

**Thüringer Ministerium
für Bildung, Jugend und Sport**

**Thüringer Lehrplan
für die berufsbildende Schule**

Schulform: Berufsschule

Beruf:

**Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel
Verkäufer/Verkäuferin**

2024

Herausgeber:
Thüringer Ministerium für Bildung, Jugend und Sport
Werner-Seelenbinder-Straße 7
99096 Erfurt

Inhaltsverzeichnis

1	Kompetenzentwicklung und Handlungsorientierung in der Berufsausbildung.....	6
2	Berufsbezogene Vorbemerkungen.....	9
3	Mitarbeiter der Lehrplangruppe.....	11
4	Studentafel.....	12
5	Lernfelder.....	13
5.1	Lernfeld 1 – Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren.....	13
5.1.1	Ausbildung im Einzelhandel.....	13
5.1.2	Aufbau des Einzelhandelsunternehmens.....	14
5.1.3	Rolle des Einzelhandels in der Volkswirtschaft.....	14
5.1.4	Bedeutung der Tarifverträge und der sozialen Sicherung.....	15
5.1.5	Präsentation des Ausbildungsbetriebs.....	16
5.2	Lernfeld 2 - Verkaufsgespräche kundenorientiert führen.....	17
5.2.1	Grundlagen des Verkaufsgesprächs.....	17
5.2.2	Begrüßung der Kunden im Geschäft und Bedarfsermittlung.....	18
5.2.3	Verkaufsfördernde Warenpräsentation und nutzenbezogene Argumentation.....	19
5.2.4	Kundeneinwände im Verkaufsgespräch.....	19
5.2.5	Erfolgreicher Abschluss des Verkaufsgesprächs.....	20
5.2.6	Führen und Bewerten des Verkaufsgesprächs.....	21
5.3	Lernfeld 3 – Kunden im Servicebereich Kasse betreuen.....	22
5.3.1	Servicebereich Kasse.....	22
5.3.2	Kassiervorgänge im Servicebereich.....	23
5.3.3	Kassenschluss.....	24
5.4	Lernfeld 4 – Waren präsentieren.....	25
5.4.1	Rechtliche Vorschriften bei der Warenpräsentation.....	25
5.4.2	Regeln für die Warenpräsentation und -platzierung.....	26
5.4.3	Konzept zur Warenpräsentation.....	26
5.5	Lernfeld 5 – Werben und den Verkauf fördern.....	27
5.5.1	Ziele, Grundsätze und rechtliche Vorschriften bei der Erstellung eines Werbeplans....	27
5.5.2	Gestaltung und Präsentation von Werbemitteln.....	28
5.5.3	Verkaufsförderung, Verpackungen und Warenzustellung zur Kundenbindung.....	28
5.6	Lernfeld 6 – Waren beschaffen.....	29
5.6.1	Warenbeschaffung als Grundlage der Gewinnerzielung.....	29
5.6.2	Rechtliche Grundlagen für den Beschaffungsprozess.....	30
5.6.3	Angebotsvergleiche.....	31
5.7	Lernfeld 7 – Waren annehmen, lagern und pflegen.....	32
5.7.1	Bestandsaufnahme im Lager.....	32
5.7.2	Warenannahme.....	32

