

Berufsbild EINZELHANDEL

Schwerpunkt Elektro- Elektronikberatung

BERUFSPROFIL

- a) Bedarf für die Warenbeschaffung und Durchführung der Warenbestellungen in der betriebsüblichen Kommunikationsform durchführen,
- b) Einkauf unter Berücksichtigung neuer Technologien,
- c) Warenlieferungen überwachen und administrativ bearbeiten,
- d) Waren übernehmen, kontrollieren, lagern und pflegen,
- e) betriebliches Warensortiment vorbereiten, bereitstellen und verkaufsgerecht präsentieren,
- f) Kunden bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich der technischen Eigenschaften und der Anwendungsmöglichkeiten beraten,
- g) Serviceleistungen anbieten,
- h) Verkaufsgespräche führen,
- i) Bestellungen und Kundenaufträge entgegennehmen und abwickeln inklusive Rechnungslegung und Zahlungsverkehr,
- j) Kundenreklamationen behandeln.

AUSBILDUNGSBEREICHE

1. Der Lehrbetrieb

- 1.1. Kenntnis über den Lehrbetrieb
- 1.2. Einrichtungen, Arbeitssicherheit und Unfallverhütung
- 1.3. Ausbildung im dualen System
- 1.4. Organisation und Warenwirtschaft

2. Warenbeschaffung und Lagerung:

- 2.1. Einkaufsplanung
- 2.2. Einkaufsabwicklung
- 2.3. Warenannahme und Warenübernahme
- 2.4. Warenlagerung

3. Verkauf:

- 3.1. Verkaufsvorbereitung
- 3.2. Warensortiment
- 3.3. Verkaufsförderung und Werbung
- 3.4. Kundenberatung und Warenverkauf
- 3.5. Verkaufsabrechnung

