

Ausbildungsplan ab 01.08.2004
als Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

<u>Ausbildungsplan</u>	<u>Reg. Nr.</u>	Verkäufer Verkäuferin
Ausbildungsbetrieb: _____		
Straße / PLZ / Ort:		
Auszubildende(r): _____		
Straße / PLZ / Ort		
Ausbildungszeit von: _____ bis: _____		

Pflichtqualifikationseinheiten:

Der Ausbildungsbetrieb
 Information und Kommunikation
 Warensortiment
 Grundlagen von Beratung und Verkauf
 Servicebereich Kasse
 Marketinggrundlagen
 Warenwirtschaft
 Grundlagen des Rechnungswesens

Wahlqualifikationseinheiten 1

1. Warenannahme, Warenlagerung
2. Beratung und Verkauf
3. Kasse
4. Marketingmaßnahmen

☐
☐
☐
☐

}

1 Baustein ist auszuwählen

Unterschrift Ausbildungsbetrieb

Unterschrift Auszubildende(r)

Vater und Mutter/Vormund

Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung

Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

Die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Kenntnisse und Fertigkeiten laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung ist auf den folgenden Seiten niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfung des/der Auszubildende(n) ist in den einzelnen zeitlichen Richtwerten enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des/der Auszubildende(n) bleiben vorbehalten.

Teile des Ausbildungsberufsbildes / Zeitrahmen in Monaten	
1. Ausbildungsjahr	
Die Fertigkeiten und Kenntnisse zur Berufsbildpositionen:	
2.2 Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation sowie	
3 Warensortiment, sind während des gesamten ersten Ausbildungsjahres zu vermitteln.	
1.1 Bedeutung und Struktur des Einzelhandels, 1.2 Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt, 1.3 Organisation des Ausbildungsbetriebes, 1.4 Berufsbildung, Personalwirtschaft, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften, 2.1 Informations- und Kommunikationssysteme, 7.1 Grundlagen der Warenwirtschaft	
Zeitraumen Ausbildungsordnung:	3 – 5 Monate
Zeitraumen Ausbildungsbetrieb:	 Monate
1.6 Umweltschutz, 4.1 kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten, 4.2 Kommunikation mit Kunden, 6.1 Werbemaßnahmen, 6.2 Warenpräsentation	
Zeitraumen Ausbildungsordnung:	3 – 5 Monate
Zeitraumen Ausbildungsbetrieb:	 Monate
1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, 5.1 Kassieren, 5.2 Kassenabrechnung, 8.1 Rechenvorgänge in der Praxis	
zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition	
7.1 Grundlagen der Warenwirtschaft, fortzuführen.	
Zeitraumen Ausbildungsordnung:	3 – 5 Monate
Zeitraumen Ausbildungsbetrieb:	 Monate

2. Ausbildungsjahr	
Die Fertigkeiten und Kenntnisse zur Berufsbildpositionen:	
2.2 Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation sowie	
3 Warensortiment, sind während des gesamten zweiten Ausbildungsjahres zu vermitteln.	
4.3 Beschwerde und Reklamation,	
6.3 Kundenservice	
zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen	
1.6 Umweltschutz,	
4.1 kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten,	
4.2 Kommunikation mit Kunden,	
6.1 Werbemaßnahmen,	
fortzuführen.	
Zeitraumen Ausbildungsordnung:	3 – 5 Monate
Zeitraumen Ausbildungsbetrieb:	 Monate
6.4 Preisbildung,	
7.2 Bestandskontrolle, Inventur,	
7.3 Wareneingang, Warenlagerung,	
8.2 Kalkulation	
zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen	
1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,	
2.1 Informations- und Kommunikationssysteme,	
5.1 Kassieren,	
5.2 Kassenabrechnung,	
7.1 Grundlagen der Warenwirtschaft,	
8.1 Rechengvorgänge in der Praxis	
fortzuführen.	
Zeitraumen Ausbildungsordnung:	4 – 6 Monate
Zeitraumen Ausbildungsbetrieb:	 Monate

