

AUSBILDUNGSDOKUMENTATION

EINZELHANDEL

SCHWERPUNKT:

Textilhandel

für Herrn/Frau

© Wirtschaftskammer Österreich
Bildungspolitischer Ausschuss
der Bundessparte Handel

AUSBILDUNGSDOKUMENTATION

Ausbildungsnachweis für den Lehrberuf Einzelhandel Schwerpunkt

Lehrbetrieb:		Lehrzeit:	3 Jahre
Ausbilder:		Beginn:	
Lehrling:		Ende:	

Pos	Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsordnung	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.
1.	DER LEHRBETRIEB						
1.1	Kenntnis über den Lehrbetrieb						
	Erster Lehrtag im Lehrbetrieb: <ul style="list-style-type: none"> • Führung durch den Lehrbetrieb • Kennenlernen der betrieblichen Räumlichkeiten und Einrichtungen • Kennen möglicher Unfallgefahren im Betrieb Vorschriftsmäßiges Verhalten bei Unfällen und im Brandfall • Bekanntmachen mit anderen Mitarbeitern und Erklärung ihrer Tätigkeits-, Verantwortungsbereiche und Aufgaben 						
1.1.1	Kenntnis der Betriebs- und Rechtsform des Lehrbetriebes						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der Betriebsform des Lehrbetriebes: <ul style="list-style-type: none"> - nach der Sortimentsgestaltung: Fachgeschäft, Spezialgeschäft oder Vollsortimenter, Verbrauchermarkt - nach der Verkaufsmethode: Selbstbedienung, Vorwahl, Bedienung, Versandhandel • Kennen der Rechtsform des Lehrbetriebes: Einzelunternehmen, Personen-, Kapitalgesellschaft 						
1.1.2	Kenntnis der Ziele und der Marktposition des Lehrbetriebes sowie der Standorteinflüsse						
	<ul style="list-style-type: none"> • Information über die Branche (Fachbereich) des Lehrbetriebes • Stellung des Lehrbetriebes auf dem Markt bzw. in der Branche: <ul style="list-style-type: none"> - auf Grund des Warensortiments - der Verkaufsform - der Angebots- und Preisgestaltung - der Serviceleistungen - der Anzahl der Qualifikation der MitarbeiterInnen • Standort des Lehrbetriebes: <ul style="list-style-type: none"> - Infrastruktur und Kundenkreis im Einzugsgebiet - Einfluss auf die Marktstellung und den Kundenkreis • Ziele des Lehrbetriebes 						
1.2	Einrichtungen, Arbeitssicherheit und Unfallverhütung						
1.2.1	Funktionsgerechte Verwendung der betrieblichen Einrichtungen und Geräte des Verkaufes						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der betrieblichen Einrichtungen und deren funktionsgerechte Verwendung (z. B. Türen, Fenster, Aufzüge, Regale ...) • Kennen der technischen Geräte des Verkaufes und deren funktionsgerechte Handhabung (Maschinen, Waagen, Kassen, ...) • Kontrolle der Funktionsfähigkeit, • Erkennen von Störungen (z. B. Kühlung) • Fachgerechtes Verwenden (Beleuchtung, Beheizung, Belüftung, Maschinen, Waagen, Kassen, Printer), • sowie der Hilfsmittel (Reinigungsmaschinen und Reinigungsmittel) 						
1.2.2	Kenntnis der Gesundheits-, Unfall- und Umweltgefahren sowie der einschlägigen Schutz- und Sicherheitsvorschriften						

