

**FACHBUCHREIHE**

für wirtschaftliche Bildung

**Fokus**  
**Einzelhandel 2025**  
**Kaufmann/Kauffrau**  
**im Einzelhandel**

Beckmann Grebenstein-Heinrich Huse Thelen Meyer gen. Potthoff Trost

1. Ausbildungsjahr

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL  
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG  
Düsselberger Straße 23  
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 91673



## Autorinnen/Autoren

Felix Beckmann	58730 Fröndenberg
Kerstin Grebenstein-Heinrich	53797 Lohmar
Dr. Karin Huse	50996 Köln
Sabrina Thelen	52499 Baesweiler
Axel Meyer gen. Potthoff	49086 Osnabrück
Jeannette Trost	22941 Bargteheide

## Verlagslektorat

Anke Hahn

Erweitertes externes Lektorat: Kerstin Grebenstein-Heinrich

2. Auflage 2023

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern untereinander unverändert sind.

ISBN 978-3-7585-9280-5

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.  
Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2023 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten

Umschlag, Satz: tiff.any GmbH, 10999 Berlin

Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10999 Berlin

Umschlagfoto: © ECE Projektmanagement G.m.b.H. & Co. KG, 22391 Hamburg;

Fotograf: Detlef Overmann

Druck: Firmengruppe APPL, aprinta druck GmbH, 86650 Wemding

## Vorwort

**Fokus Einzelhandel 2025** – 2022 gestartet als **Einzelhandel 2025** – geht in die nächste Auflage. Es ist als modernes Komplettprogramm konzipiert. Das vorliegende Unterrichtswerk ist ein Lehr- und Lernbuch für die Ausbildung in **Einzelhandel** und **Verkauf**. Es richtet sich an

- Lehrende und Lernende in der Ausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau im Einzelhandel
- Lehrende und Lernende in der Ausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin
- Dozent/-innen und Teilnehmer/-innen in der Umschulung/Einarbeitung in Einzelhandelsaufgaben
- Dozent/-innen und Teilnehmer/-innen in der innerbetrieblichen Fortbildung

Das Programm **Fokus Einzelhandel 2025** wurde auf Basis der zuletzt 2017 geänderten Lehrplan- und Ausbildungsordnungsvorgaben erstellt und ist konsequent auf die aktuell geltenden Regelwerke für die Ausbildung ausgerichtet:

- neue Ausbildungsverordnung vom 13.03.2017 für die Einzelhandelsberufe Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel 2017
- Rahmenlehrplan für die Ausbildungsberufe Kaufmann im Einzelhandel und Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer und Verkäuferin (Fassung vom 16.09.2016, abgestimmt auf die Ausbildungsverordnung vom 13.03.2017)
- aktuelle AkA-Prüfungskataloge (AO 2017)

### Umfassendes Europa-Ausbildungsprogramm

Fokus Einzelhandel 2025 ist ein umfassendes Ausbildungsprogramm bestehend aus drei **Informationsbänden**, welche komplett die Inhalte des Lehrplans der drei Ausbildungsjahre für die **Kaufleute im Einzelhandel (Band 1 bis 3)** und der zwei Ausbildungsjahre für die Verkäufer/Verkäuferinnen (Band 1 und 2) abdecken, sowie drei begleitenden **Arbeitsbüchern** mit didaktisch aufbereiteten und variationsreichen **Lernsituationen**. Das Programm Fokus Einzelhandel 2025 folgt konsequent dem **kompetenzorientierten Rahmenlehrplan** nach dem **Lernfeldkonzept**.

Der vorliegende **Band 1** umfasst die Lernfelder 1 bis 5 des Rahmenlehrplans im 1. Ausbildungsjahr.

### Im Lernfeldgedanken entwickelt – von Grund auf!

Die **Informationsbände** und Lösungsbände werden durch ein auf jeden Band abgestimmtes **Arbeitsbuch mit Lernsituationen**, Kompetenzbögen, Zusatzmaterialien und Lösungsbänden ergänzt. Ausgehend von den Anforderungen der Lernsituationen im Arbeitsbuch durchlaufen die Lernenden Situationen aus dem Unternehmensalltag im Einzelhandel. Durch die **Problemerkennung, Bearbeitung und Reflexion** entwickeln sie grundlegende **fachliche, soziale und personale Handlungskompetenz**. Zur Bearbeitung werden **kooperative Lernmethoden** zugrunde gelegt.

Die systematischen Sachdarstellungen in den Informationsbänden stellen die zur Bewältigung der Lernsituationen notwendigen Wissensbestandteile bereit und greifen zudem verallgemeinernd über die Situationsbezüge hinaus, z. B. durch zahlreiche Hinweise auf Gesetzestexte oder Verweise auf nützliche Internetseiten.