2. Ausbildungsjahr	
In einem Zeitraum von insgesamt drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der bereits festgelegten Wahlqualifikation zu vermitteln	
Wahlqualifikation 1, Warenannahme, Warenlagerung ☐	
1.1 Bestandssteuerung, 1.2 Warenannahme- und kontrolle, 1.3 Warenlagerung	
Wahlqualifikation 1, Beratung und Verkauf ☐	
2.1 Beratungs- und Verkaufsgespräche	
Wahlqualifikation 1, Kasse ☐	
3.1 Service an der Kasse 3.2 Kassensysteme und Kassieren 3.3 Umtausch, Beschwerde und Reklamation	
Wahlqualifikation 1, Marketingmaßnahmen ☐	
4.1 Werbung 4.2 visuelle Verkaufsförderung 4.3 Kundenbindung, Kundenservice	

**Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung
zum Verkäufer/ zur Verkäuferin
- Sachliche Gliederung -**

Abschnitt I: Gemeinsame Fertigkeiten und Kenntnisse in den Pflichtqualifikationseinheiten gemäß § 4 Absatz 1 Nr. 1

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1.	Der Ausbildungsbetrieb (§ 8 Abs. 1, Nr. 1)	
1.1	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels (§ 8 Abs. 1, Nr. 1.1)	a) Funktion des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft erklären b) Leistungen des Einzelhandels an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern c) Betriebs- und Verkaufsform des Ausbildungsbetriebes erläutern d) Formen der Zusammenarbeit im Einzelhandel an Beispielen aus dem Ausbildungsbetrieb erklären
1.2	Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt (§ 8 Abs. 1, Nr. 1.2)	a) Einflüsse des Standortes, der Verkaufsform, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsraumgestaltung auf die Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt erläutern b) Konkurrenzbeobachtungen durchführen, bei Auswertungen mitwirken
1.3	Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 8 Abs. 1, Nr. 1.3)	a) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen b) organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten und dem Zusammenwirken der einzelnen Funktionsbereiche erklären c) Geschäftsfelder, Aufgaben und Arbeitsabläufe im Ausbildungsbetrieb darstellen d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben
1.4	Berufsbildung, Personalwirtschaft, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 8 Abs. 1, Nr. 1.4)	a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		d) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltenden Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten e) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages sowie die für eine Beschäftigung erforderlichen Personalpapiere darstellen f) Ziele und Aufgaben der Personaleinsatzplanung erläutern und zu ihrer Umsetzung beitragen g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären
1.5	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 8 Abs. 1, Nr. 1.5)	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden: Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen
1.6	Umweltschutz (§ 8 Abs. 1, Nr. 1.6)	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen
2.	Information und Kommunikation (§ 8 Abs. 1, Nr.2)	
2.1	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 8 Abs. 1, Nr. 2.1)	a) Informations- und Kommunikationssysteme des Ausbildungsbetriebes nutzen b) Möglichkeiten der Datenübertragung und Informationsbeschaffung nutzen; Sicherheitsanforderungen beachten c) Daten eingeben, mit betriebsüblichen Verfahren sowie unter Beachtung des Datenschutzes sichern und pflegen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
2.2	Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation (§ 8 Abs. 1, Nr. 2.2)	a) Information, Kommunikation und Kooperation für Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg nutzen b) Aufgaben im Team planen und bearbeiten c) interne Kooperation mitgestalten d) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen e) Methoden des selbstständigen Lernens anwenden, Fachinformationen nutzen f) Ursachen von Konflikten analysieren und zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beitragen g) Bedeutung von Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit beschreiben h) Rückmeldung geben und entgegennehmen
3.	Warensortiment (§ 8 Abs. 1, Nr. 3)	a) Warenbereich als Teil des betrieblichen Warensortiments darstellen b) Kunden über die Warenbereiche im Ausbildungsbetrieb informieren c) Struktur des betrieblichen Warenbereichs in Warengruppen darstellen d) Eigenschaften, Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs unter Berücksichtigung ökologischer, wirtschaftlicher und rechtlicher Aspekte darstellen; Informationsquellen zur Aneignung von Warenkenntnissen nutzen e) Fachausdrücke und handelsübliche Bezeichnungen für Waren eines Warenbereichs anwenden f) Warenkennzeichnungen berücksichtigen und für die Information von Kunden nutzen
4.	Grundlagen von Beratung und Verkauf (§ 8 Abs. 1, Nr. 4)	