Pos	Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsordnung	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen möglicher Gesundheits- und Unfallgefahren im Betrieb • Vorschriftsmäßige Verwendung von technischen Geräten unter Berücksichtigung der Sicherheitsaspekte • Kennen der Sicherheits-, Unfall- und Feuerverhütungsvorschriften (Evaluierungsdokumentation) • Vorschriftsmäßiges Verhalten (Erste-Hilfe-Kasten) • Vermeidung von Brandgefahr und vorschriftsmäßiges Verhalten im Brandfalle (z. B. „Offenes Feuer“, Fluchtpläne, Fluchtwege, Feuerlöscher) • Kennen der Umweltgefahren (Mülltrennung, Entsorgung) 						
1.2.3	Kenntnis der behördlichen Aufsichtsorgane, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen sowie der aushangpflichtigen arbeitsrechtlichen Vorschriften						
	<ul style="list-style-type: none"> • Information über aushangpflichtige Vorschriften • Information über die behördlichen Aufsichtsorgane: <ul style="list-style-type: none"> - Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer - Gewerbebehörde (Bezirkshauptmannschaft, Magistrat) - Arbeitsinspektorat - Allgemeine Unfallversicherungsanstalt - Sicherheitsfachkraft - ARA (Altstoff-Recycling-Austria) - Finanzamt • Information über die Sozialversicherungsträger: <ul style="list-style-type: none"> - Gebietskrankenkasse - Pensionsversicherungsanstalt - Arbeitsmarktservice - Allgemeine Unfallversicherungsanstalt • Information über Interessenvertretungen: <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitgeber: Wirtschaftskammer, Fachverbände - Arbeitnehmer: Arbeiterkammer, Gewerkschaften 						
1.3	Ausbildung im dualen System						
1.3.1	Kenntnis der Lehrvertragspartner und der Verpflichtungen aus dem Lehrvertrag (§ 9 und § 10 Berufsausbildungsgesetz)						
	<ul style="list-style-type: none"> • Lehrvertrag: Vertragspartner • Rechte und Pflichten des Lehrberechtigten und des Lehrlings (siehe Seite 14) 						
1.3.2	Kenntnis des Inhalts und der Ziele der Ausbildung sowie einschlägige Weiterbildungsmöglichkeiten						
	<ul style="list-style-type: none"> • Information über die duale Berufsausbildung: <ul style="list-style-type: none"> - Ziele und Inhalte der betrieblichen Ausbildung - Ziele und Inhalte der Ausbildung in der Berufsschule • Information über innerbetriebliche und/oder außerbetriebliche Weiterbildungsmöglichkeiten • Information über Fachliteratur und Ausbildungsmedien • Information über berufliche Aufstiegsmöglichkeiten 						
1.4	Organisation und Warenwirtschaft						
1.4.1	Kenntnis des organisatorischen Aufbaus sowie der Aufgaben und Zuständigkeiten der einzelnen Betriebsbereiche						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der betrieblichen Organisation • Gliederung des Lehrbetriebes: Einkaufs-, Lager und Einkaufsbereich, Büro • Zusammenwirken der einzelnen Betriebsbereiche • Kennen der betrieblichen Aufgaben, Funktionen und Zuständigkeiten der MitarbeiterInnen (Vollmachten, Weisungsbefugnisse) 						
1.4.2	Kenntnis der betrieblichen technischen Hilfsmittel und Durchführung einfacher im Betrieb vorhandener EDV-Anwendungen						
	<ul style="list-style-type: none"> • Information über die im Betrieb verwendeten elektronischen Hilfsmittel • Durchführung einfacher EDV-Anwendungen, z.B.: Taschenrechner, Rechengерäte • elektronische Kassen, automatische Waagen • elektronisches Bestellsystem (EBS), Personalcomputer (PC) 						

Pos	Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsordnung	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.
1.4.3	Kenntnis der betrieblichen Arbeitsabläufe, der betrieblichen Warenbewegung und der sich daraus ergebenden Belege						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der betrieblichen Arbeitsabläufe • Kennen der betrieblichen Warenbewegung (vom Wareneingang bis zum Warenausgang) • Kennen der sich daraus ergebenden Belege (Lieferschein, Rechnung,) 						
1.4.4	Kenntnis der betrieblichen Kosten, ihrer Zusammensetzung und ihrer Auswirkungen auf die Rentabilität und die Preisgestaltung						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der Kosten des Lehrbetriebes (Miete, Einrichtung, Energie, Personal, Waren, Logistik, Werbung, Büro, Steuern und Abgaben ...) • Hinweise zur Möglichkeit der Kostenersparnis und deren Auswirkung auf den Betriebserfolg (Rentabilität). Zum Beispiel entsprechende Sparsamkeit bei Energieverbrauch, wirtschaftliche Lagerhaltung, Bruch und Verderb, sorgsame Handhabung, Maßnahmen gegen Diebstahl, ... 						
1.4.5	Kenntnis der Formen der betrieblichen Kommunikation						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der betrieblichen Kommunikationsmittel (Telefon, Fax, E-Mail ...) • Kennen der betrieblichen Kommunikationsabläufe (Mitarbeiterbesprechung, Info-Tafel, Rundschreiben,...) 						
1.4.6	Grundkenntnisse über die für betriebsbezogene Aufgaben und Funktionen des Rechnungswesens notwendigen Unterlagen						
	<ul style="list-style-type: none"> • sofern im Betrieb vorhanden: EDV-mäßige Erfassung des Warenein- und ausganges • sofern im Betrieb vorhanden: Warenwirtschaftssysteme und Kassensysteme 						
2.	WARENBESCHAFFUNG UND LAGERUNG						
2.1	Einkaufsplanung						
2.1.1	Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfes unter Verwendung betriebsüblicher Aufzeichnungen und Kommunikationsmittel						
	<ul style="list-style-type: none"> • Beschaffen von Informationen als Grundlage der Warenbestellung (Warenbestand, Bedarf, Nachfrage) • Mitarbeit bei der betriebsinternen Ermittlung des Bedarfs • Kennen der organisatorischen Durchführung des Einkaufs im Lehrbetrieb 						
2.1.2	Kenntnis über Bestellmengen und Bestellzeitpunkte unter Beachtung der Einkaufsgewohnheiten der Kunden						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnis über Bestellmengen und Bestellzeitpunkte, bestimmende Faktoren: <ul style="list-style-type: none"> - Einkaufsgewohnheiten des Kundenkreises, saisonale Einflüsse - Warenbezogene und saisonale Vorlaufzeiten - Verkaufsfördernde Maßnahmen, Aktionen 						
2.1.3	Kenntnis der Bezugsquellen und Einkaufsmöglichkeiten						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnis der Einkaufsmöglichkeiten der Handelsbranche • Kenntnis der Einkaufsmöglichkeiten und Bezugsquellen des Lehrbetriebes 						
2.1.4	Kenntnis der für den Betrieb relevanten Bedingungen und Regelungen des Warenbezuges						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der organisatorischen Durchführung des Einkaufs/Warenbezuges im Lehrbetrieb • Bestelltermine, Lieferfristen, Liefereinheiten 						
2.1.5	Einkaufsplanung unter Berücksichtigung aktueller Modetrends, Designerlinien, saisonaler und regionaler Erfordernisse sowie Verkaufsschwerpunkte						
	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeit bei der betriebsinternen Ermittlung des Bedarfs • Kennen der organisatorischen Durchführung des Einkaufs im Lehrbetrieb • Beschaffung von Einkaufsdokumentationen • Kennen der für den Kundenkreis relevanten saisonalen und regionalen Rahmenbedingungen • Kennen der aktuellen Trends 						