5.7.3	Warenlagerung und -pflege.....	33
5.7.4	Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung.....	33
5.8	Lernfeld 8 – Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren.....	34
5.8.1	Ordnungsgemäße Erfassung von Geschäftsvorgängen.....	34
5.8.2	Von der Inventur zur Bilanz.....	34
5.8.3	Ermittlung und Auswertung des Unternehmenserfolgs.....	35
5.8.4	Aufbereitung und Auswertung von statistischen Daten der Erfolgsrechnung.....	35
5.9	Lernfeld 9 – Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen.....	36
5.9.1	Einflussgrößen auf den Verkaufspreis.....	36
5.9.2	Kalkulation des Verkaufspreises.....	37
5.10	Lernfeld 10 – Besondere Verkaufssituationen bewältigen.....	38
5.10.1	Kudentypen.....	38
5.10.2	Spezielle Kundengruppen.....	39
5.10.3	Besondere Verkaufssituationen.....	39
5.10.4	Entwicklungen im Einzelhandel.....	41
5.11	Lernfeld 11 – Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern.....	42
5.11.1	Warenbewegungen.....	42
5.11.2	Umsatzsteuer als durchlaufender Posten.....	42
5.11.3	Beschaffung und Abschreibung von Anlagegütern.....	43
5.11.4	Kosten des Betriebs und Maßnahmen zur Kostensenkung.....	43
5.11.5	Deckungsbeitragsrechnung zur Sortiments- und Preisgestaltung.....	44
5.11.6	Betriebliche Kennzahlen zur Beurteilung des unternehmerischen Erfolgs.....	44
5.12	Lernfeld 12 – Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden.....	45
5.12.1	Marketing zur Umsetzung der Unternehmensphilosophie.....	45
5.12.2	Auswertung von Marktinformationen und Kundendaten.....	45
5.12.3	Ausbau der Marktposition durch Kundenorientierung.....	46
5.12.4	Ausbau der geschäftlichen Beziehungen zu den Kunden mit Hilfe des Kundenbeziehungsmanagement.....	47
5.12.5	Onlinehandel.....	47
5.12.6	Marketingkonzept zur Kundengewinnung oder Kundenbindung.....	48
5.13	Lernfeld 13 – Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen.....	49
5.13.1	Personalbedarfsermittlung und -einsatzplanung.....	49
5.13.2	Personalbeschaffung, -auswahl und -einstellung.....	50
5.13.3	Lohn und Gehaltsabrechnung.....	50
5.13.4	Personalführung.....	51
5.13.5	Beendigung von Arbeitsverhältnissen.....	51
5.14	Lernfeld 14 – Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln.....	52
5.14.1	Voraussetzungen für eine Unternehmensgründung.....	52

5.14.2 Unternehmensformen.....	53
5.14.3 Kapitalbeschaffung für das Unternehmen.....	53
5.14.4 Unternehmenskrisen.....	54
5.14.5 Ein Konzept zur weiteren Entwicklung des Unternehmens.....	54
5.15 In einer Fremdsprache kommunizieren.....	55
5.15.1 Ziele des Kompetenzerwerbs.....	55
5.15.2 Sprachliche Mittel.....	62
5.15.3 Zentrale Inhalte.....	62

1 Kompetenzentwicklung und Handlungsorientierung in der Berufsausbildung

Unterricht an berufsbildenden Schulen soll auf berufliches Handeln und auf die Mitgestaltung der Arbeitswelt in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung vorbereiten.

Zentrales Ziel jeder Berufsausbildung ist die Entwicklung einer umfassenden beruflichen Handlungskompetenz, welche sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz entfaltet. Ebenso ist die Entwicklung von Methodenkompetenz, kommunikativer Kompetenz und Lernkompetenz das Ziel beruflicher Bildung, welche immanenter Bestandteil von Fach-, Selbst- und Sozialkompetenz sind.¹ Die Thüringer Lehrpläne folgen damit dem Kompetenzmodell, welches den KMK-Rahmenlehrplänen zugrunde liegt.

Handlungsorientierung steht für den Nachvollzug berufstypischer Handlungsabläufe in Form von vollständigen Lernhandlungen durch die Auszubildenden. Dabei sollen diese nach Möglichkeit selbst handeln bzw. die notwendigen Handlungen zur Problemlösung gedanklich nachvollziehen, um alle Aspekte der beruflichen Realität ganzheitlich zu erfassen.

Über die verschiedenen Lernfelder (LF) ist eine aufsteigende Anforderungstiefe in der Kompetenzstruktur gesichert.

