

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf

Einzelhandel „Digitaler Verkauf“

Lehrzeit: 3 Jahre

Lehrling: Vorname(n), Zuname(n)

Beginn der Ausbildung

Ende der Ausbildung

Ausbildungsbetrieb

Telefonnummer

Ausbilder: Titel, Vorname(n), Zuname(n)

E-Mail Adresse

L e h r j a h r e

Pos.	Fertigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschriften	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.
1.	Der Ausbildungsbetrieb						
1.1.	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels						
1.1.3.	Kenntnis der Möglichkeiten der Verbindung des stationären mit dem digitalen Handel						
1.1.4.	Kenntnis des Aufbaus und des Wertes einer aktuellen Kundendatei Mitarbeiten beim Aufbau und Aktualisieren einer Kundendatei						
1.2.	Der Ausbildungsbetrieb						
1.2.6.	Funktionsgerechtes Verwenden und Aktualisieren (Aufladung, Updates usw.) von mobilen Endgeräten (Tablets, Smartphones usw.) sowie Kenntnis über das Zusammenwirken mit weiterer Unternehmenssoftware (zB Zusammenwirken Onlineshop mit Enterprise Resource Planning (ERP) und Customer Relationship Management (CRM))						
1.5.	Information und Kommunikation						
1.5.4.	Einschätzen der möglichen Gefahren der digitalen Welt (wie zB Mobbing, Missbrauch von Daten usw.)						
4.	Beratung und Verkauf						
4.1.	Grundlagen						
4.1.7.	Grundkenntnisse der gesetzlichen Grundlagen für Multi- Channel-Sellings Kenntnis der wesentlichen gesetzlichen Grundlagen für Multi-Channel-Sellings						
4.1.8.	Kenntnis des Nutzens eines mobilen Endgerätes (zB Einsatz von Bildern, Videos, Emotionen, Zusatzinformationen usw.) im Verkaufsgespräch sowie des Ablaufs und der Gestaltung eines Verkaufsgesprächs unter Verwendung von mobilen Endgeräten						

Pos.	Fertigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschriften	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.
4.2.	Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten						
4.2.5.	Kenntnis der Bedeutung von Kundenbindungsprogrammen speziell im Bereich des Multi- Channel-Sellings						
4.3.	Beratungs- und Verkaufsgespräche						
4.3.8.	Kenntnis des Multi-Channel-Sellings (Shop, online-Shop, usw.) unter Einsatz neuer Medien						
4.3.9.	Kenntnis der Recherchemöglichkeiten im Internet (zB über Online-Artikelangebot, Vergleichspreise, Verfügbarkeit, technische Unterlagen usw.) sowie der Möglichkeiten des Erkennens von seriösen und fundierten Internet-Quellen						
	Recherchieren im Internet (zB über Online- Artikelangebot, Vergleichspreise, Verfügbarkeit, technische Unterlagen usw.) sowie Erkennen von seriösen und fundierten Internet-Quellen						
4.3.10.	Führen von Verkaufsgesprächen sowie Beraten von Kunden und Kundinnen unter Verwendung mobiler Endgeräte (zB Einsatz von Bildern, Videos, Emotionen, Zusatzinformationen usw.)						
4.3.11.	Anbieten von Ergänzungs- und Ersatzartikeln und anderer betrieblicher Serviceleistungen (wie zB Wartung, Reparatur, Prüfung, Einstellung, Fehlersuche und Fehlerbehebung) unter Verwendung mobiler Endgeräte						
4.4.	Umtausch, Beschwerden und Reklamationen						
4.4.4.	Kenntnis der rechtlichen Grundlagen in Bezug auf Rückgabe, Garantie, Gewährleistung, Lieferverzug, AGB, Kostenvoranschlag, Fernabsatz sowie Service- und Reparaturabwicklungen im Online-Bereich						
4.4.5.	Bearbeiten und Abwickeln von Retouren aus dem Multi-Channel-Selling (Online kaufen - Offline retournieren)						
5.	Servicebereich Kassa						
5.1.	Kassensysteme und Kassieren						
5.1.7.	Kenntnis der Zahlungsmöglichkeiten und Zahlungsabwicklung bei E-Commerce						
6.	Marketing-Grundlagen						
6.2.	Warenpräsentation						
6.2.5.	Kenntnis der Präsentation der Waren im Multi-Channel- Selling (zB Umgang mit digitalen Inhalten wie Bildern, Videos usw. und Usability)						
6.3.	Werbemaßnahmen und Verkaufsförderung						
6.3.4.	Kenntnis der betriebsspezifischen verkaufsfördernden Maßnahmen im E-Commerce- Bereich (wie zB Newsletter, soziale Medien, Online- Bewertungssysteme, Suchmaschinenmarketing usw.)						
7.	Warenwirtschaft						
7.1.	Grundlagen: Kenntnis der Abläufe im Online-Bereich wie Warenbewegungen und Logistik samt der daraus sich ergebenden Digitalbelege und Verwaltungssysteme						

Falls zutreffend, Angabe welche Berufsbildpositionen (BBP) über Kurse oder über Ausbildungsverbundmaßnahmen vermittelt werden:

BBP:			
von: bis:			
Kursunternehmen / Verbundbetrieb			

BBP:			
von: bis:			
Kursunternehmen / Verbundbetrieb			

Zusätzliche Maßnahmen in der Ausbildung

Nachhilfe			
Coaching/Mediation			
Kurse/Seminare/Workshops			
Prüfungsvorbereitung			

Durchgeführte Abstimmungsgespräche

	Datum	Unterschrift Ausbilder	Unterschrift Lehrling
1. Lehrjahr			
2. Lehrjahr			
3. Lehrjahr			