Pos	Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsordnung	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.
2.1.6	Einkaufsplanung unter Berücksichtigung der spezifischen Zielgruppe (insbesondere deren Alter und Bekleidungsgröße) und des Marktsegmentes des Lehrbetriebes						
	<ul style="list-style-type: none"> Bestimmende Faktoren für die Festlegung von Einkaufsmengen und Bestellzeitpunkten Mitwirken bei der Feststellung der Zielgruppen des Lehrbetriebes Kennen der Marktsegmente, die für den Lehrbetrieb relevant sind 						
2.2	Einkaufsabwicklung						
2.2.1	Bestellungen in der betriebsüblichen Kommunikationsform unter Berücksichtigung von Menge, Preis und Qualität						
	<ul style="list-style-type: none"> Mitarbeit beim Bestellen von Waren Warenbestellungen unter Anleitung durchführen 						
2.2.2	Überwachung der Liefertermine und Maßnahmen bei Lieferverzug						
	<ul style="list-style-type: none"> Kennen und Überwachen der Liefertermine Kennen und Setzen betriebsüblicher Maßnahmen bei Lieferverzug 						
2.3	Warenannahme und Warenübernahme						
2.3.1	Kontrolle der Wareneingänge						
	<ul style="list-style-type: none"> Kennen der betrieblichen Vorgangsweise der Warenannahme: <ul style="list-style-type: none"> betriebliche Zuständigkeiten Arbeitsablauf (mengenmäßige Überprüfung und Kontrolle der Unversehrtheit der Packstücke) Kennen der betrieblichen Vorgangsweise bei der Warenübernahme Wareneingang nach Art und Menge mit Lieferpapieren (Lieferschein oder elektronische Lieferdokumentation) vergleichen Arbeiten im Zusammenhang mit dem Wareneingang 						
2.3.2	Feststellen von Mängeln und Ergreifen von Maßnahmen unter Einschluss anfallender schriftlicher Arbeiten						
	<ul style="list-style-type: none"> Kennen der betrieblichen Maßnahmen bei festgestellten Mängeln und Schäden Schäden und offene Mängel bei der Warenübernahme feststellen Mitwirken bei Maßnahmen zur Behebung des Mangels 						
2.3.3	Bearbeitung der Lieferpapiere						
	<ul style="list-style-type: none"> Überprüfen der übernommenen Waren an Hand der Lieferdokumente Kontrollvermerke 						
2.4	Warenlagerung						
2.4.1	Grundkenntnisse über wesentliche Lagerungsvorschriften für Waren						
	<ul style="list-style-type: none"> Kennen der branchenbezogenen und betrieblichen Vorschriften zur Lagerung von Waren allgemein und zur Lagerung bestimmter Waren oder Warengruppen 						
2.4.2	Kenntnis der Organisation und der Arbeitsabläufe im Lager						
	<ul style="list-style-type: none"> Kennen der Lagerorganisation Kennen der betrieblichen Organisation bei der Lagerung des Warensortiments: <ul style="list-style-type: none"> Aufteilung der Ware auf Lager und Verkaufsräumlichkeiten Kennen der im betrieblichen Lager in Verwendung befindlichen technischen Hilfsmittel, z. B. Transport- und Hebehilfen Kennen der elektronischen Lagerhilfsmittel (z. B. Taschenrechner, automatische Waagen, Lagerdatei) 						
2.4.3	Produktgerechte Lagerung unter Beachtung von Ordnung, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit						
	<ul style="list-style-type: none"> Arbeiten bei Verwaltung und Kontrolle des betrieblichen Lagerbestandes unter besonderem Bezug auf Wirtschaftlichkeit Produktgerechte Lagerung nach der betrieblichen Lagerordnung unter Berücksichtigung der Sicherheitsaspekte Verbrauchsfristen und/oder Ablaufdaten von Waren überprüfen Mitwirken von Maßnahmen zur Feststellung des Lagerbedarfs Maßnahmen und Vorkehrungen zum Schutz der Waren vor schädlichen oder wertmindernden Einflüssen (Verderb, Schwund) 						