Berufliche Handlungskompetenz umfasst die Bereitschaft und die Fähigkeit des einzelnen Menschen, in beruflichen Anforderungssituationen sachgerecht, durchdacht, individuell und sozial verantwortlich zu handeln sowie seine Handlungsmöglichkeiten weiterzuentwickeln.

Die Entwicklung der unterschiedlichen Kompetenzen wird in den einzelnen Lernfeldern des vorliegenden Lehrplans auf der Basis von Operatoren und den damit verbundenen Anforderungsbereichen beschrieben. Die genannten Kompetenzen gehen auf die Ausführungen des Deutschen Qualifikationsrahmens (DQR) in den einzelnen Niveaustufen zurück.

Um der Entwicklung der beruflichen Handlungskompetenz als einem zentralen Anliegen der beruflichen Bildung gerecht zu werden, wird der Lehrplanstrukturierung das Modell der vollständigen Handlung in seinen Phasen Informieren, Planen, Entscheiden, Ausführen, Kontrollieren und Bewerten/Reflektieren zugrunde gelegt.

Mit diesem Handlungsmodell erfolgt eine Zuordnung von zu entwickelnden Kompetenzen und Inhalten. Der Thüringer Lehrplan beschreibt die einzelnen Lernfelder ausgehend von den Zielvorgaben und Kompetenzbeschreibungen des KMK-Rahmenlehrplans und bezieht die Ausbildungsverordnung des jeweiligen Berufs ein. Alle Lernfelder haben somit ihre Basis in beruflichen Handlungsfeldern und können diesen zugeordnet werden. Lernfelder selbst konkretisieren das Lernen in beruflichen Handlungen. Das bedeutet, die vorliegenden Lernfeldbeschreibungen stellen die berufliche Handlung selbst und die damit verbundenen Kompetenzen und Inhalte in das Zentrum. Einem Handlungsfeld können mehrere Lernfelder zugeordnet werden, welche sich an den berufsspezifischen Handlungsabläufen des jeweiligen Ausbildungsberufs orientieren.

Dabei werden die einzelnen Lernfelder in verschiedene Themenbereiche gegliedert, die einer Ausdifferenzierung nach zu entwickelnden Kompetenzen und Lerninhalten folgen. Diese wiederum sind inhaltlich auf der Basis der vollständigen Handlung strukturiert.

¹ Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der KMK für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule..., KMK 2018, S. 15 – 16

Lernfelder setzen sich aus der Abfolge einzelner Lernsituationen, welche handlungsorientiert die verschiedenen Inhalte und die zu entwickelnden Kompetenzen abbilden, zusammen. Im vorliegenden Lehrplan wird auf eine Beschreibung einzelner Lernsituationen verzichtet, da eine Lernsituation aktuelle realitätsbezogene Aufgaben und Problemstellungen eines entsprechenden Ausbildungsberufs beschreibt. Lernsituationen müssen exemplarischen Charakter haben, damit sie den Auszubildenden Strategien vermitteln, die ihnen dabei helfen, zukünftige Berufssituationen zu bewältigen. Diese sind in den Schulen unter Berücksichtigung vorhandener oder neu zu entwickelnder Beispiele und Lernträger, zum Beispiel aus der betrieblichen Praxis, in einer didaktischen Jahresplanung zu verankern. Lernsituationen sind dabei als komplexe Lehr- und Lernarrangements zu verstehen. Diese schließen Erarbeitungs-, Anwendungs-, Übungs- und Vertiefungsphasen sowie die Erfolgskontrolle ein.

Die Kompetenzentwicklung der Auszubildenden in den einzelnen Ausbildungsberufen wird durch die Reihenfolge der Lernfelder und der darin festgelegten Abfolge der Lernsituationen und die Lernsituation selbst bestimmt. Innerhalb eines Lernfeldes sollten verschiedene Lernsituationen zur Anwendung kommen.

