



**Ministerium für Bildung,
Wissenschaft und Kultur**

Rahmenplan

in Erprobung

Berufsschule

Bildungsgang: Fachpraktiker/-in im Verkauf

Schwerin 2015

Inhaltsverzeichnis

1. Rechtliche Rahmenbedingungen
2. Bildungsauftrag der Berufsschule
3. Berufsbild
4. Kompetenzbeschreibung / Didaktische Hinweise
5. Übersicht der Lernfelder

Lernfeld 1 Das Einzelhandelsunternehmen präsentieren

Lernfeld 2 Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

Lernfeld 3 Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

Lernfeld 4 Waren präsentieren

Lernfeld 5 Werben und den Verkauf fördern

Lernfeld 6 Waren beschaffen

Lernfeld 7 Waren annehmen, lagern und pflegen

Lernfeld 8 Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

Lernfeld 9 An preispolitischen Maßnahmen mitwirken

Lernfeld 10 Besondere Verkaufssituationen bewältigen

6. Lernfeldbeschreibung

1. Rechtliche Rahmenbedingungen

Der Rahmenplan ist nach dem Lernfeldkonzept der Kultusministerkonferenz erstellt.

Rechtliche Grundlagen sind:

- Schulgesetz des Landes Mecklenburg-Vorpommern
- Verordnung über die Berufsschule in Mecklenburg-Vorpommern (Berufsschulverordnung –BSVO M-V)
- Handreichung für die Erarbeitung von Lehrplänen für Menschen mit Behinderung nach § 66 BBiG/§ 42m HwO (Beschluss des Unterausschusses für Berufliche Bildung vom 23.09.2011)
- Ausbildungsregelung gemäß § 66 BBiG und § 42m HwO für: Fachpraktiker/in im Verkauf

Der Rahmenplan orientiert sich weiterhin am Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz für den anerkannten Ausbildungsberuf „Verkäuferin/Verkäufer“.

2. Bildungsauftrag der Berufsschule

Das Ziel einer Berufsausbildung ist der Erwerb umfassender Handlungskompetenzen durch die Vermittlung von Berufsfähigkeit, welche Fachkompetenz mit personaler und sozialer Kompetenz verbindet.

Dies ist auch für Menschen mit erheblichen lang andauernden Lern- und Leistungsrückständen anzustreben. Die folgenden Aussagen zum Bildungsauftrag der Berufsschule sind entsprechend dem Unterricht für Schülerinnen und Schüler in Ausbildungsberufen nach § 66 BBiG bzw. § 42m HwO zu interpretieren und die didaktische Reduktionen sind zu orientieren an den Leistungsbedingungen und dem Lernverhalten der Schülerinnen und Schüler.

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag. Die Berufsschule nimmt dabei eine wichtige gesamtgesellschaftliche Aufgabe wahr. Im Rahmen der Lernortkooperation leistet sie einen wichtigen Beitrag, Jugendlichen mit Behinderungen eine Berufsausbildung zu ermöglichen und eine dauerhafte Eingliederung in die Berufswelt zu erleichtern.

Die Berufsschule ist ein eigenständiger Lernort, der auf der Grundlage der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 15.03.1991 in der jeweils gültigen Fassung) agiert. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen und hat die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufsbezogene und berufsübergreifende Handlungskompetenz zu vermitteln. Damit werden die Schülerinnen und Schüler zur Erfüllung der spezifischen Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt.

Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflektion,
- zum lebenslangen Lernen,
- zur beruflichen sowie individuellen Flexibilität und Mobilität im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas

ein.

Um den Bildungsauftrag zu erfüllen, muss die Berufsschule ein differenziertes Bildungsangebot gewährleisten, das

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen inklusiven Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schülerinnen und Schüler ermöglicht,
- zur Gesunderhaltung sowie spezifische Unfallgefahren in Beruf, für Privatleben und Gesellschaft sensibilisiert,
- Perspektiven unterschiedlicher Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemeinen Unterricht und soweit es im Rahmen des berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf Kernprobleme unserer Zeit eingehen wie z. B.

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung kultureller Identität,
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlage sowie Gewährleistung der Menschenrechte.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz zu fördern. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten. Dies wird unterstützt durch die lernfeldorientierte Strukturierung des Rahmenplans.