Pos	Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsordnung	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.
2.4.4	Kenntnis der Bedeutung und Mitarbeit bei der Inventur						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen des Zweckes der Inventur als körperliche Bestandsaufnahme aller vorhandenen Sachgüter des Betriebes • Bedeutung der Inventur z. B. für Fehlbestand, Kostenwirksamkeit, Kapitalbindung • Arbeiten zur Inventurvorbereitung • Mitwirken bei Durchführung der Inventur im Lehrbetrieb: <ul style="list-style-type: none"> - Bestandsaufnahme - Erstellen von Inventurlisten 						
2.4.5	Verwalten und Kontrollieren des Lagers, Feststellen und Überwachen des Warenbestandes						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der Organisation bei der Lagerung der Waren (hängend, liegend, gestapelt) des betriebl. Warensortiments; Aufteilung auf Lager- und Verkaufsräumlichkeiten, Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung (Lagerdauer) • Maßnahmen und Vorkehrungen zum Schutz der Waren vor schädlichen oder wertmindernden Einflüssen (z.B. Sonneneinstrahlung, Feuchtigkeit, Geruch) • Funktionsgerechtes Handhaben und Verwenden von Hilfsmitteln zur Lagerung von Waren, Kontrolle der Funktionsfähigkeit • Arbeiten bei Verwaltung und Kontrolle des betrieblichen Lagerbestandes 						
3.	VERKAUF						
3.1	Verkaufsvorbereitung						
3.1.1	Vorarbeiten für den Verkauf						
	<ul style="list-style-type: none"> • Vorbereiten der Waren für den Verkauf: (z. B. vorverpacken, justieren, etikettieren,...) • Bereitstellen der Waren im Verkaufsraum • Warenplatzierungsregeln einhalten • Verkaufsfähigkeit der Waren prüfen • Verpackungsmaterialien bereitstellen 						
3.1.2	Kenntnis der Preisauszeichnungsvorschriften, Durchführung der Preisauszeichnung						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der Preisauszeichnungsvorschriften des betrieblichen Sortiments • Preisauszeichnung nach betrieblichen Regeln durchführen 						
3.1.3	Feststellen des Bestandes und Bestandsübersicht						
	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen des vorhandenen Warenbestandes • Kontrolle auf Sortimentsvollständigkeit / Mindestbestand 						
3.1.4	Fachgerechte Warenplatzierung						
	<ul style="list-style-type: none"> • Mitwirken bei der verkaufsfördernden Warenpräsentation nach den betrieblichen Erfordernissen: <ul style="list-style-type: none"> - Platzierung/Schlichtung - Angebotsplätze - funktionsgerechte Verwendung von Hilfsmitteln zur Warenplatzierung (Warenkörbe, Plakate,...) - Preis- und Angebotstafeln 						
3.1.5	Kenntnis über und Mitwirkung bei der fachgerechten gesetztes- und betriebsgerechten Abfallentsorgung						
	<ul style="list-style-type: none"> • Abfalltrennung und Abfallentsorgung im Lehrbetrieb • Warenbezogene Sonderregelungen: Verpackungen, Elektroaltgeräte, Batterien,... 						

Pos	Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsordnung	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.
3.2	Warensortiment						
3.2.1	Allgemeine Warenkunde (fachliche Zusammensetzung, Breite, Tiefe und Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Sorten, Größen sowie Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit)						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse der Waren des betrieblichen Warensortiments zur fachkundigen Beratung des Kunden: <ul style="list-style-type: none"> - Herkunft der Waren - Warenbeschaffenheit (Materialien, Zusammensetzungen, Inhaltsstoffe, ...) - wichtige Eigenschaften - Form und Ausführung - handels- und branchenübliche Größen, Sorten - Möglichkeiten der Verwendung und Anwendung - Handhabung und Pflege - Umweltverträglichkeit - Qualitätsmerkmale und Qualitätsunterschiede 						
3.2.2	Kenntnis der handelsüblichen und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der handels- und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke • Kennen der handels- und branchenüblichen Maße, Mengen- und Verpackungseinheiten • Kennen der Vorschriften über eine branchen- und/oder produkt-spezifische Warenkennzeichnung • Kennen der Vorschriften zur Produktdeklaration, Normen 						
3.2.3	Kenntnis grundlegender für den Betrieb relevanter Vorschriften und Maßnahmen betreffend den Umweltschutz						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen grundlegender für den Betrieb relevanter Vorschriften und Maßnahmen betreffend Umweltschutz: <ul style="list-style-type: none"> - Warensortiment (einzelne Produkte) - Lagerung - Verpackung - Rücknahme - Entsorgung - Dokumentationspflichten 						
3.2.4	Kenntnis des betrieblichen Warensortiments hinsichtlich der fachlichen Zusammensetzung, Breite, Tiefe und Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Haltbarkeit, Form, Ausführung, Sorten, Größen sowie Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit						
	<ul style="list-style-type: none"> • Bekleidung für die verschiedenen Verwendungen, Anlässe und Kundengruppen • verschiedene Materialien 						
3.2.5	Kenntnis der branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke						
	<ul style="list-style-type: none"> • Modische Fachausdrücke • laufende Aktualisierung der Begriffe • Material- und konstruktionsbezogene Fachausdrücke 						
3.2.6	Kenntnis der für den Betrieb relevanten Vorschriften und Maßnahmen betreffend den Umweltschutz						
	<ul style="list-style-type: none"> • Mülltrennung • Verpackungsabfälle 						
3.3	Verkaufsförderung und Werbung						
3.3.1	Gestalten einer verkaufsgerechten Warenpräsentation						
	<ul style="list-style-type: none"> • Verkaufsräumlichkeiten und Schaufenster als Werbeträger nutzen • Regale, Verkaufspulte, Vitrinen, Gondeln und andere technische Verkaufshilfen werbemäßig gestalten • verkaufsfördernde Warenpräsentation 						
3.3.2	Einfache Dekorationsarbeiten (wie Innendekoration und Schaufensterdekoration)						
	<ul style="list-style-type: none"> • Einfache Arbeiten zur Dekoration unter Berücksichtigung der betrieblichen oder produktspeziellen Werbeziele: <ul style="list-style-type: none"> - Auswahl der Produkte - funktionsgerechte Verwendung von Dekorationsmaterialien und technischen Hilfsmitteln 						