Lernsituationen sollten nach ihrer Verwendung einer Evaluation unterzogen werden. Damit soll die Eignung der Problemstellungen und Arbeitsaufträge überprüft werden. Ebenso ist der angestrebte Kompetenzzuwachs mit der tatsächlichen Realisierung zu vergleichen und ggf. zu optimieren. Diese Qualitätsprüfung von Lernsituationen stellt eine Basis von Qualitätssicherung in der Unterrichtsgestaltung beruflicher Schulen dar.

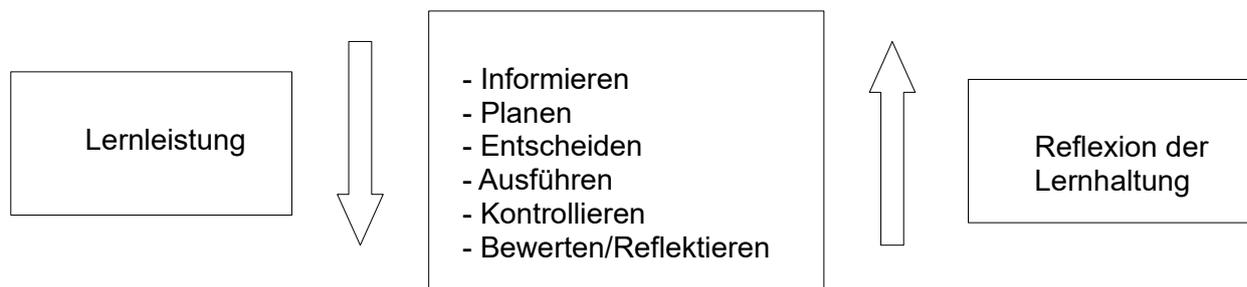
Eine enge Vernetzung der Partner der Berufsausbildung (Lernortkooperation zwischen Berufsschule, Ausbildungsbetrieb und überbetrieblicher Ausbildungseinrichtung) ist zwingend erforderlich, um der Kompetenzentwicklung in vollem Umfang Rechnung zu tragen.

Handlungsschema nach Phasen der vollständigen Handlung

Lernsituationen stellen curriculare Einheiten der Lernfelder dar und leiten typische berufliche Aufgabenstellungen ab. Ganzheitliche Problemstellungen, welche in einer engen Verbindung mit berufstypischen Handlungssituationen stehen, orientieren sich an beruflichen Handlungskompetenzen. Diese Orientierung soll den Zusammenhang zwischen betrieblichem und schulischem Lernen sicherstellen.

Handeln, insbesondere eigenverantwortliches Handeln, kann als produktives, kommunikatives oder exploratives Handeln stattfinden. Die Umsetzung unterrichtlicher Handlungsorientierung ist über vollständige Handlungsstrukturen möglich.

Die Struktur der einzelnen Lernsituationen ist somit durch die Abfolge der Handlungsphasen einer vollständigen Handlung bestimmt.



Die Kompetenzbeschreibungen in Kapitel 5 dieses Lehrplans wurden entsprechend dieser Struktur formuliert.

Wichtig für einen handlungsorientierten Unterricht sind die Reflexionen innerhalb einer Lernsituation und der Rückblick auf vergangene Lernsituationen. Für die Auszubildenden wird so eine hohe Transparenz des Unterrichtsgeschehens geschaffen. Damit entwickelt sich kontinuierlich eine Erfahrungskurve, die den Aufbau beruflicher Handlungskompetenz unterstützt. Im Vordergrund steht dabei der Prozess der Problemlösung. Die Auszubildenden sollen befähigt werden, die erworbenen Kompetenzen auf neue Situationen zu übertragen und so selbstständig Lösungen zu finden.

Personenbezeichnungen gelten für alle Geschlechter.

2 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Thüringer Lehrplan basiert auf dem KMK-Rahmenlehrplan für die Ausbildung in den Berufen Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel und Verkäufer/Verkäuferin (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 17.06.2004 i. d. F. vom 16.09.2016). Er ist auf die Regelausbildungsdauer von drei bzw. zwei Ausbildungsjahren ausgelegt und enthält zu entwickelnde Kompetenzen und wesentliche Lerninhalte. Dabei wurden die Informationen bzw. Schwerpunkte des derzeit gültigen Stoffkatalogs der Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen Nürnberg beachtet, weil dessen Inhalte umfangreicher als im KMK-Rahmenlehrplan dargestellt sind. Darüber hinaus gelten die für die Berufsschule erlassenen Regelungen und Schulgesetze der Länder.