Die Unterrichtswerke des Programms **Fokus Einzelhandel 2025** verfolgen gezielt eine Didaktik, die **Handlungs- und Kompetenzorientierung** zugrunde legt und Lernende zu **selbstständigem Analysieren, Planen, Durchführen, Kontrollieren und Beurteilen** von Arbeitsaufgaben unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen führt. Hierbei wird die **berufliche Wirklichkeit** als Ganzes mit ihren ökonomischen, rechtlichen und sozialen Aspekten erfasst.

### Praxistest bestanden

Die Informationsmaterialien werden von den Autorinnen und Autoren erfolgreich im Unterricht eingesetzt!

### Ihr Feedback ist uns wichtig

Wenn Sie mithelfen möchten, dieses Buch für die nachfolgende Auflage zu verbessern, schreiben Sie uns unter [lektorat@europa-lehrmittel.de](mailto:lektorat@europa-lehrmittel.de). Gerne nehmen wir Ihre Hinweise und Verbesserungsvorschläge auf.

# Inhaltsverzeichnis

## **Lernfeld 1:** Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

1.	Die Ausbildung im Einzelhandel kennenlernen . . . . .	12
1.1	System der dualen Berufsausbildung . . . . .	12
1.2	Berufsbildungsgesetz als Grundlage der Berufsausbildung . . . . .	13
1.3	Weitere Grundlagen des Ausbildungsverhältnisses. . . . .	19
1.3.1	Ausbildungsvertrag . . . . .	20
1.3.2	Jugendarbeitsschutzgesetz. . . . .	23
1.3.3	Weitere Arbeitsschutzgesetze . . . . .	26
1.3.4	Interessenvertreter der Auszubildenden und Beratungshilfen . . . . .	28
1.4	Jugend- und Auszubildendenvertretung und Betriebsrat . . . . .	29
1.5	Tarifverträge . . . . .	34
1.6	Berufliche Fort- und Weiterbildung . . . . .	37
2.	Die Rolle des Einzelhandels in der Volkswirtschaft darstellen . . . . .	39
2.1	Stellung des Einzelhandels im Drei-Sektoren-Modell . . . . .	39
2.2	Dienstleistungssektor. . . . .	40
2.3	Bedürfnisse – Bedarf – Nachfrage . . . . .	41
2.4	Güter. . . . .	43
2.5	Marktpreisbildung . . . . .	45
2.6	Ökonomisches Prinzip . . . . .	47
2.7	Wirtschaftskreislauf . . . . .	48
3.	Den Aufbau des Einzelhandelsunternehmens vorstellen . . . . .	49
3.1	Funktionen und Aufgaben des Einzelhandels. . . . .	49
3.2	Betriebsformen im Einzelhandel. . . . .	50
3.3	Verkaufsformen im Einzelhandel . . . . .	53
3.4	Sortimentsstruktur im Einzelhandel . . . . .	57
3.5	Unternehmensziele im Einzelhandel. . . . .	60
3.6	Organisationsstruktur eines Einzelhandelsunternehmens . . . . .	62
3.6.1	Aufbauorganisation . . . . .	63
3.6.2	Ablauforganisation . . . . .	67
4.	Notwendigkeit von sozialer Sicherung, Arbeits- und Umweltschutz erkennen . . . . .	68
4.1	Zweige der Sozialversicherungen. . . . .	68
4.2	Private Zusatzversicherungen . . . . .	73
4.3	Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit . . . . .	76
4.4	Nachhaltigkeit und Umweltschutz . . . . .	79

5.	Präsentationen erstellen und professionell durchführen . .	83
5.1	Recherche von Informationen und Bewertung von Informationsquellen . . . . .	83
5.1.1	Informationsbeschaffungsstrategie . . . . .	83
5.1.2	Elaborationsstrategie . . . . .	85
5.2	Auswahl der geeigneten Präsentationsform . . . . .	85
5.2.1	Präsentationsformen . . . . .	86
5.2.2	Präsentationsregeln . . . . .	88
5.3	Bewerten von Präsentationen . . . . .	91
5.3.1	Bewertungsmethoden . . . . .	92
5.3.2	Bewertungsregeln . . . . .	93
5.4	Erstellen eines Handouts . . . . .	95

**Lernfeld 2:****Verkaufsgespräche kundenorientiert führen**

1.	Sich kundenorientiert verhalten. . . . .	100
2.	Erfolgreich mit Kunden kommunizieren. . . . .	102
2.1	Kommunikationsmodelle . . . . .	102
2.2	Nonverbale Kommunikation (Körpersprache) . . . . .	105
2.3	Verbale Kommunikation (Sprachverhalten) . . . . .	108
3.	Warenkenntnisse erwerben und nutzen . . . . .	114
3.1	Bedeutung von Warenwissen . . . . .	114
3.2	Quellen für Warenwissen . . . . .	116
3.3	Siegel und Produktkennzeichnungen . . . . .	118
4.	Ein Verkaufsgespräch professionell durchführen . . . . .	122
4.1	Die Begrüßung/Kontaktaufnahme . . . . .	123
4.2	Bedarfsermittlung . . . . .	125
4.3	Warenvorlage . . . . .	127
4.4	Die Verkaufsargumentation . . . . .	131
4.5	Die Preisnennung . . . . .	134
4.6	Der Umgang mit Kundeneinwänden . . . . .	138
4.7	Alternativangebote . . . . .	142
4.8	Zusatz- und Ergänzungsartikel . . . . .	143
4.9	Bekräftigung der Kaufentscheidung und Verabschiedung . . . . .	146