Pos	Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsordnung	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.
3.3.3	Kenntnis der Ziele, der Umsetzung und Wirkungsweisen von Werbung und Dekoration						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen des betrieblichen Werbekonzeptes • Einsatz der Werbemittel: <ul style="list-style-type: none"> - Bewerbung des Lehrbetriebes - produktspezielle Werbung • Einsatz und Nutzung externer Werbemittel (z. B. bei Markenartikeln und ähnlichen Waren) • Kennen der Wirkungsweise der Werbemittel 						
3.3.4	Mitwirkung bei Organisation und Durchführung von betriebsspezifischen verkaufsfördernden Maßnahmen						
	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeit bei der Organisation und Durchführung von betrieblichen verkaufsfördernden Maßnahmen <ul style="list-style-type: none"> - Sonderpräsentationen - Produktinformationen/Vorführungen - Verkaufsraumgestaltung - Schaufenstergestaltung - Sonderaktionen - Verpackung (Geschenkverpackung) 						
3.3.5 a	Kenntnis der Bedeutung von Visual Merchandising						
	<ul style="list-style-type: none"> • Auslagen- und POS Dekoration • Sauberkeit der Auslage und des POS 						
3.3.5 b	Gestalten und Präsentieren modischer Ensembles						
	<ul style="list-style-type: none"> • Dekorative Zusammenstellung zueinander passender modischer Artikel 						
3.4	Kundenberatung und Warenverkauf						
3.4.1	Kenntnis des betriebsinternen Erscheinungsbildes						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen des betrieblichen Erscheinungsbildes (Image) <ul style="list-style-type: none"> - Geschäftstyp/Ausstattung - Sauberkeit, Ordnung - Kundenfreundlichkeit - Betriebsklima • firmenspezifisches Design (CD) • Die Person des Verkäufers als „Visitenkarte“ des Unternehmens <ul style="list-style-type: none"> - äußere Erscheinung - Sprachliche Ausdrucksfähigkeit - kundenorientiertes Verhalten - Fachkompetenz 						
3.4.2	Kenntnis des kundengerechten Verhaltens und der kundengerechten Kommunikation						
	<ul style="list-style-type: none"> • Fachgerechtes und kundenorientiertes Verhalten: <ul style="list-style-type: none"> - Positive Berufseinstellung - Freundlichkeit, Höflichkeit - kundenorientierte Hilfsbereitschaft • Kundengerechte Kommunikation: <ul style="list-style-type: none"> - kundenorientierte Ansprache - zielorientiert, klar und verständlich - Körpersprache - Fachwissen, Fachausdrücke 						
3.4.3	Kenntnis des Kundenkreises mit seinen Einkaufsgewohnheiten und seinem Kundenverhalten						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenkreis (Alter, Geschlecht, Berufstätigkeit, Saisonen, Touristen, Standort) • Einkaufsgewohnheiten und Verhalten des Kundenkreises (Nachfrage, Qualität, Quantität, Zahlungsmodalitäten, ...) 						

Pos	Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsordnung	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.
-----	---	---	----	-----	----	-----	----