Zentrales Ziel der Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender berufsbezogener und berufsübergreifender Handlungskompetenzen zu fördern. Die Handlungskompetenz schließt mit ein

- Fachkompetenz,
- Selbstkompetenz,
- Sozialkompetenz,
- Methodenkompetenz,
- kommunikative Kompetenz,
- Lernkompetenz.

Die zukünftigen Kaufleute im Einzelhandel und Verkäufer verfügen über vertiefte Qualifikationen in den Bereichen

- Sicherstellung der Warenpräsenz,
- Beratung von Kunden,
- Kassensystemdaten und Kundenservice sowie
- Werbung und Verkaufsförderung.

Darüber hinaus verfügen die Kaufleute im Einzelhandel über erweiterte Qualifikationen in den Bereichen:

- Beratung von Kunden in komplexen Situationen,
- Beschaffung von Waren,
- Warenbestandssteuerung,
- kaufmännische Steuerung und Kontrolle,
- Marketingmaßnahmen,
- Online-Handel,
- Mitarbeiterführung und -entwicklung,
- Vorbereitung unternehmerischer Selbstständigkeit.

Die Fächer des allgemeinbildenden Unterrichts müssen berufsbezogen unterrichtet und in die didaktische Jahresplanung einbezogen werden. Um Überschneidungen bei Lerninhalten zu vermeiden und vertiefende Übungen auszulagern, empfiehlt sich eine enge Absprache zwischen den unterrichtenden Fachlehrern und den Lehrern der allgemeinbildenden Fächer sowie der Wahlpflichtfächer. Die Lernfelder enthalten entsprechende Hinweise dazu.

Aufgrund des zentralen Stellenwerts und methodisch-didaktischer Erfordernisse wurde der Stundenumfang der Lernfelder 6, 8, 13 und 14 im Thüringer Lehrplan erhöht und weicht somit von der Studentafel des KMK-Rahmenlehrplans ab.

Das Lernfeld 15 – In einer Fremdsprache kommunizieren – wurde als fachtheoretischer Unterricht im Thüringer Lehrplan laut Thüringer Schulordnung für die Berufsschule (ThürBSO) zusätzlich aufgenommen. Dieses Lernfeld begleitet den fachspezifischen Unterricht in allen Ausbildungsjahren mit je 40 Unterrichtsstunden. Diese Stunden sind dem Wahlpflichtbereich zu entnehmen. Die Struktur des Lernfeldes weicht von der Struktur der anderen Lernfelder ab, weil sie sich am Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER) ausrichtet.

Zur Vertiefung fachspezifischer Lerninhalte kann der Wahlpflichtunterricht an den Berufsschulen genutzt werden. Die Angebote obliegen der jeweiligen Berufsschule und sind nach den sachlichen und personellen Bedingungen der jeweiligen Berufsschule zu gestalten.

Zur optimalen Umsetzung der theoretischen Lerninhalte Warenwirtschaft in verschiedenen Lernfeldern empfiehlt sich ein Warenwirtschaftssystem (WWS), welches auch im Rahmen des Wahlpflichtunterrichts eingesetzt werden kann.