4.1	kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten (§ 4 Abs. 1, Nr. 4.1)	a) die Rolle des Verkaufspersonals für eine erfolgreiche Handelstätigkeit erläutern und bei der eigenen Aufgabenerfüllung berücksichtigen b) Anforderungen und Aufgaben einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit darstellen c) durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung beitragen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
4.2	Kommunikation mit Kunden (§ 8 Abs. 1, Nr. 4.2)	a) auf Erwartungen und Wünsche des Kunden hinsichtlich Waren, Beratung und Service eingehen b) auf unterschiedliches Verhalten von Kunden situationsgerecht reagieren c) im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen berücksichtigen d) unterschiedliche Fragetechniken einsetzen e) Gesprächsführungstechniken bei Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen anwenden f) auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren g) Konfliktarten darstellen; Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden h) zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen beitragen i) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel anbieten
4.3	Beschwerde und Reklamation (§ 8 Abs. 1, Nr. 4.3)	a) Beschwerde, Reklamation und Umtausch unterscheiden; rechtliche Bestimmungen und betriebliche Regelungen anwenden b) bei der Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch mitwirken
5.	Servicebereich Kasse (§ 8 Abs. 1, Nr.5)	
5.1	Kassieren (§ 8 Abs. 1, Nr. 5.1)	a) Kasse vorbereiten, Kassieranweisung beachten b) kassieren, bare und unbare Zahlungen abwickeln, Preisnachlässe berücksichtigen c) die Bedeutung von Kundenansprache im Kassenbereich berücksichtigen d) Kaufbelege erstellen e) Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln
5.2	Kassenabrechnung (§ 8 Abs. 1, Nr. 5.2)	a) Kasse abrechnen b) Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten c) Ursachen für Kassendifferenzen aufzeigen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
6.	Marketinggrundlagen (§ 8 Abs. 1, Nr. 6)	
6.1	Werbemaßnahmen (§ 8 Abs. 1, Nr. 6.1)	a) Arten, Ziele, Aufgaben und Zielgruppen der Werbung erläutern b) Werbemittel und Werbeträger im Ausbildungsbetrieb unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens einsetzen c) über Werbeaktionen des Ausbildungsbetriebes informieren
6.2	Warenpräsentation (§ 8 Abs. 1, Nr. 6.2)	a) Waren verkaufswirksam präsentieren, Dekorationsmittel einsetzen b) Angebotsplätze nach Absatzgesichtspunkten beurteilen, Waren platzieren
6.3	Kundenservice (§ 8 Abs. 1, Nr. 6.3)	a) bei Serviceleistungen des Ausbildungsbetriebes zur Förderung der Kundenzufriedenheit mitwirken b) Mittel zur Kundenbindung nutzen
6.4	Preisbildung (§ 8 Abs. 1, Nr. 6.4)	a) Elemente der Preisgestaltung erläutern b) Folgen von Preisänderungen darstellen c) im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die Preisauszeichnung sicherstellen
7.	Warenwirtschaft (§ 8 Abs. 1, Nr. 7)	
7.1	Grundlagen der Warenwirtschaft (§ 8 Abs. 1, Nr. 7.1)	a) Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft des Ausbildungsbetriebes erläutern b) Zusammenhänge zwischen Waren- und Datenfluss darstellen c) Möglichkeiten der Datenerfassung und –verarbeitung nutzen d) rechtliche Vorschriften und betriebliche Vorgaben bei Datensicherung und Datenschutz beachten
7.2	Bestandskontrolle, Inventur (§ 8 Abs. 1, Nr. 7.2)	a) artikelgenaue und zeitnahe Erfassung von Warenbewegungen als Grundlage der Steuerung und Kontrolle des Warenflusses berücksichtigen b) warenwirtschaftliche Daten erfassen; Belege des Wareneingangs, der Warenlagerung und des Verkaufs prüfen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		b) Bestände auf Menge und Qualität kontrollieren c) betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl einleiten d) bei Inventuren mitwirken, rechtliche Vorschriften beachten e) zur Vermeidung von Inventurdifferenzen beitragen
7.3	Wareneingang, Warenlagerung (§ 8 Abs. 1, Nr. 7.3)	a) Wareneingänge erfassen und kontrollieren, Abweichungen melden und Waren nach betrieblichen Regelungen weiterleiten b) Verpackung auf Transportschäden kontrollieren, bei Schäden betriebsübliche Maßnahmen einleiten c) rechtliche Vorschriften bei der Warenannahme beachten d) Waren lagern und pflegen; rechtliche Vorschriften berücksichtigen e) Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften einsetzen und pflegen
8.	Grundlagen des Rechnungswesens (§ 8 Abs. 1, Nr. 8)	
8.1	Rechenvorgänge in der Praxis (§ 8 Abs. 1, Nr. 8.1)	a) verkaufsbezogene Geschäftsvorgänge rechnerisch bearbeiten b) Rechenarten zur Lösung kaufmännischer Sachverhalte einsetzen c) für Berechnungen erforderliche Hilfsmittel nutzen d) Zusammenhänge von Kosten, Umsatz und Ertrag erläutern
8.2	Kalkulation (§ 8 Abs. 1, Nr. 8.2)	a) Kalkulationen erstellen, erforderliche Berechnungen durchführen b) die Kalkulation beeinflussende Faktoren unterscheiden