3.4.4	Kenntnis des Ablaufes und der Gestaltung des Verkaufsgesprächs						
	<ul style="list-style-type: none"> • Begrüßung des Kunden • Bedarf und Wünsche des Kunden ermitteln • Warenvorlage und Präsentation • Information zur präsentierten Ware: <ul style="list-style-type: none"> - Eigenschaften - Verwendungs- oder Anwendungsmöglichkeiten - Qualität und Preis - Pflege und produktspeziellen Besonderheiten • Anwendung eines guten, durch Warenkenntnis fundierten Wortschatzes • Verwendung von Fachausdrücken situationsgerecht und kundenbezogen • Verwendung von Verkaufsargumenten • Einwände des Kunden fach- und situationsgerecht behandeln • Situationsgerechtes Anbieten von Ergänzungs- und/oder Zusatzartikeln • Situationsgerechtes Anbieten von Ersatzartikeln • Verpacken der Ware • Betriebsübliche Ausfolgung der Ware an den Kunden • Verabschiedung des Kunden 						
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 Warenvorlagen 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 Serviceleistungen, fachgerechtes Verpacken und Ausfolgen der Waren						
	<ul style="list-style-type: none"> • Situationsgerechtes Anbieten von Ergänzungs- und/oder Zusatzartikeln (Verwendung entsprechender Verkaufsargumente) • Situationsgerechtes Anbieten von Ersatzartikeln • Verpacken der Ware: <ul style="list-style-type: none"> - betriebs- und/oder produktspezielle Verpackungsmaterialien fachgerecht Verwenden - besondere Verpackungsarten (z. B. Geschenk). • Betriebsübliche Ausfolgung der Ware an den Kunden • Verabschiedung des Kunden • Anbieten und Durchführen von betrieblichen Serviceleistungen beim Verkauf: <ul style="list-style-type: none"> - geschenkmäßiges Verpacken von Waren - Anpassung und/oder Änderung von Waren nach dem Kundenbedarf - produktspezielle Bedienungsanleitung und Information • Kundendienste • Kenntnis der Möglichkeiten der Ware Zustellung <ul style="list-style-type: none"> - betriebsinterne Ware Zustellung - betriebsexterne Ware Zustellungsmöglichkeiten 						
3.4.10	Kenntnis der verkaufsbezogenen rechtlichen Bestimmungen						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen betriebsbezogener Vorschriften des Verkaufes <ul style="list-style-type: none"> - Gewerbeordnung (siehe Seite 15) - Öffnungszeitengesetz - Unlauterer Wettbewerb • Kennen spezieller Vorschriften für den Verkauf bestimmter Waren <ul style="list-style-type: none"> - Preisauszeichnung - spezifische Kennzeichnungsvorschriften - spezifische Lagerungsbestimmungen - (z.B. Druckgaspackungen) - Konsumentenschutzgesetz - Produkthaftung • Kennen der für den Kaufvertrag relevanten rechtlichen Bestimmungen • relevante Bestimmungen des ABGB (siehe Seite 16) 						
3.4.11	Bearbeiten von und Verhalten bei Reklamationen und beim betriebsüblichen Warenumtausch						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der betriebsüblichen Behandlung von Reklamationen: <ul style="list-style-type: none"> - Situationsgerechtes Verhalten gegenüber dem reklamierenden Kunden • Kennen des betriebsüblichen Vorganges beim Warenumtausch: <ul style="list-style-type: none"> - Kundenorientiertes Verhalten beim Warenumtausch 						

Pos	Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsordnung	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.
3.4.12	Kenntnis der betriebsüblichen Maßnahmen zur Vorbeugung von Ladendiebstahl und des Verhaltens bei Ladendiebstahl						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der betrieblichen Maßnahmen und Vorkehrungen gegen Ladendiebstahl: <ul style="list-style-type: none"> • von vorbeugenden Maßnahmen (z. B. Warenmarkierung) • von kontrollierenden Maßnahmen (z. B. elektronische Überwachung, ...) - von deliktverfolgenden Maßnahmen (z. B. Polizeiasistenz, ...) • Richtiges Verhalten bei Ladendiebstahl 						
3.4.13	Kenntnis der produktbezogenen rechtlichen Bestimmungen						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennzeichnung • Gewährleistung • Produkthaftung 						
3.4.14	Kenntnis der Bedeutung des modischen Erscheinungsbildes des Verkäufers						
	<ul style="list-style-type: none"> • Übereinstimmung der Erscheinungsbildes mit dem Standort des Betriebes und dem angebotenen Warensortiments 						
3.4.15	Farb- und Stilberatung der Kunden unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends						
	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung über ein harmonisches Gesamterscheinungsbild unter Berücksichtigung der Wechselbeziehung der einzelnen Kleidungsstücke sowie auch der Schuhe und gegebenenfalls der Tasche 						
3.4.16	Kenntnis der Textilpflegekennzeichen						
	<ul style="list-style-type: none"> • Textilkennzeichnung • Textilpflegekennzeichnung 						
3.4.17	Kenntnis der Zusammensetzung und Verträglichkeit der Materialien						
	<ul style="list-style-type: none"> • Eigenschaften verschiedener Fasern bei Bekleidung 						
3.4.18	Anbieten modischer Kombinationen, Accessoires und Zusatzartikel						
3.5	Verkaufsabrechnung						
3.5.1	Kenntnis der angewandten Kassensysteme und der mit dem Geldverkehr verbundenen Sicherheitsmaßnahmen, Bedienen der Kasse						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen des betrieblichen Kassensystems • Fach- und funktionsgerechtes Bedienen der Kassen im Verkauf • Kennen der betrieblichen Sicherheitsmaßnahmen beim Geldverkehr 						
3.5.2	Abwickeln von Barzahlung, unbarer Zahlung und von Zahlungen in Fremdwährung						
	<ul style="list-style-type: none"> • Zahlungsmittel bei Barzahlung annehmen und kontrollieren; Rückgeld herausgeben und kontrollieren • Fremdwährung betriebsüblich annehmen, kontrollieren und auf EURO umrechnen • Zahlungsmittel bei unbarer Zahlung betriebsüblich annehmen und kontrollieren (z.B. Bankomatkarten, Kreditkarten,....) • Einlösen von Gutscheinen 						
3.5.3	Grundkenntnisse der einschlägigen Steuern und Abgaben						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennenlernen der für den Einzelhandel und den Lehrbetrieb relevanten Steuern und Abgaben: <ul style="list-style-type: none"> • z. B. Umsatzsteuer, Kommunalsteuer, U-Bahnabgabe, allfällige Werbeabgabe,... • Hinweise auf die Kostenwirksamkeit dieser Steuern und Abgaben für Kunden und Lehrbetrieb 						
3.5.4	Kassenzettel und Rechnungen ausfertigen, einschließlich Ausrechnen und Ausweisen der Umsatzsteuer						
	<ul style="list-style-type: none"> • Ausfertigen von Kassenzetteln und Rechnungen • Ausrechnen /Heraus rechnen und Ausweisen der Umsatzsteuer (Mehrwertsteuer) • Kennen der Umsatzsteuersätze 						