1.	Tätigkeiten im Kassensbereich zügig und fehlerfrei durchführen. . . . .	156
1.1	Kassensysteme im Einzelhandel . . . . .	156
1.1.1	Die Entwicklung von Kassensystemen im Einzelhandel. . . . .	156
1.1.2	Bestandteile der Kassensysteme im Einzelhandel . . . . .	157
1.1.3	Das Kassensystem als Teil des Warenwirtschaftssystems (WWS) . . . .	158
1.1.4	Fortschrittliche und zeitgemäße Kassensysteme. . . . .	160
1.1.5	Die Kasse als Geldautomat . . . . .	161
1.2	Die Aufgaben des kassierenden Verkäufers . . . . .	161
1.2.1	Freundliche und aufmerksame Kundenbetreuung . . . . .	161
1.2.2	Vorbereitende Tätigkeiten an der Kasse . . . . .	162
1.2.3	Kassieren nach Kassieranweisungen . . . . .	164
1.2.4	Kassenabrechnung und Kassenbericht . . . . .	165
1.2.5	Sichere Bedienung der Kassensysteme . . . . .	166
1.2.6	Serviceleistungen an der Kasse anbieten . . . . .	167
1.2.7	Zusatzangebote an der Kasse unterbreiten . . . . .	169
2.	Rechtliche Regelungen beim Abschluss von Kaufverträgen beachten. . . . .	171
2.1	Rechtssubjekte . . . . .	171
2.2	Rechtsfähigkeit . . . . .	171
2.3	Geschäftsfähigkeit. . . . .	172
2.4	Rechtsobjekte . . . . .	174
2.5	Besitz und Eigentum . . . . .	175
2.6	Rechtsgeschäfte . . . . .	175
2.6.1	Arten von Rechtsgeschäften . . . . .	176
2.6.2	Form von Rechtsgeschäften. . . . .	176
2.7	Vertragsfreiheit . . . . .	178
2.8	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit . . . . .	179
2.8.1	Nichtige Rechtsgeschäfte. . . . .	179
2.8.2	Anfechtbare Rechtsgeschäfte . . . . .	180
2.9	Kaufvertrag . . . . .	181
2.9.1	Zustandekommen eines Kaufvertrages . . . . .	181
2.9.2	Stellung der Vertragspartner . . . . .	183
2.9.3	Inhalte eines Kaufvertrages . . . . .	184
2.10	Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft . . . . .	185
2.11	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) . . . . .	186

3.	Zahlungsnachweise erstellen und umsatzsteuerliche Vorschriften beachten . . . . .	189
3.1	Umsatzsteuer . . . . .	189
3.1.1	Umsatzsteuer nach Steuersätzen . . . . .	189
3.1.2	Steuerfreies Einkaufen (Tax Free). . . . .	191
3.2	Zahlungsnachweise . . . . .	192
3.2.1	Der Kassenbon . . . . .	192
3.2.2	Die Quittung. . . . .	193
3.2.3	Die Rechnung . . . . .	193
4.	Kunden über die verschiedenen Zahlungsarten informieren . . . . .	195
4.1	Barzahlung . . . . .	195
4.2	Halbbare Zahlung . . . . .	199
4.3	Bargeldlose Zahlung . . . . .	200
4.3.1	SEPA-Überweisung . . . . .	200
4.3.2	Dauerauftrag. . . . .	202
4.3.3	SEPA-Lastschriftverfahren . . . . .	203
4.4	Kartengestützte bargeldlose Zahlung. . . . .	203
4.4.1	Girocard . . . . .	204
4.4.2	Zahlung mit Girocard und PIN . . . . .	204
4.4.3	Kartenzahlung als SEPA-Lastschrift . . . . .	205
4.4.4	Zahlung mit einer Prepaid-Karte . . . . .	206
4.4.5	Kreditkarte . . . . .	207
4.4.6	Kundenkreditkarte. . . . .	208
4.5	Online-Banking (Electronic Banking) . . . . .	209
4.6	Online-Bezahlverfahren (E-Payment). . . . .	210
4.6.1	Online kaufen – bar bezahlen . . . . .	210
4.6.2	Bargeldlose und kartengestützte Zahlungsarten. . . . .	211
4.6.3	Zahlung über Bezahlsystem-Anbieter (PayPal, E-Wallets oder Cyberwallets) . . . . .	214
4.7	Kontaktloses Bezahlen . . . . .	217
4.7.1	Kontaktloses Bezahlen mit dem Smartphone (Mobile Payment). . . . .	218
4.7.2	Kontaktloses Bezahlen mit der Girokarte oder Kreditkarte mit Wellensymbol . . . . .	219
4.8	Bonusprogramme . . . . .	220
5.	Kaufmännische Rechenverfahren einsetzen . . . . .	222
5.1	Dreisatz . . . . .	222
5.1.1	Einfacher Dreisatz mit geradem Verhältnis (proportional). . . . .	222
5.1.2	Einfacher Dreisatz mit ungeradem Verhältnis (antiproportional) . . . . .	224
5.2	Prozentrechnen . . . . .	225
5.2.1	Prozentwert. . . . .	228
5.2.2	Grundwert. . . . .	229
5.2.3	Prozentsatz . . . . .	233