3 Mitarbeiter der Lehrplangruppe

Name	Schule
Bednarz, Sabine	Berufsschulcampus Unstrut-Hainich
Martin, Ev	Staatliches Berufsbildungszentrum des Landkreises Saalfeld-Rudolstadt
Raue, Yvonne	Berufsbildende Schule „Heinrich Ehrhardt“ Eisenach
Rosnau, Solveig	Staatliche Berufsbildende Schule 3 Erfurt, Ludwig-Erhard-Schule
Titel, Katja	Staatliches Berufsschulzentrum Hermsdorf-Schleiz-Pößneck

4 Stundentafel

Übersicht über die Lernfelder für die Ausbildungsberufe Kaufmann im Einzelhandel und Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer und Verkäuferin				
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
Nr.		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1	Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	80		
2	Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	80		
3	Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	80		
4	Waren präsentieren	40		
5	Werben und den Verkauf fördern	40		
6	Waren beschaffen		80	
7	Waren annehmen, lagern und pflegen		60	
8	Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren		80	
9	Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen		40	
10	Besondere Verkaufssituationen bewältigen		60	
11	Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern			80
12	Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden			80
13	Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen			80
14	Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln			80
15	In einer Fremdsprache kommunizieren	40	40	40
Summen: insgesamt 1080 Stunden		360	360	360

5 Lernfelder

5.1 Lernfeld 1 – Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

1. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 80 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

5.1.1 Ausbildung im Einzelhandel

Hinweis:

Die rechtlichen Rahmenbedingungen der Berufsausbildung sowie die Inhalte des Ausbildungsvertrags können nach Absprache im Fach Sozialkunde vermittelt werden.

(ca. 14 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– das System der dualen Berufsausbildung am Beispiel des Ausbildungsberufs erläutern.	– Ausbildungsberufe: <ul style="list-style-type: none"> • Verkäufer, • Kaufmann im Einzelhandel
– die Inhalte der rechtlichen Rahmenbedingungen der Berufsausbildung sowie des Ausbildungsvertrags erarbeiten und anwenden.	– rechtliche Rahmenbedingungen: <ul style="list-style-type: none"> • BBiG, • Ausbildungsordnung, • JArbSG, • MuSchG, • BUrlG, • ArbZG – Ausbildungsvertrag: <ul style="list-style-type: none"> • Mindestinhalte, • Rechte und Pflichten
– sich mit geeigneten Informationsquellen die Fortbildungsmöglichkeiten und beruflichen Perspektiven im Einzelhandel erschließen.	– Weiterbildungsmöglichkeiten: <ul style="list-style-type: none"> • betriebliche, • außerbetriebliche

5.1.2 Aufbau des Einzelhandelsunternehmens

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Aufgabengebiete unter Einbeziehung der Kundenerwartung analysieren und Tätigkeiten systematisieren.	– Kundenerwartungen – Funktionen und Aufgaben die Einzelhandels – Tätigkeitsgebiete des Verkäufers
– den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebs darstellen und präsentieren.	– Aufbauorganisation: • Organigramm, • Hierarchiestufen u. a. – Ablauforganisation
– das Sortiment des Ausbildungsbetriebs erkunden und mit Hilfe von Fachbegriffen darstellen.	– Sortimentsstruktur im Einzelhandel: • Sortimentsumfang, • Sortimentsgerüst, • Sortimentspyramide, • Sortiments- und Artikelarten
– Verkaufsformen unterscheiden und in Bezug auf das Sortiment beurteilen.	– Bedienung, Vorwahl, Selbstbedienung sowie Mischformen – Trends im Einzelhandel
– die verschiedenen Betriebsformen definieren. – Zusammenhänge zwischen Verkaufsformen, Betriebsformen und Sortiment handlungsorientiert analysieren.	– Arten – Merkmale – Vor- und Nachteile – Sonderformen

5.1.3 Rolle des Einzelhandels in der Volkswirtschaft

Hinweis:

Ökologische und soziale Ziele werden im LF 7 vertieft.

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Grundbegriffe der Volkswirtschaft erklären und anwenden.	– Bedürfnisse, Bedarf, Nachfrage – Güter – ökonomisches Prinzip, – einfacher Wirtschaftskreislauf

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Stellung des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft definieren sowie Unternehmensziele benennen.	– Wirtschaftssectoren – ökonomische Ziele, – ökologische Ziele: • Umweltschutz, • Nachhaltigkeit – soziale Zielsetzungen (Arbeitssicherheit)
– das Unternehmensleitbild des Ausbildungsbetriebs und der Mitbewerber analysieren und vergleichen.	– Unternehmensleitbilder

5.1.4 Bedeutung der Tarifverträge und der sozialen Sicherung

Hinweis:

Die Lerninhalte können nach Absprache im Fach Sozialkunde vermittelt werden.