Pos	Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsordnung	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.
3.5.5	Erstellen von Kassenberichten						
	<ul style="list-style-type: none"> Kassenabschluss betriebsüblich durchführen Ordnungsgemäßes Schreiben von Kassenberichten Kennen von Kassa Manko/Überschuss und deren Bedeutung 						
3.5.6	Grundkenntnisse des betrieblichen Zahlungsverkehrs mit Dienstleistern und Lieferanten						
	<ul style="list-style-type: none"> Kennenlernen der Arten des Zahlungsverkehrs (z. B. Barzahlung, unbare Zahlung, Geld- und Kreditinstitute, Post) Kennen der betriebsüblichen Zahlungsmöglichkeiten (Barzahlung, Bankomat, Kreditkarte, Überweisung, Zahlschein, Erlagschein, Nachnahme) Kennenlernen der betriebsüblichen Maßnahmen bei Zahlungsverzug (z. B. Terminkontrolle, Mahnung bzw. Zahlungserinnerung, innerbetriebliche Zuständigkeiten für weitere Maßnahmen) 						
3.5.7	Ermitteln des Verkaufspreises						
	<ul style="list-style-type: none"> Feststellen des gültigen Verkaufspreises anhand von Dateien, Listen, Katalogen oder der Preisauszeichnung 						

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.

Bestätigung über die durchgeführten Abstimmungsgespräche

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

Zusätzliche Maßnahmen in der Ausbildung

Nachhilfe			
Coaching/Mediation			
Kurse/Seminare/Workshops			
Prüfungsvorbereitung			

Folgende Berufsbildpositionen (BBP) wurden über Kurse oder über Ausbildungsverbundmaßnahmen vermittelt:

BBP:			
von: bis:			
Kursunternehmen / Verbundbetrieb			

BBP:			
von: bis:			
Kursunternehmen / Verbundbetrieb			

BESPRECHUNGSVERMERKE

Besprechungspunkte	Zur Kenntnis genommen	Datum

SCHULINFORMATIONEN

Besprechungspunkte	Zur Kenntnis genommen	Datum

Rechte und Pflichten

Auszug aus dem Lehrvertrag
(§§ 9 und 10 Berufsausbildungsgesetz)

Die wichtigsten Pflichten des Lehrlings

- Der Lehrling muss sich bemühen, die Fertigkeiten und Kenntnisse seines Lehrberufes zu erlernen
- Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen
- Mit seinem Verhalten ist der Eigenart des Betriebes Rechnung zu tragen
- Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sind zu wahren
- Mit Werkzeug und Material muss sorgsam umgegangen werden
- Bei Krankheit oder sonstiger Verhinderung ist der Lehrberechtigte oder Ausbilder sofort zu verständigen zu verständigen zu lassen
- Zeugnisse sind nach Erhalt unverzüglich dem Lehrberechtigten vorzulegen, Schulhefte auf dessen Verlangen.

Die wichtigsten Pflichten des Lehrberechtigten

- Fertigkeiten und Kenntnisse des Lehrberufes sind selbst oder durch einen Ausbilder zu vermitteln.
- Keine berufsfremden Arbeiten bzw. Arbeiten, die seine Kräfte übersteigen, zuteilen
- Der Lehrling darf nicht körperlich gezüchtigt werden; er ist auch vor Mißhandlungen durch Betriebs- und Haushaltsangehörige zu schützen.
- Eltern und Erziehungsberechtigte sind von wichtigen Vorkommnissen zu verständigen
- Für den Berufsschulbesuch ist dem Lehrling die erforderliche Zeit freizugeben
- Internatskosten (genaue Auskünfte erteilt die Lehrlingsstelle) sind abzugelten
- Für die Ablegung der Lehrabschlussprüfung ist die dafür erforderliche Zeit freizugeben
- Während der Lehrzeit bzw. der Behaltezeit müssen dem Lehrling beim erstmaligen Prüfungsantritt die Prüfungstaxe und allfällige Materialkosten ersetzt werden.

Wichtige gewerberechtliche Bestimmungen:

Für jede gewerbsmäßig ausgeübte und nicht gesetzlich verbotene Tätigkeit wird eine Gewerbeberechtigung (früher in Form eines Gewerbescheines) benötigt.