5.3	Durchschnittsrechnung	234
5.3.1	Der einfache Durchschnitt	234
5.3.2	Der gewogene Durchschnitt	235

## **Lernfeld 4:** Waren präsentieren

1.	Die Kundenansprüche bei der Warenplatzierung und -präsentation berücksichtigen	240
1.1	Die Warenplatzierung	241
1.2	Die Warenpräsentation	243
1.3	Der Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit	244
2.	Das Innere des Geschäftes kundenorientiert und verkaufsfördernd gestalten	245
2.1	Verkaufsraumgestaltung	246
2.1.1	Fußböden, Wände und Decken	247
2.1.2	Beleuchtung	250
2.2	Warenplatzierung im Verkaufsraum	250
2.2.1	Verhaltensweisen der Kunden	251
2.2.2	Platzierungsstrategien	252
2.2.3	Anordnung der Warenträger	254
2.2.4	Zusätzliche Elemente im Verkaufsraum	256
2.3	Warenplatzierung in den Warenträgern	258
2.3.1	Aufbau eines Regals	259
2.3.2	Anordnung im Regal	261
2.4	Warenkennzeichnung	266
2.5	Verkaufsstrategische Präsentationskonzepte	269
2.5.1	Erlebnisorientierte Präsentation	269
2.5.2	Visual Merchandising	270
2.5.3	Shop-in-Shop	271
3.	Das Äußere des Geschäftes kundenorientiert und verkaufsfördernd gestalten	273
3.1	Eingangs- und Fassadengestaltung	274
3.2	Schaufenstergestaltung	275
3.2.1	Schaufenstertypen	275
3.2.2	Gestaltungsgrundsätze für Schaufenster	277

**Lernfeld 5:****Werben und den Verkauf fördern**

1.	Einen Werbeplan erstellen und Werbemaßnahmen entwickeln. . . . .	282
1.1	Bedeutung, Ziel und Aufgaben der klassischen Werbung (Absatzwerbung) . . . . .	282
1.1.1	Bedeutung der Absatzwerbung für den Einzelhändler . . . . .	282
1.1.2	Ziel und Aufgaben der Absatzwerbung . . . . .	286
1.2	Werbearten . . . . .	288
1.2.1	Einzelwerbung und Kollektivwerbung . . . . .	288
1.2.2	Direktwerbung und Massenwerbung. . . . .	289
1.3	Werbegrundsätze . . . . .	290
1.3.1	Wahrheit und Klarheit . . . . .	290
1.3.2	Wirksamkeit . . . . .	290
1.3.3	Wirtschaftlichkeit. . . . .	291
1.3.4	Einheitlichkeit, Einprägsamkeit und Stetigkeit . . . . .	291
1.3.5	Gesellschaftliche Verantwortung . . . . .	291
1.4	Werbeplanung und Erstellung eines Werbeplans. . . . .	292
1.4.1	Phase 1: Werbegegenstand festlegen (Werbeobjekt) . . . . .	295
1.4.2	Phase 2: Zielgruppe bestimmen (Werbesubjekt) . . . . .	296
1.4.3	Phase 3: Werbeziele setzen . . . . .	297
1.4.4	Phase 4: Werbebudget ermitteln . . . . .	298
1.4.5	Phase 5: Werbebotschaft bestimmen und gestalten. . . . .	299
1.4.6	Phase 6: Werbeträger auswählen und Werbemittel gestalten . . . . .	305
1.4.7	Phase 7: Werbeerfolg kontrollieren und messen . . . . .	312
1.5	Grenzen der Werbung . . . . .	315
1.5.1	Gesetzliche Einschränkungen und Verbote. . . . .	316
1.5.2	Freiwillige Selbstbeschränkungen der Wirtschaft . . . . .	321
1.5.3	Verbraucherschutz. . . . .	323
2.	Maßnahmen zur Verkaufsförderung (Salespromotion) einsetzen. . . . .	327
2.1	Kunden-, Händler- und Mitarbeiterpromotion . . . . .	328
2.2	Coupons und Gutscheine . . . . .	330
2.3	Themenorientierte Aktionen und Preisaktionen . . . . .	332
3.	Die Verpackung der Ware auswählen . . . . .	333
3.1	Funktionen und Arten der Verpackung . . . . .	333
3.2	Entsorgung des Verpackungsmülls. . . . .	336
3.3	Umweltschutz . . . . .	340

## Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

1. Die Ausbildung im Einzelhandel kennenlernen
2. Die Rolle des Einzelhandels in der Volkswirtschaft darstellen
3. Den Aufbau des Einzelhandels vorstellen
4. Die Notwendigkeit von sozialer Sicherung, Arbeits- und Umweltschutz erkennen
5. Eine Präsentation erstellen und professionell durchführen



© flashpics – stock.adobe.com



© Zerbor – stock.adobe.com

# LF 1

# 1

# Die Ausbildung im Einzelhandel kennenlernen

## 1.1

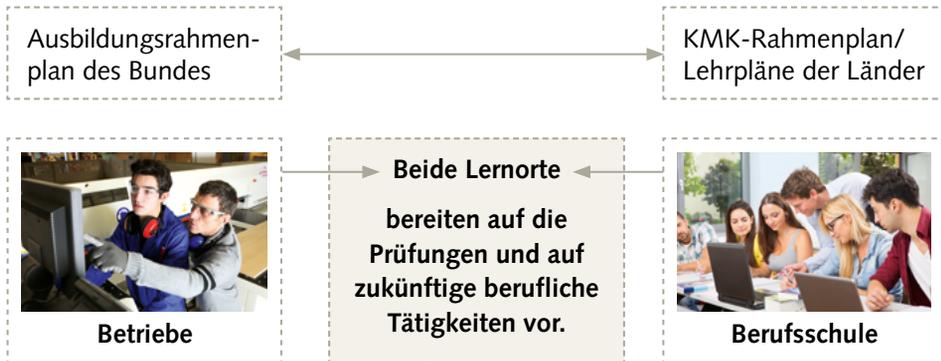
## System der dualen Berufsausbildung

Grundlage einer einheitlich geordneten Berufsausbildung für die Bundesrepublik Deutschland ist das **Berufsbildungsgesetz (BBiG)**. Es sieht unter anderem vor, dass die Berufsausbildung an den beiden Lernorten **Betrieb** und **Berufsschule** stattfindet.

Als duale Ausbildung bezeichnet man die parallele Ausbildung in Betrieb und Berufsschule.

**Merke**

### System der dualen Berufsausbildung



### § 2 BBiG Lernorte der Berufsbildung

Berufsbildung wird durchgeführt

- in Betrieben der Wirtschaft...
- in berufsbildenden Schulen...
- in sonstigen Berufsbildungseinrichtungen...

Betrieb und Berufsschule sind nach dem BBiG zur Zusammenarbeit verpflichtet!

**Merke**

In der **Berufsschule** wird überwiegend theoretisch, berufsbezogen und bereichsübergreifend nach den Lehrplänen der Bundesländer unterrichtet. Grundlage dieser Lehrpläne ist der von der Konferenz der Kultusminister erarbeitete **Rahmenlehrplan** (KMK-Rahmenlehrplan).

Der Rahmenlehrplan ist in einzelne **Lernfelder** aufgeteilt, welche wiederum den einzelnen Ausbildungsjahren zugeordnet sind.

Die **Anordnung der Lernfelder** folgt der Idee der Teilung in die beiden Ausbildungsberufe Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel und Verkäufer/Verkäuferin.

1. Ausbildungsjahr				
Lernfeld 1	Lernfeld 2	Lernfeld 3	Lernfeld 4	Lernfeld 5
Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	Waren präsentieren	Werben und den Verkauf fördern
2. Ausbildungsjahr				
Lernfeld 6	Lernfeld 7	Lernfeld 8	Lernfeld 9	Lernfeld 10
Waren beschaffen	Waren annehmen, lagern und pflegen	Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	Besondere Verkaufssituationen bewältigen
3. Ausbildungsjahr				
Lernfeld 11	Lernfeld 12	Lernfeld 13	Lernfeld 14	
Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden	Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen	Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln	

Im **Betrieb** wird praktisch und berufsbezogen nach den Vorgaben des **Ausbildungsrahmenplans** auf der Grundlage der für den Beruf Verkäufer/Verkäuferin bzw. Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel geltenden **Ausbildungsordnung** gearbeitet.

## 1.2 Berufsbildungsgesetz als Grundlage der Berufsausbildung

Die Berufsausbildung in Deutschland wird insbesondere durch das **Berufsbildungsgesetz** geregelt. Es bildet die Grundlage für die betriebliche Ausbildung und stellt eine Orientierungshilfe für die **Ausbildungsbetriebe**, für die zuständigen **Kammern** sowie für die **Berufsschulen** dar. Es wird ergänzt durch weitere bedeutende Rechtsgrundlagen, wie z.B. das Jugendarbeitsschutzgesetz, das Arbeitszeitgesetz, das Bundesurlaubsgesetz, das Mutterschutzgesetz und geltende Tarifverträge.



Mit dem Abschluss des Berufsausbildungsvertrages sind Sie kaufmännischer Auszubildender. Im Berufsbildungsgesetz sind die grundsätzlichen Inhalte der Ausbildung festgehalten. §4 regelt die Anerkennung der Ausbildung, und §5 bildet die Grundlage für die Inhalte der betrieblichen Ausbildung.