3. Berufsbild

Eine Berufsausbildung nach § 66 BBiG/§ 42m HwO wird durchgeführt, wenn die Schwere und /oder die Art der Behinderung eine anerkannte Berufsausbildung nicht zulässt. Die wird durch die Bundesagentur für Arbeit festgestellt. Für diese Fälle erlassen die zuständigen Stellen entsprechende Ausbildungsregelungen und die Berufsschulen formulieren individuelle Lehr-/Lernarrangements, um den Jugendlichen, die eine deutlich von der Arbeitsnorm abweichende Leistungs- und Verhaltensform aufweisen, mit ihren spezifischen Bedürfnissen gerecht zu werden.

Fachpraktiker/innen im Verkauf können eingesetzt werden im Lager- und Versandbereich und in der Warenbereitstellung sowie im Versand. Sie unterstützen bei der Gestaltung von Verkaufsflächen oder kontrollieren Waren, wie z. B. das Mindesthaltbarkeitsdatum bei Lebensmitteln.

Im Verkauf beraten sie Kunden und führen Verkaufsgespräche. Fachpraktiker/innen im Verkauf arbeiten auch an der Kasse.

Die Schülerinnen und Schüler erlernen und üben einfache Fertigkeiten für ihre Tätigkeit im Handel. Die Ausbildungsinhalte werden reduziert auf ausgewählte, allgemeine, wesentliche, gebräuchliche, typische und grundlegende Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten. Die Ausbildung erfolgt praxisbezogen und anschaulich. Theoretische und praktische Ausbildungsinhalte sind miteinander zu verknüpfen.

Die Ausbildung ist so angelegt, dass die Durchlässigkeit in die Regelausbildung zum Verkäufer/ Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel gewährleistet ist.

4. Kompetenzbeschreibung / Didaktische Hinweise

Die Lernfelder, ihre Ziele und Inhalte leiten sich aus den zugrunde gelegten anerkannten Ausbildungsberufen ab und berücksichtigen die besondere Situation der Zielgruppe. Hierbei sind die Lernfelder der anerkannten Ausbildungsberufe reduziert und in kleinere Handlungseinheiten unterteilt.

Die Kompetenzen sind als operationalisierbares Endverhalten formuliert, die theorie-reduziert bzw. mit weniger komplexen Inhalten gefördert werden können. Die angestrebten Kompetenzen sind als Mindestanforderung zu verstehen, die entsprechend der Leistungsfähigkeit erweitert werden können.

Die personalen und sozialen Kompetenzen sind verstärkt zu berücksichtigen.

Bei allen Überlegungen ist die Möglichkeit der Durchlässigkeit zu den unter 3. aufgeführte affine Ausbildungsberufe berücksichtigt.

Handlungskompetenz

Sie entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Fachkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

Selbstkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

Sozialkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz sind immanenter Bestandteil von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Methodenkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

Kommunikative Kompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

Lernkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

Ziel der beruflichen Ausbildung von Menschen mit Behinderungen ist es, sie zum Arbeiten unter Anleitung zu befähigen und dabei im Rahmen der jeweiligen individuellen Möglichkeiten selbstständig zu handeln.

Für den erfolgreichen Unterricht mit lernbehinderten Auszubildenden sind folgende Unterrichtsprinzipien besonders wichtig:

- Konsequente Einbettung der Lerninhalte in konkrete berufliche Handlungssituationen
- Gestaltung von Lernprozessen, die weniger abstrakt und theoretisch gestaltet sind
- Ansprechen verschiedener Sinneszugänge zu den Unterrichtsinhalten
- Reduzierung der Lerninhalte und Unterteilung in kleinere Lernschritte
- Horizontale und vertikale Differenzierung im Unterricht
- Ständiges, impliziertes Wiederholen und Üben auch im Rahmen erweiterter Aufgabenstellungen
- Hilfen bei der Selbstorganisation von Lernprozessen (Anbieten von Planungsschritten, Angebote von Problemlösungswegen)
- Hilfen bei der Kontrolle und Beurteilung der Lernergebnisse (Musterlösungen, Analyseraster, Auswertungsbögen)
- Unmittelbare Rückmeldungen über den Lernerfolg und sofortige Fehlerkorrektur.

Die Titel der Lernfelder verdeutlichen die berufliche Handlungskompetenz. Sowohl die Ziele als auch die Inhalte orientieren sich an der beruflichen Handlung. Handlungslogische Strukturierung und fachsystematischer Wissensaufbau müssen sich ergänzen. Die integrierte Vermittlung von Strukturen, Begriffen und Kategorien der Fach- bzw. Bezugswissenschaften sind erforderlich und - insbesondere mit Blick auf die Zielgruppe - notwendig, da sie dazu beitragen, Wissen systematisch aufzubauen und einzuordnen.