Abschnitt II: Fertigkeiten und Kenntnisse in den Wahlqualifikationseinheiten 1 gemäß § 4 Absatz 1, Nummer 2

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1.	Warenannahme, Warenlagerung (§ 8 Abs. 2, Nr. 1)	
1.1	Bestandssteuerung (§ 8 Abs. 2, Nr. 1.1)	a) Auswirkungen von Bestandsveränderungen auf das Betriebsergebnis analysieren b) bei der Steuerung der Bestände und des Absatzes mitwirken, Warenwirtschaftssystem nutzen c) Vollständigkeit des Warenangebots unter Berücksichtigung saisonaler, aktions- und frequenzbedingter Schwankungen kontrollieren und Maßnahmen einleiten
1.2	Warenannahme und -kontrolle (§ 8 Abs. 2, Nr. 1.2)	a) Kenntnisse aus der betrieblichen Belegverwaltung in der Warenannahme anwenden b) Reklamationen in der Warenannahme aufnehmen und diese unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bearbeiten c) Kenntnisse über Konfliktlösungen in der Warenannahme einsetzen d) notwendige Maßnahmen bei Bruch, Verderb und Schwund bei vorgelagerten Logistikstufen einleiten
1.3	Warenlagerung (§ 8 Abs. 2, Nr. 1.3)	a) Bestimmungen für die Lagerung spezieller Warengruppen anwenden b) Ware im Verkaufsraum, insbesondere unter dem Gesichtspunkt der Werbewirksamkeit lagern
2.	Beratung und Verkauf (§ 8 Abs. 2, Nr. 2)	
2.1	Beratungs- und Verkaufsgespräche (§ 8 Abs. 2, Nr. 2.1)	a) Struktur zweier Warengruppen eines Warenbereichs im Ausbildungsbetrieb nach Breite und Tiefe darstellen b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs informieren c) Unterschiede von Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufsgespräch herausstellen d) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Entsorgungsmöglichkeiten von Waren informieren e) Trends und innovative Ansätze beobachten und als Verkaufsargument nutzen f) im Kundengespräch warenspezifisch Mengen und Preise ermitteln