(ca. 16 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Voraussetzungen für Mitbestimmung nennen. – am aktuellen Beispiel Interessenkonflikte aufzeigen. – die Umsetzung aktueller Tarifverträge verfolgen und beurteilen.	– mitbestimmungsrechtliche Regelungen: • Tarifpartner, • Tarifverhandlungen, • Tarifverträge
– die Bedeutung von betrieblicher Mitbestimmung und Mitwirkung im Unternehmen beschreiben.	– Betriebsrat – Jugend- und Ausbildungsvertretung – Betriebsvereinbarungen
– die Notwendigkeit und Möglichkeiten der gesetzlichen und privaten Vorsorge erklären. – die Brutto- und Nettoausbildungsvergütung unterscheiden.	– gesetzliche Sozialversicherungen – private Vorsorge – Abzüge

5.1.5 Präsentation des Ausbildungsbetriebs

Hinweis:

Die Präsentations- und Arbeitstechniken sowie der Kriterienkatalog für eine Präsentation können nach Absprache im Fach Deutsch vermittelt werden.

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – Regeln für das erfolgreiche Präsentieren erarbeiten. – verschiedene Methoden der Präsentation analysieren und geeignete Medien auswählen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Arbeits- und Lerntechniken – Präsentationsformen: <ul style="list-style-type: none"> • Grundsätze der Präsentationen, • Präsentationsmedien, • Gestaltung von Präsentationsunterlagen
<ul style="list-style-type: none"> – Kriterien für die Bewertung bestimmen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Kriterienkatalog für Präsentation
<ul style="list-style-type: none"> – Grundsätze der Präsentation anwenden, geeignete Präsentationstechniken auswählen und organisatorischen Ablauf festlegen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Präsentationsvorbereitung
<ul style="list-style-type: none"> – Präsentationen unter Einbeziehung geeigneter Methoden und Medien durchführen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Präsentationsdurchführung
<ul style="list-style-type: none"> – an Hand des Kriterienkatalogs die Präsentation beurteilen sowie kritisch und fair Feedback geben. 	<ul style="list-style-type: none"> – Präsentationsbewertung

5.2 Lernfeld 2 - Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

1. Ausbildungsjahr	Zeitrictwert 80 Stunden
---------------------------	------------------------------------

Hinweis:

Um das Verkaufsgespräch mit Fachausdrücken und handelsüblichen Bezeichnungen zu üben, sollen Rollenspiele in den einzelnen Phasen oder zum Schluss als vollständiges Verkaufsgespräch angewendet werden.

5.2.1 Grundlagen des Verkaufsgesprächs

Hinweis:

Kommunikationstechniken sollen in Absprache mit dem Fach Deutsch gefestigt und geübt werden. Techniken zum Erwerb von Warenkenntnissen sowie Recherchetechniken sollen in Zusammenarbeit mit dem Fach Deutsch oder im Wahlpflichtfach Datenverarbeitung (falls angeboten) erarbeitet und umgesetzt werden. Die Warenkennzeichnung ist Inhalt des LF 4.