Die Planung, Organisation und Durchführung des Unterrichts sollte immer unter Berücksichtigung der jeweiligen Klassensituation und dem Aspekt der Ausbildung von Menschen mit erheblichen Benachteiligungen im Lernen und/oder im Sozialverhalten erfolgen. Diesbezüglich wird der Einsatz von Arbeitsblättern, Folien, Anschauungsfilmen, Lernkarten, ausgewählten Lehrbüchern bzw. Lehrbuchabschnitten usw. empfohlen.

Zur Veranschaulichung des Lernstoffes bieten Unterrichtsgänge mit konkreten Aufgabenstellungen in Verkaufseinrichtungen, auf Messen/ Ausstellungen, Verbraucherschutzzentralen usw. gute Möglichkeiten der Wissensfestigung.

Als Beitrag zur besseren Kommunikation, die für die kundenorientierte Arbeit wichtig ist, kann der Einsatz von Gruppenarbeit sinnvoll sein.

Im Rahmen der fächerübergreifenden Unterrichtsgestaltung können auch ausgewählte Themen z.B. „Arbeitsrechtliche Grundlagen“ in den Sozialkundeunterricht oder „Arbeits- und Lerntechniken“ in den Deutschunterricht eingegliedert werden.

5. Übersicht der Lernfelder

Lernfelder für den Ausbildungsberuf Fachpraktiker/-in im Verkauf Nr.		Zeitrichtwerte Unterrichtsstunden	
		1. Jahr	2. Jahr
1	LF 1 Das Einzelunternehmen repräsentieren	80	
2	LF 2 Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	80	
3	LF 3 Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	80	
4	LF 4 Waren präsentieren	40	
5	LF 5 Werben und den Verkauf fördern	40	
6	LF 6 Waren beschaffen		60
7	LF 7 Waren annehmen, lagern und pflegen		60
8	LF 8 Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren		60
9	LF 9 An preispolitischen Maßnahmen mitwirken		40
10	LF 10 Besondere Verkaufssituationen bewältigen		60
Summen: insgesamt 600 Stunden		320	280

6. Lernfeldbeschreibung

Lernfeld 1: Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrhythmus: 80 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler präsentieren den Ausbildungsbetrieb anhand vorgegebener Kriterien und Aspekte. Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten stellen sie die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete ihres Einzelhandelsunternehmens dar. Sie lernen die gesellschaftlichen, ökonomischen und ökologischen Einflüsse und Anforderungen an das Unternehmen kennen. Sie informieren sich im Ausbildungsunternehmen und halten diese Informationen aktuell. Sie erarbeiten sich auch über andere Unternehmen und Unternehmensformen einen Überblick. Sie beschreiben die Betriebs- und Verkaufsform des Ausbildungs- bzw. Praktikumsbetriebes. Sie kennen dessen Organisation und Eingliederung in die Gesamtwirtschaft.

Sie reflektieren das Zusammenwirken des Personals in einem Einzelhandelsbetrieb und setzen sich mit den Regelungen sowie Aufgaben, Rechten und Pflichten der Beteiligten im dualen System der Berufsausbildung auseinander. Unter Berücksichtigung von Tarifverhandlungen im Einzelhandel nennen die Schülerinnen und Schüler die Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Sozialpartner bei deren Zustandekommen. Sie reflektieren die mitbestimmungsrechtlichen Regelungen. Sie erkennen die Notwendigkeit der sozialen Sicherung und der privaten Vorsorge in der Bundesrepublik Deutschland.

Die Schülerinnen und Schüler präsentieren unter Berücksichtigung erlernter Präsentationstechniken und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse adressatenorientiert unter Verwendung angemessener Medien. Sie verinnerlichen die Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns.

Inhalte:

Arbeits- und Lerntechniken
Einfacher Wirtschaftskreislauf
Aufgaben und Gliederung des Einzelhandels
Arbeitsschutzgesetze, Arbeitssicherheit und Umweltschutz
Wirtschaftliche Grundlagen
Betriebsorganisation und Arbeitsabläufe
Gesetzliche und private Absicherungen
Ausbildungsvertrag
Arbeitsschutz / Jugendarbeitsschutz
Arbeitsrechtliche Grundlagen
Nachhaltigkeit

**Lernfeld 2: Verkaufsgespräche
kundenorientiert führen**

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler führen einfache Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens. Sie nutzen wichtige Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechnik sowie Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren. Sie wenden diese in Rollenspielen an, zeigen dabei sowohl verbal wie nonverbal kundenorientiertes Verhalten. Sie reflektieren erlerntes Verhalten im gemeinsamen Unterrichtsgespräch. Im Verkaufsgespräch nutzen sie ihre erworbenen Warenkenntnisse. Sie beziehen in das Verkaufsgespräch auch Serviceleistungen des Unternehmens ein und reagieren angemessen auf Kundeneinwände. Sie unterbreiten Alternativvorschläge mit dem Ziel, die Kaufentscheidung zu fördern und zu einem erfolgreichen Kaufabschluss zu bringen.