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1. Der Lehrbetrieb			
1.1	Kenntnis über den Lehrbetrieb		
1.1.1	Kenntnis der Betriebs- und Rechtsform des Lehrbetriebes		
1.1.2	Kenntnis der Ziele und der Marktposition des Lehrbetriebes sowie der Standorteinflüsse	-	-
1.2	Einrichtungen, Arbeitssicherheit und Unfallverhütung		
1.2.1	Funktionsgerechte Verwendung der betrieblichen Einrichtungen und Geräte des Verkaufes		
1.2.2	Kenntnis der Gesundheits-, Unfall- und Umweltgefahren sowie der einschlägigen Schutz- und Sicherheitsvorschriften		
1.2.3	Kenntnis der behördlichen Aufsichtsorgane, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen sowie der aushangpflichtigen arbeitsrechtlichen Vorschriften		
1.3	Ausbildung im dualen System		
1.3.1	Kenntnis der Lehrvertragspartner und der Verpflichtungen aus dem Lehrvertrag (§ 9 und § 10 Berufsausbildungsgesetz)		
1.3.2	Kenntnis des Inhalts und der Ziele der Ausbildung sowie einschlägige Weiterbildungsmöglichkeiten		
1.4	Organisation und Warenwirtschaft		
1.4.1	Kenntnis des organisatorischen Aufbaus sowie der Aufgaben und Zuständigkeiten der einzelnen Betriebsbereiche		
1.4.2	Kenntnis der betrieblichen technischen Hilfsmittel und Durchführung einfacher im Betrieb vorhandener EDV-Anwendungen		
1.4.3	-	Kenntnis der betrieblichen Arbeitsabläufe, der betrieblichen Warenbewegung und der sich daraus ergebenden Belege	-
1.4.4	-	-	Kenntnis der betrieblichen Kosten, ihrer Zusammensetzung und ihrer Auswirkungen auf die Rentabilität und die Preisgestaltung
1.4.5	Kenntnis der Formen der betrieblichen Kommunikation		
1.4.6 a	Grundkenntnisse einer rechnergestützten Erfassung, Steuerung und Kontrolle der betrieblichen Warenbewegung	-	-
1.4.6 b	-	Erfassen der betrieblichen Warenbewegung	
1.4.7	Für den Elektro- und Elektronikhandel spezifische Schriftverkehrsarbeiten, insbesondere Auftragsbestätigungen, Bestellungen, Lieferauskünfte, Ablage und Evidenz		
1.4.8	Grundkenntnisse über die für die betriebsbezogenen Aufgaben und Funktionen des Rechnungswesens notwendigen Unterlagen		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
2. Warenbeschaffung und Lagerung			
2.1	<i>Einkaufsplanung</i>		
2.1.1	-	-	Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfes unter Verwendung der betriebsüblichen Aufzeichnungen und Kommunikationsmittel
2.1.2	-	Kenntnis über Bestellmengen und Bestellzeitpunkte unter Beachtung der Einkaufsgewohnheiten der Kunden	-
2.1.3	-	Kenntnis der Bezugsquellen und Einkaufsmöglichkeiten	-
2.1.4	-	Kenntnis der für den Betrieb relevanten Bedingungen und Regelungen des Warenbezuges	-
2.1.5	Einkaufsplanung unter Berücksichtigung neuer Technologien und Trends sowie der Produktzyklen und der Preisentwicklung		
2.1.6	-	-	Einkaufsplanung unter Berücksichtigung der spezifischen Zielgruppe und des Marktsegmentes des Lehrbetriebes
2.2	<i>Einkaufsabwicklung</i>		
2.2.1	-	Bestellungen in der betriebsüblichen Kommunikationsform unter Berücksichtigung von Menge, Preis und Qualität	
2.2.2	-	-	Überwachung der Liefertermine und Maßnahmen bei Lieferverzug
2.3	<i>Warenannahme und Warenübernahme</i>		
2.3.1	Kontrolle der Wareneingänge		-
2.3.2	-	Feststellen von Mängeln und Ergreifen von Maßnahmen unter Einschluss anfallender schriftlicher Arbeiten	
2.3.3	-	Bearbeitung der Lieferpapiere	
2.4	<i>Warenlagerung</i>		
2.4.1	Grundkenntnisse über wesentliche Lagerungsvorschriften für Waren		
2.4.2	-	Kenntnisse der Organisation und der Arbeitsabläufe im Lager	
2.4.3	Produktgerechte Lagerung unter Beachtung von Ordnung, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit		
2.4.4	-	Kenntnis der Bedeutung und Mitarbeit bei der Inventur	
2.4.5	Verwalten und Kontrollieren des Lagers, Feststellen und Überwachen des Warenbestandes (EDV-unterstützt)		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3. Verkauf			
3.1	Verkaufsvorbereitung		
3.1.1	Vorarbeiten für den Verkauf		
3.1.2	-	Kenntnis der Preisauszeichnungsvorschriften, Durchführung der Preisauszeichnung	
3.1.3	-	Feststellen des Bestandes und Bestandsübersicht	
3.1.4	-	Fachgerechte Warenplatzierung	
3.1.5	-	Kenntnis über und Mitwirkung bei der fachgerechten gesetz- und betriebsgerechten Abfallentsorgung	
3.1.6	Lesen von Gebrauchsanweisungen und Anleitungen für Montage und Inbetriebnahme und Grundkenntnisse über die Anschlusswerte		
3.2	Warensortiment		
3.2.1	Allgemeine Warenkunde (fachliche Zusammensetzung, Breite, Tiefe und Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Sorten, Größen sowie Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit)		
3.2.2	Kenntnis der handelsüblichen und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke		
3.2.3	Kenntnis grundlegender für den Betrieb relevanter Vorschriften und Maßnahmen betreffend den Umweltschutz		
3.2.4	Kenntnis des betrieblichen Warensortiments hinsichtlich der Zusammensetzung, Breite, Tiefe, Marken und Modelle sowie Anwendungs- und Verwendungsmöglichkeiten		
3.2.5	Kenntnis der im Elektro- und Elektronikhandel üblichen generellen und markenspezifischen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke		
3.2.6	Grundkenntnisse über produktspezifische physikalische Kennwerte und Leistungsmerkmale (z. B. Leistung, Spannung) und die Berücksichtigung dieser hinsichtlich der Produktverwendung		
3.2.7	Grundkenntnisse der für die im Betrieb angebotenen Warengruppen relevanten Vorschriften und Maßnahmen betreffend Sicherheit, Entsorgung und Umweltschutz		