■ **Ausbildungsordnung**

Die Ausbildungsordnung legt den rechtlichen Rahmen der Berufsausbildung für den Betrieb fest. Sie ist in **verschiedene Teilbereiche** gegliedert und enthält folgende Informationen:

Inhalte der Ausbildungsordnung	
Teilbereiche	Inhalte
Ausbildungsbezeichnung/Ausbildungsdauer	Verkäufer/Verkäuferin (2 Jahre) Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel (3 Jahre)
Ausbildungsberufsbild	Gegenstand der Berufsausbildung (Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten)
Ausbildungsrahmenplan	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach sachlicher und zeitlicher Gliederung
Ausbildungsplan	Gestaltung der betrieblichen Ausbildung nach den Vorgaben des Ausbildungsrahmenplans
Ausbildungsnachweis (Berichtsheft)	Berichtsheft in Form eines Ausbildungsnachweises
Prüfungen	gestreckte Prüfung → Kaufmann im Einzelhandel/ Kauffrau im Einzelhandel Zwischenprüfung und Abschlussprüfung → Verkäufer/Verkäuferin

■ **Ausbildungsberufsbild**

In der Ausbildungsordnung ist das **Ausbildungsberufsbild** mit den spezifischen Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten des/der Verkäufers/Verkäuferin oder des/der Kaufmanns/Kauffrau im Einzelhandel festgelegt, die durch den Ausbildungsbetrieb vermittelt werden sollen.

Die Berufsausbildung für den **Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel** gliedert sich in Berufsbildpositionen und Wahlqualifikationen.



© Robert Kneschke – stock.adobe.com

Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin

<p><b>Berufsbildpositionen</b> § 4 Abs. 2 und 4</p> <p><b>Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Waren- und Dienstleistungsangebote des Ausbildungsbetriebes</li><li>2. Warenpräsentation und Werbemaßnahmen</li><li>3. Preiskalkulation</li><li>4. Warenbestandskontrolle</li><li>5. Warenannahme und -lagerung</li><li>6. Verkauf von Waren</li><li>7. Servicebereich Kasse</li></ol>	<p><b>Wahlqualifikation</b> § 4 Abs. 3</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sicherstellung der Warenpräsenz</li><li>2. Beratung von Kunden</li><li>3. Kassensystemdaten und Kundenservice</li><li>4. Werbung und Verkaufsförderung</li></ol>
<p><b>Integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften</li><li>2. Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes</li><li>3. Information und Kommunikation</li><li>4. Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit</li><li>5. Umweltschutz</li></ol>	

Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

<p><b>Berufsbildpositionen</b> § 5 Abs. 2 und 5</p> <p><b>Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Waren- und Dienstleistungsangebote des Ausbildungsbetriebes</li><li>2. Warenpräsentation und Werbemaßnahmen</li><li>3. Preiskalkulation</li><li>4. Warenbestandskontrolle</li><li>5. Warenannahme und -lagerung</li><li>6. Verkauf von Waren</li><li>7. Servicebereich Kasse</li><li>8. Einzelhandelsprozesse</li></ol>	<p><b>Wahlqualifikation</b> § 5 Abs. 3 und 4</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sicherstellung der Warenpräsenz</li><li>2. Beratung von Kunden</li><li>3. Kassensystemdaten und Kundenservice</li><li>4. Werbung und Verkaufsförderung</li><li>5. Beratung von Kunden in komplexen Situationen</li><li>6. Beschaffung von Waren</li><li>7. Warenbestandssteuerung</li><li>8. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</li><li>9. Marketingmaßnahmen</li><li>10. Onlinehandel</li><li>11. Mitarbeiterführung und -entwicklung</li><li>12. Vorbereitung unternehmerischer Selbstständigkeit</li></ol>
<p><b>Integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften</li><li>2. Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes</li><li>3. Information und Kommunikation</li><li>4. Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit</li><li>5. Umweltschutz</li></ol>	

■ **Ausbildungsrahmenplan**

Jede der im Ausbildungsberufsbild aufgeführten Positionen wird im **Ausbildungsrahmenplan** durch Aufzählungen einzelner Tätigkeiten näher beschrieben (**sachliche Gliederung**) und den einzelnen Ausbildungsjahren zugeordnet (**zeitliche Gliederung**). Grundsätzlich gilt, dass sich die zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den einzelnen Ausbildungsjahren wiederholen und ein wachsendes Maß an Selbstständigkeit verlangen. Die folgende Übersicht zeigt Beispiele aus dem Ausbildungsrahmenplan:

**Beispiele Berufsbildpositionen § 4 Abs. 2 Nr. 1 und 2:  
Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin und  
§ 5 Abs. 2 Nr. 1 und 2: Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunden über das betriebliche Warensortiment Orientierung geben</li> <li>• Kunden über das Dienstleistungsangebot des Betriebes informieren ...</li> </ul>
2	Warenpräsentation und Werbemaßnahmen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preisänderungen im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben vornehmen</li> <li>• Kunden über Werbeaktionen informieren ...</li> </ul>
3	...	