Sie diskutieren Kommunikations- und Verkaufssituationen und geben angemessene Rückmeldungen.

Inhalte:

Warenvorlage
Kommunikation
Beratendes Verkaufsgespräch
Rolle des Verkaufspersonals
Kundentypen, Kundengruppen
Preis-Leistungs-Beziehung
Serviceleistungen
Alternativ- und Zusatzangebote
Fachausdrücke und handelsübliche Bezeichnungen

Lernfeld 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

**1. Ausbildungsjahr
80 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler kennen die einzelnen Bestandteile des Kassensbereichs und können den Kassensbereich für die Kassiertätigkeit vorbereiten. Sie führen den Kassiervorgang durch und kennen die im Kassensbereich anfallenden Tätigkeiten. Sie betreuen die Kunden freundlich und aufmerksam. Sie wissen um die Bedeutung von Sorgfalt, Genauigkeit und Ehrlichkeit im Kassensbereich.

Die Schülerinnen und Schüler informieren den Kunden über übliche Zahlungsarten und deren Vor- und Nachteile. Sie wickeln Kassiervorgänge unter Berücksichtigung von Kundenkarten und Gutscheinen ab. Sie sind in der Lage die Kasse entsprechend der betrieblichen Bestimmungen zu bedienen. Sie helfen bei Kassensabrechnungen und Kassensberichten. Dazu setzen sie bereits bekannte, gängige Rechenverfahren ein. Sie nutzen das Kassensystem als ein Instrument zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem.

Inhalte:

Rechtliche Grundlagen des Verkaufs
Rechts- und Geschäftsfähigkeit
Verträge / Kaufverträge
Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft
Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Verträgen
Vertragsfreiheit
Fachbezogene Grundrechenarten
Dreisatz-, Prozent- und Durchschnittsrechnung
Kassensorganisation, Warenwirtschaftssystem
Zahlungsarten, Finanzierungskauf

Lernfeld 4: Waren präsentieren**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden****Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler platzieren und präsentieren die Waren unter Anleitung kundengerecht, verkaufswirksam und betriebswirtschaftlich sinnvoll. Sie setzen geeignete Dekorationsmittel ein. Sie kennen die Grundsätze der Warenpräsentation und Warenplatzierung, stellen diese vor und erläutern sie auf der Grundlage vorgegebener Kriterien.

Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen vorgegebene Besonderheiten von Betriebsformen, Verkaufsformen und Sortimenten, allgemeine Regeln von Warenpräsentation und Warenplatzierung und verkaufpsychologische Erkenntnisse.

Inhalte:

Ladengestaltung
Präsentationstechniken
Visual Merchandising
Kundenlaufstudien
Warenträger
Regalzonen
Warenkennzeichnung
Preisauszeichnung
Schaufenster

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler wirken an Werbemaßnahmen mit. Zur Gestaltung setzen sie Werbemittel ein. Dabei nutzen sie Werbegrundsätze und halten die gesetzlichen Rahmenbedingungen ein. Sie veranschaulichen sich den Einsatz und den Erfolg von Werbemaßnahmen im Verkaufsalldag. Sie berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung. Sie wägen die Nutzung unterschiedlicher Werbearten hinsichtlich ihrer Wirkung auf die Verbraucher ab.

Die Schülerinnen und Schüler kennen typische Maßnahmen der Verkaufsförderung und können diese kurz erklären. Sie beziehen Serviceleistungen als Mittel der Kundenbindung ein. Sie wählen Verpackungsmaterialien und Möglichkeiten der Ware Zustellung nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten aus.

Inhalte:

Werbeziele, Werbeträger, Werbemittel
Kooperative Formen der Werbung
Direktwerbung
Gesetzliche Regelungen und Grenzen der Werbung
Verpackungsverordnung
Teamarbeit

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Warenbeschaffung mit. Sie berücksichtigen unterschiedliche Bezugsquellen, Konditionen und Preise.