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		g) Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten, dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden h) Kundentypen und Verhaltensmuster unterscheiden, im Verkaufsgespräch individuell nutzen i) Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag und Kundenzufriedenheit erläutern j) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und nutzen
2.2	Umtausch, Beschwerde und Reklamation (§ 8 Abs. 2, Nr. 2.2)	a) Umtausch und Reklamation bearbeiten, die Interessen des Unternehmens vertreten und kundenorientiert handeln b) Sonderfälle von Umtausch, Beschwerde und Reklamation entsprechend der gesetzlichen und betrieblichen Regelungen lösen
2.3	Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen (§ 8 Abs. 2, Nr. 2.3)	a) im Umgang mit Kunden Einfühlungsvermögen zeigen b) mit emotional geprägten Situationen im Verkauf umgehen c) Stresssituationen im Verkauf bewältigen d) Konfliktursachen feststellen, Konfliktlösungen im Beratungsgespräch entwickeln e) Strategien im Umgang mit schwierigen Kunden anwenden
3.	Kasse (§ 8 Abs. 2, Nr. 3)	
3.1	Service an der Kasse (§ 8 Abs. 2, Nr. 3.1)	a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen b) dem Kunden beim Kassiovorgang Serviceleistungen anbieten c) Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten erläutern, das eigene Verhalten danach ausrichten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
3.2	Kassensystem und Kassieren (§ 8 Abs. 2, Nr. 3.2)	a) unterschiedliche Zugangsberechtigungen zum Kassensystem begründen; spezifische Kassierfunktionen anwenden b) Bedeutung der Kassen für die warenwirtschaftliche Analyse erläutern; Kassenberichte hinsichtlich Artikel, Zahlungsmittel und Personaleinsatz auswerten c) Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von monetären und nichtmonetären Zahlungsmitteln beachten d) die im Betrieb üblichen Vorschriften zum Umgang mit Fremdwährungen anwenden e) Stresssituationen an der Kasse bewältigen f) bei der Zusammenfassung der Kassenberichte, der Vorbereitung des Geldtransports und der Wechselgeldbereitstellung mitwirken g) nach einer Systemstörung geeignete Maßnahme zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten
3.3	Umtausch, Beschwerde und Reklamation (§ 8 Abs. 2, Nr. 3.3)	a) Umtausch und Reklamation bearbeiten, die Interessen des Unternehmens vertreten und kundenorientiert handeln b) Sonderfälle von Umtausch, Beschwerde und Reklamation entsprechend der rechtlichen und betrieblichen Regelungen lösen
4.	Marketingmaßnahmen (§ 8 Abs. 2, Nr. 4)	
4.1	Werbung (§ 8 Abs. 2, Nr. 4.1)	a) an Maßnahmen der Werbung und Verkaufsförderung mitwirken, Ergebnisse auswerten; Auswahl von Werbemitteln und Werbeträgern begründen b) Zusammenhänge zwischen Werbemitteln und Werbeträgern sowie Werbekosten und Werbeerfolg an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern c) bei Werbeerfolgskontrollen mitwirken

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
4.2	visuelle Verkaufsförderung (§ 8 Abs. 2, Nr. 4.2)	a) Ziele und Aufgaben der visuellen Verkaufsförderung nutzen, Wirkungen typischer Techniken aufzeigen b) Grundlagen der Sinneswahrnehmung und verkaufpsychologischer Erkenntnisse sowie daraus resultierende Anforderungen an die Gestaltung der Warenpräsentation erklären c) Erwartungen der Kunden bei der Warenpräsentation berücksichtigen
4.3	Kundenbindung, Kundenservice (§ 8 Abs. 2, Nr. 4.3)	a) Bedeutung von Kundenbindung und Kundenservice für den Verkaufserfolg begründen b) Geschenkverpackung anbieten c) beim Einsatz von besonderen Formen des Kundenservice im Ausbildungsbetrieb mitwirken c) bei der Planung und Durchführung von Sonderaktionen mitwirken