**Beispiele Berufsbildpositionen § 4 Abs. 4 Nr. 1 und 2:  
Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin und  
§ 5 Abs. 5 Nr. 1 und 2: Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären</li> <li>• berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen ...</li> </ul>
2	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• die Funktion des Einzelhandels für die Gesamtwirtschaft und die Gesellschaft erläutern</li> <li>• die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern ...</li> </ul>
3	...	

**Beispiele Wahlqualifikationen § 4 Abs. 3 Satz 1  
Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin und  
§ 5 Abs. 3 Satz 1: Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	Sicherstellung der Warenpräsenz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bei der Warenannahme erkennbare Mängel unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bei der Warenannahme dokumentieren ...</li> </ul>
2	Beratung von Kunden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunden über qualitäts- und preisbestimmende sowie über nachhaltigkeitsbezogene Merkmale und über Verwendungsmöglichkeiten der Artikel und Sorten informieren ...</li> </ul>
3	...	

**Beispiele Wahlqualifikationen § 5 Abs. 4 Satz 1  
Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	Beratung von Kunden in komplexen Situationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen ...</li> </ul>
2	Beschaffung von Waren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waren unter Berücksichtigung von Bestellverfahren und Liefermodalitäten disponieren</li> </ul>
3	...	

■ **Ausbildungsplan**

Der betriebliche Ausbildungsplan soll folgende **Mindestinhalte** enthalten:

- Umsetzung und Konkretisierung der Berufsbildpositionen des Ausbildungsrahmenplanes
- Beschreibung des Arbeitsplatzes im ausbildenden Betrieb (ggf. Hinweise zu einem Ausbildungsverbund oder zu einer überbetrieblichen Einrichtung)
- Vermittlung der Ausbildungsinhalte in zeitlicher Hinsicht
- Benennung von Ausbildern

■ **Ausbildungsnachweis (Berichtsheft)**

Nach den Vorgaben des Berufsbildungsgesetzes, der Ausbildungsverordnungen sowie der IHK-Prüfungsordnungen besteht für Auszubildende die

Versäumnisse im Führen der Ausbildungsnachweise können zum Ausschluss von der Prüfung und zur Aberkennung der Prüfung führen.

**Merke**

- § 13 BBiG
- § 14 BBiG
- § 43 BBiG

Verpflichtung, **Ausbildungsnachweise** (Berichtshefte) zu erstellen und regelmäßig zu führen. Diese müssen folgenden Anforderungen entsprechen:

- Die Ausbildungsnachweise sind grundsätzlich wöchentlich zu führen.
- Sie enthalten stichpunktartig die Ausbildungstätigkeiten, betriebliche Unterweisungen, Lehrgänge oder Schulungen sowie die Inhalte des Berufsschulunterrichts.
- Die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben ist durch die Unterschrift der Ausbildungspartner zu bestätigen.

Seit dem Sommer 2021 muss bei der Antragsstellung auf Zulassung zur Abschlussprüfung, der Ausbildungsnachweis eingereicht werden. Hierfür stellt die jeweilige IHK ein Onlineportal zur Verfügung. Somit müssen die Berichtshefte nicht mehr zur mündlichen Abschlussprüfung mitgebracht werden.



© VEL

## ■ Prüfungsanforderungen

Im März 2009 wurde die Ausbildungsordnung für den Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel hinsichtlich der Abschlussprüfung und der Gewichtung geändert. Die Abschlussprüfung wurde gestreckt und in zwei Teile aufgeteilt. Der erste Teil der Abschlussprüfung ist identisch mit der schriftlichen Abschlussprüfung der Verkäufer. Der zweite Teil der Abschlussprüfung besteht aus dem Prüfungsbereich **Geschäftsprozesse im Einzelhandel** und dem **fallbezogenen Fachgespräch**. Die Zwischenprüfung entfällt bei diesem Berufsbild.

Somit entsteht folgende Prüfungsstruktur für den Verkäufer/Verkäuferin und den Kaufmann im Einzelhandel/die Kauffrau im Einzelhandel:

Übersicht Prüfungsstruktur		
Prüfungsbereiche	Verkäufer/Verkäuferin	Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel
Zwischenprüfung	ja	nein
Verkauf und Werbemaßnahmen	<b>Abschlussprüfung</b> Zeitungsumfang: 90 Minuten, schriftlich, Gewichtung: 25 %	<b>Teil 1 Abschlussprüfung</b> Zeitungsumfang: 90 Minuten, schriftlich, Gewichtung: 15 %