3.2.8	Kenntnisse über notwendige Kennzeichnung betreffend Energieeffizienz und fachgerechte Entsorgung		
3.3	Verkaufsförderung und Werbung		
3.3.1	Gestalten einer verkaufsgerechten Warenpräsentation		
3.3.2	Einfache Dekorationsarbeiten (wie Innendekorationen oder Schaufensterdekoration)		
3.3.3	-	Kenntnis der Ziele, der Umsetzung und Wirkungsweisen von Werbung und Dekoration	
3.3.4	-	Mitwirkung bei Organisation und Durchführung von betriebspezifischen verkaufsfördernden Maßnahmen	
3.3.5	Produktbezogene Dekorationsarbeiten		
3.3.6	-	Kenntnis der Ziele, der Umsetzung und Wirkungsweisen von Werbung und Dekoration	
3.3.7	-	Mitwirkung beim Erstellen von Verkaufsprogrammen	
3.3.8	-	Kenntnis über die Erstellung von Kundeninformationen, Katalogen und Preislisten	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.4	Kundenberatung und Warenverkauf		
3.4.1	Kenntnis des betriebsinternen Erscheinungsbildes		-
3.4.2	Kenntnis des kundengerechten Verhaltens und der kundengerechten Kommunikation		
3.4.3	Kenntnis des Kundenkreises mit seinen Einkaufsgewohnheiten und seinem Kundenverhalten		-
3.4.4	Kenntnis des Ablaufes und der Gestaltung des Verkaufsgespräches		
3.4.5	Führen von Verkaufsgesprächen, Bedarf und Wünsche der Kunden ermitteln, Verkaufsargumente ableiten, Fragen und Einwände der Kunden berücksichtigen		
3.4.6	Kenntnis und Anwendung von verkaufsorientierter Gesprächsführung		
3.4.7	Bedarfs- und wunschgemäße Warenvorlage auf Grund der Waren- und Verkaufskennnisse		
3.4.8	-	Information und Beratung der Kunden über Wareneigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten, Warenpflege, Warenqualität, Qualitäts- und Preisunterschiede	
3.4.9	Anbieten von Ergänzungs- und Ersatzartikeln und betrieblichen Serviceleistungen, fachgerechtes Verpacken und Ausfolgen der Waren		
3.4.10	-	Kenntnis der verkaufsbezogenen rechtlichen Bestimmungen	
3.4.11	-	Bearbeiten von und Verhalten bei Reklamationen und beim betriebsüblichen Warenumtausch	
3.4.12	-	Kenntnis der betriebsüblichen Maßnahmen zur Vorbeugung von Ladendiebstahl und des Verhaltens bei Ladendiebstahl	
3.4.13	Kenntnis der Bedeutung des Erscheinungsbildes des Verkäufers		
3.4.14	-	Kenntnis der Gewährleistung und der markenspezifischen Fristen für Garantie	
3.4.15	-	Kenntnis über Möglichkeiten der Zustellung und Montage bzw. Einbau	
3.4.16	-	Kenntnis über Energiebedarf, Anschlusswerte und Leistung der Elektro- und Elektronikgeräte	
3.4.17	-	Kenntnis der produktbezogenen Normen und rechtlichen Bestimmungen, z. B. über die Entsorgung von für den Elektrohandel typischen Produkten (Kühl- und Gefriergeräte-Entsorgungsplakette) und die damit verbundenen Kosten und über den Handel treffende Rücknahmeverpflichtungen (Batterie- und Lampenverordnung)	
3.4.18	-	Beratung über die bei der Produktverwendung einzuhaltende Sicherheitstechnik im Hinblick auf Produkthaftung	
3.4.19	-	Kenntnis und Beratung über die Wirtschaftlichkeit und den Energiebedarf der Produkte für den vom Kunden vorgesehenen Einsatz unter Berücksichtigung des gesamten Produktlebenszyklus	
3.4.20	-	Abklärung der technischen Infrastruktur beim Kunden für die Inbetriebnahme eines technischen Gerätes: z. B. Anschlüsse für Strom und Wasser laut Typenschild bzw. Gebrauchsanleitung und/oder Schaltplan, Einbaumöglichkeiten, Absicherung	
3.4.21	Abklärung der räumlichen Voraussetzungen beim Kunden für Abmessungen, Abstand, Lautstärke bzw. Klangvolumen		
3.4.22	Beratung der Kunden über die Richtung der technischen Entwicklung und die Trends der angebotenen Warengruppe		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.4.23	Beratung und Verkauf von für die Verwendung der technischen Geräte benötigtem Zubehör		
3.4.24	Beratung und Verkauf von Verbindungselementen unter Berücksichtigung der Anschlussmöglichkeiten		
3.4.25	Zusatz- und Folgeverkäufe zur besseren Nutzung der technischen Möglichkeiten und zur Adaptierung an den technischen Fortschritt im Bereich der Elektro- und Elektronikgeräte		
3.5	Verkaufsabrechnung		
3.5.1	-	Kenntnis der angewandten Kassensysteme und der mit dem Geldverkehr verbundenen Sicherheitsmaßnahmen, Bedienen der Kasse	
3.5.2	-	-	Abwickeln von Barzahlung, unbarer Zahlung und von Zahlungen in Fremdwährung
3.5.3	-	-	Grundkenntnisse der einschlägigen Steuern und Abgaben
3.5.4	-	Kassenzettel und Rechnungen ausfertigen, einschließlich Ausrechnen und Ausweisen der Umsatzsteuer	
3.5.5	Erstellen von Kassenberichten		
3.5.6	-	-	Grundkenntnisse des betrieblichen Zahlungsverkehrs mit Dienstleistern und Lieferanten

Bei der Ausbildung in den fachlichen Kenntnissen und Fertigkeiten ist - unter besonderer Beachtung der betrieblichen Erfordernisse und Vorgaben - auf die Persönlichkeitsbildung des Lehrlings zu achten, um ihm die für eine Fachkraft erforderlichen Schlüsselqualifikationen bezüglich Sozialkompetenz (wie Offenheit, Teamfähigkeit, Konfliktfähigkeit), Selbstkompetenz (wie Selbsteinschätzung, Selbstvertrauen, Eigenständigkeit, Belastbarkeit), Methodenkompetenz (wie Präsentationsfähigkeit, Rhetorik in deutscher Sprache, Verständigungsfähigkeit in den Grundzügen der englischen Sprache) und Kompetenz für das selbstgesteuerte Lernen (wie Bereitschaft, Kenntnis über Methoden, Fähigkeit zur Auswahl geeigneter Medien und Materialien) zu vermitteln.