Für die Beschaffungsentscheidung ermitteln sie quantitative und qualitative Aspekte. Dazu beziehen sie informationstechnische Systeme mit ein.

Die gewonnenen Daten werten sie aus und stellen ihre Ergebnisse unter Berücksichtigung erlernter Präsentationstechniken vor.

Inhalte:

Mengen-, Zeit- und Preisplanung

Anfrage, Angebot, Bestellung

Bezugskalkulation

Angebotsvergleich

Warenwirtschaftssystem

Lernfeld 7: Waren annehmen, lagern und pflegen

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler prüfen den Wareneingang und sorgen für eine sachgerechte Lagerung. Sie lernen, Pflichtverletzungen durch den Lieferer zu erkennen, diese zu dokumentieren und wissen unter Anleitung, wie entsprechende Maßnahmen zur weiteren Mangelbearbeitung einzuleiten sind. Sie kontrollieren die Ware an Hand von Belegen und erfassen die Artikel. Dabei nutzen sie auch informationstechnische Systeme.

Sie lagern Waren und beachten wichtige Lager- und Warenpflegegrundsätze im Verkaufs- und Reservelager. Im Lager und beim Umgang mit Verpackungen berücksichtigen sie ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte.

Inhalte:

Warenannahme
Mängelarten
Mängelrüge
Lieferungsverzug
Mindestbestand, Meldebestand
Umschlaghäufigkeit, Lagerdauer
Inventur, Inventar
Lagerorganisation
Lager- und Transportvorschriften
Sicherheit im Lager
Warenpflege

Lernfeld 8: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Beziehungen des Unternehmens zu Kunden und Lieferanten durch Informations-, Geld- und Werteflüsse. Sie bearbeiten einfache Belege und ermitteln die Kosten, den Umsatz und den Erfolg des Unternehmens.

Sie bedienen sich kaufmännischer Rechenverfahren und nutzen geeignete Software als Dokumentations- und Informationsinstrument.

Inhalte:

Geschäftsfälle

Gewinn- und Verlustrechnung

Warenwirtschaftssystem

Wareneinsatz, Rohgewinn

Kaufmännische Rechenverfahren / Fachbezogene Sachaufgaben

Lernfeld 9: An preispolitischen Maßnahmen mitwirken

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler lernen preispolitische Maßnahmen der Einzelhandelsunternehmen kennen.

Sie kennen die Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument. Sie berücksichtigen vorgegebene betriebsinterne und betriebsexterne Einflüsse auf die Preise. Dabei unterscheiden sie kostenorientierte, nachfrageorientierte und konkurrenzorientierte Preisgestaltungen.

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die Preiskalkulation. Sie nennen Gründe für unterschiedliches Nachfrageverhalten auch unter Berücksichtigung gesellschaftlicher/ wirtschaftlicher Veränderungen.

Inhalte:

Preisangabenverordnung
Verkaufskalkulation / Preisgestaltung
Kaufmännische Rechenverfahren / Fachbezogene Sachaufgaben zur
Dreisatz- und Prozentrechnung
Wirtschaftsordnungen, Wirtschaftskreislauf

Lernfeld 10: Besondere Verkaufssituationen bewältigen

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Zielformulierung:

Ausgehend von der Unternehmensphilosophie handeln die Schülerinnen und Schüler bei Sonderfällen im Verkauf situations- und fachgerecht nach Vorgabe der Ausbildungsbetriebe.

In unterschiedlichen Situationen reagieren Sie angemessen auf das Verhalten ihrer Kunden. Hierbei wenden sie zielgerichtet verbale und nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten an. Die Schülerinnen und Schüler beraten die Kunden fachgerecht. Insbesondere beim Umtausch und bei der Reklamation von Waren handeln sie im Interesse des Unternehmens und der Kunden. Hierbei beachten sie rechtliche und betriebliche Regelungen. In der Beratungssituation lernen sie, mögliche Konflikte zu erkennen, Stresssituationen zu bewältigen und durch situationsadäquates Verhalten zu deren Lösung beizutragen.

Die Schülerinnen und Schüler werden den individuellen Ansprüchen der Kunden im Rahmen ihrer Möglichkeiten gerecht.

Inhalte:

Kundenverhalten
Verkaufen bei Hochbetrieb
Kunden in Begleitung
Verkaufen kurz vor Ladenschluss
Geschenk- und Besorgungskauf
Serviceleistungen
Umtausch und Reklamation
Gewährleistung, Garantie
Kulanz
Ladendiebstahl
Verkaufsstörungen
Konfliktlösungsverhalten