Prüfungsbereiche	Verkäufer/Verkäuferin	Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel
▶ <b>Warenwirtschaft und Kalkulation</b>	<b>Abschlussprüfung</b> Zeitumfang: 60 Minuten, schriftlich, Gewichtung: 15 %	<b>Teil 1 Abschlussprüfung</b> Zeitumfang: 60 Minuten, schriftlich, Gewichtung: 10 %
<b>Wirtschafts- und Sozialkunde</b>	<b>Abschlussprüfung</b> Zeitumfang: 60 Minuten, schriftlich, Gewichtung: 10 %	<b>Teil 1 Abschlussprüfung</b> Zeitumfang: 60 Minuten, schriftlich, Gewichtung: 10 %
<b>Geschäftsprozesse im Einzelhandel</b>		<b>Teil 2 Abschlussprüfung</b> Zeitumfang: 120 Minuten, schriftlich, Gewichtung: 25 %
<b>Fachgespräch in der Wahlqualifikation</b>	<b>Abschlussprüfung</b> Wahlqualifikation Zeitumfang: 20 Minuten, mündlich, Gewichtung: 50 %	<b>Teil 2 Abschlussprüfung</b> Wahlqualifikation Zeitumfang: 20 Minuten, mündlich, Gewichtung: 40 %

Der erste Teil der Abschlussprüfung Kaufmann im Einzelhandel und Kauffrau im Einzelhandel und die Abschlussprüfung der Verkäufer/Verkäuferin finden zum Ende des zweiten Ausbildungsjahres statt.

### 1.3

## Weitere Grundlagen des Ausbildungsverhältnisses

Die Rahmenbedingungen für die Berufsausbildung bilden das [Berufsbildungsgesetz](#) und die [Berufsausbildungsverordnung](#). Das Berufsbildungsgesetz schreibt den Abschluss eines Ausbildungsvertrages vor.

#### §

#### § 10 BBiG

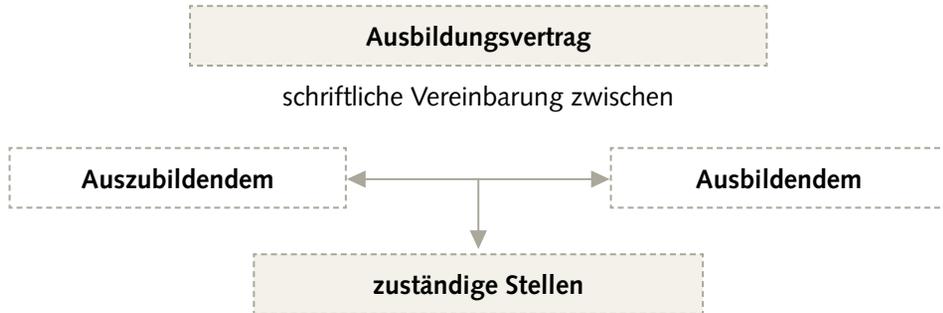
Wer andere Personen zur Berufsausbildung einstellt (Auszubildende), hat mit den Auszubildenden einen Berufsausbildungsvertrag zu schließen.

Darüber hinaus gibt es weitere [Schutzgesetze](#), wie z. B. das Jugendarbeitsschutzgesetz, die bei der individuellen Ausgestaltung des Arbeitsvertrages zu beachten sind.

1.3.1 **Ausbildungsvertrag**

■ **Ausbildungsvertrag**

Der **Ausbildungsvertrag** ist eine **schriftliche Vereinbarung** zwischen dem Auszubildenden und dem Auszubildenden.



§ 34 BBiG  
§ 43 BBiG

Ist der Auszubildende noch keine 18 Jahre alt (nicht volljährig), so ist der Vertrag auch von dem **gesetzlichen Vertreter** (Eltern oder Vormund) zu unterzeichnen. Die Vereinbarungen sind in das **Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse** bei der **zuständigen Stelle**, Industrie- und Handelskammer (IHK) bzw. Handwerkskammer (HWK), einzutragen.



© Zerbor – stock.adobe.com

Die Eintragung ist Voraussetzung für die Zulassung zur Prüfung.

Nach § 11 BBiG muss der **Ausbildungsvertrag** u. a. folgende **Mindestanforderungen** enthalten:

Mindestanforderungen des <b>Ausbildungsvertrages</b>	Erklärungen
<b>Art und Ziel der Berufsausbildung und sachliche und zeitliche Gliederung</b>	z. B. Ausbildungsberuf, Fachrichtung, Hinweise auf Ausbildungsordnung und Ausbildungsplan
<b>Beginn und Dauer der Berufsausbildung</b>	Dauer gemäß Ausbildungsordnung unter Berücksichtigung von Anerkennung und Verkürzung
<b>Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte</b>	z. B. außerbetriebliche Maßnahmen wie Seminare, Lehrgänge und Schulungen
<b>Dauer der regelmäßigen täglichen Ausbildungszeit</b>	Regelungen durch Arbeitsrecht, Tarifverträge und Jugendarbeitsschutzgesetz
<b>Dauer der Probezeit</b>	Probezeit mindestens 1 Monat bis maximal 4 Monate
<b>Zahlung und Höhe der Vergütung sowie deren Zusammensetzung</b>	Regelung durch tarifliche und gesetzliche Bestimmungen (z. B. Tarifvertrag)