Eine Tätigkeit ist dann gewerbsmäßig, wenn sie

- selbständig (auf eigene Rechnung und Gefahr),
- regelmäßig (bzw. mit Wiederholungsabsicht) und
- mit Gewinnabsicht

ausgeübt wird.

ausgenommen sind: unter anderem Land- und Forstwirtschaft, Kunst, freie Berufe, Apotheken, Unterricht und Erziehung (Privatschulen, Nachhilfeunterricht).

Allgemeine Voraussetzungen für eine Gewerbeberechtigung:

- Österreichische Staatsbürgerschaft oder EWR (EU)-Staatsangehörigkeit
- Keine Ausschließungsgründe (z.B. Nichteröffnung eines Konkurses mangels Kostendeckung, sofern in der Insolvenzdatei noch Einsicht in den Insolvenzfall gewährt wird. Finanzstrafdelikte, gerichtliche Verurteilungen)
- Volljährigkeit (Mindestalter 18 Jahre)

Für viele Gewerbe, vor allem Handwerke, ist der Nachweis einer Befähigung (z.B.: Meisterprüfung) Voraussetzung, das Handelsgewerbe ist ein freies Gewerbe, das keinen Befähigungsnachweis erfordert.

Jeder Gewerbetreibende hat Nebenrechte, die über seine Haupttätigkeit hinausgehen.

Für Handelsunternehmen sind vor allem folgende Nebenrechte relevant:

1. Vorarbeiten und Vollendungsarbeiten, die dazu dienen, die vertriebenen Produkte absatzfähig zu machen sowie in geringem Umfang Leistungen anderer Gewerbe zu erbringen, die eigene Leistungen wirtschaftlich sinnvoll ergänzen;
2. die ausschließlich für die Erbringung von Leistungen des eigenen Unternehmens bestimmten Maschinen, Werkzeuge und sonstigen Werksvorrichtungen anzufertigen;
3. ihre Betriebseinrichtungen, Maschinen, Werkzeuge, Betriebsmittel, sonstigen Betriebsbehelfe und Betriebsgebäude instand zu halten und instand zu setzen;
4. Herstellung und bedrucken der zum Verkauf der vertriebenen Waren dienenden Verpackungen und Umhüllungen (Säcke, Kartonagen, Tuben, Dosen, Kisten und ähnliche Gegenstände), Etiketten oder sonstigen handelsüblichen Hilfsmittel;
5. das Aufstellen, die Montage, der Austausch schadhaft gewordener Bestandteile, die Nachfüllung von Behältern, das Anbringen von Zubehör und die regelmäßige Wartung der hergestellten, verkauften oder vermieteten Gegenstände;
6. das Sammeln und Behandeln von Abfällen;
7. Arbeiten, die im zulässigen Umfang ihrer Gewerbeausübung liegen, zu planen;
8. Die Übernahme von Gesamtaufträgen;
9. Die Rücknahme, Vermietung und Vermittlung von Waren;
10. Die Ausübung einfacher Tätigkeiten von reglementierten Gewerben, deren fachgemäße Ausübung den sonst vorgeschriebenen Befähigungsnachweis nicht erfordert;
11. Ausübung von Teilgewerben, soweit das Teilgewerbe in fachlichem Zusammenhang mit der hauptberuflich ausgeübten gewerblichen Tätigkeit steht;
12. der Transport von Personen und Gütern im Werksverkehr;
13. die unentgeltliche Ausschank von Getränken; hiefür darf jedoch nicht geworben werden und dürfen keine zusätzlichen Hilfskräfte noch ausschließlich diesem Ausschank dienende Räume verwendet werden.

Bei der Ausübung dieser Rechte müssen der wirtschaftliche Schwerpunkt und die Eigenart des Betriebes erhalten bleiben. Soweit dies aus Gründen der Sicherheit notwendig ist, haben sich die Gewerbetreibenden entsprechend ausgebildeter und erfahrener Fachkräfte zu bedienen.

Bestimmungen des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB zur Gewährleistung - §§ 922 ff)

Der Verkäufer haftet für Mängel an einem Produkt (Material, Verarbeitung, Funktion), die zum Zeitpunkt der Übergabe an den Käufer vorhanden, aber noch nicht bemerkbar sind und den normalen Gebrauch der Sache beeinträchtigen.

Die Frist für die Geltendmachung der Gewährleistung beträgt 2 Jahre ab Kaufdatum.

Kann der Verkäufer innerhalb der ersten sechs Monate beweisen, dass das Produkt im Zeitpunkt der Übergabe an den Käufer keine Mängel hatte, dann erlischt die Gewährleistungspflicht.

Ab dem siebenten Monat bis zum Ende der Gewährleistungsfrist liegt die Beweislast beim Käufer. Kann er beweisen, dass der Mangel sehr wohl schon beim Kauf (bei der Übergabe) vorhanden war, so hat er das Recht auf Gewährleistung.

Der Anspruch auf Gewährleistung richtet sich in erster Linie auf Reparatur bzw. Ergänzung des Fehlenden. Nur wenn dies nicht möglich ist, kommt ein Umtausch in Frage. Ist auch dieser nicht mehr möglich, muss der Kaufpreis rückerstattet werden.

Von der Gewährleistung zu unterscheiden ist die Garantie, die in vielen Fällen vertraglich vereinbart wird und verschieden ausgestaltet sein kann.