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – die Anforderungen an das Verkaufspersonal nach verschiedenen Gesichtspunkten strukturieren sowie Verkäuferverhalten am Beispiel reflektieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – Anforderungen der Kunden und des Unternehmens – Anforderungen nach <ul style="list-style-type: none"> • Persönlichkeit, • Fachwissen, • Erscheinung, • Kleidung – Erarbeitung von grundsätzlichen Regeln
<ul style="list-style-type: none"> – verkaufsfördernde Grundlagen der Kommunikation im Verkaufsgespräch einsetzen sowie verkaufsstörende Elemente der Kommunikation bewusst vermeiden. 	<ul style="list-style-type: none"> – verbale und nonverbale Grundlagen der Kommunikation – Bedeutung nonverbale Kommunikation – Elemente der Körpersprache: <ul style="list-style-type: none"> • Mimik, • Gestik, • Körperhaltung, • Distanzzonen – Gesprächsförderer: <ul style="list-style-type: none"> • aktives Zuhören, • positives Formulieren, • Zuhörersignale – verbale und nonverbale Gesprächsstörer

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– sich unter Anwendung geeigneter Techniken Kenntnisse über Waren aneignen.	– Bedeutung Warenkenntnisse – Techniken zum Erwerb im Überblick: <ul style="list-style-type: none"> • interne und externe Informationsquellen, • Warensteckbrief, • Warenkundeordner
– das Verkaufsgespräch in 5 Phasen einteilen.	– Begrüßung – Bedarfsermittlung – Warenvorlage – Argumentation – Abschluss

5.2.2 Begrüßung der Kunden im Geschäft und Bedarfsermittlung

(ca. 14 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– situationsgerecht Kontakt zum Kunden aufnehmen. – Kaufmotive unterscheiden.	– Möglichkeiten der Kontaktaufnahme – Unterscheidung nach Verkaufsform, Kundengruppen – Vertrauensauslöser – Kaufmotive: <ul style="list-style-type: none"> • rationale, • emotionale, • Bedeutung
– den Bedarf der Kunden anhand geeigneter Methoden ermitteln.	– direkt, indirekt – Anwendung offener Fragen, – Abgrenzung ungeeigneter Fragen

5.2.3 Verkaufsfördernde Warenpräsentation und nutzenbezogene Argumentation

Hinweis:

Die nutzenbezogene Argumentation kann im Fach Deutsch als 3-Schritt-Methode parallel geübt werden.

(ca. 16 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Grundsätze der Warenvorlage nennen.	– richtiger Zeitpunkt – richtige Ware – angemessene Auswahl – richtige Preislage – Einbezug aller Sinne – sachgemäßer Umgang
– nutzenbezogen argumentieren.	– 3-Schritt-Methode: • Warenmerkmal, • Warenavorteil, • Kundennutzen im Sie-Stil – geschlossene Fragen als Kontrollfragen
– den Preis in die Argumentation einbeziehen. – ausgewählte Methoden sortimentsbezogen sicher anwenden.	– Sandwichmethode – Zerlegungsmethode – Preisstufenmethode – Vergleichsmethode u. a.
– Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel sowie Serviceleistungen verkaufsfördernd einsetzen.	– am Beispiel des eigenen Sortiments

5.2.4 Kundeneinwände im Verkaufsgespräch

Hinweis:

Die grundsätzlichen Verhaltensregeln im Umgang mit Kundeneinwänden können im Fach Deutsch erarbeitet werden.

(ca. 12 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Einwände als Chance begründen.	– Schülerbeispiele – grundsätzliche Verhaltensregeln

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Arten der Einwände unterscheiden.	– echte, unechte – Einwand gegen <ul style="list-style-type: none"> • Waren, • Geschäft, • Personal, • Preis
– Methoden zur Einwandbehandlung situationsgerecht anwenden.	– Ja-Aber-Methode – Bumerang-Methode – Rückfrage-Methode u. a.
– Alternativangebote einbeziehen.	– Warenauswahl

5.2.5 Erfolgreicher Abschluss des Verkaufsgesprächs

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Kaufsignale identifizieren.	– verbal, nonverbal
– Abschlusstechniken des Verkaufsgesprächs anwenden.	– Abschlusstechniken: <ul style="list-style-type: none"> • Zusammenfassung, • Ja-Frage, • Empfehlung, • zukünftiger Kundennutzen – Anwendung gezielter Fragen: <ul style="list-style-type: none"> • geschlossene Frage, • Alternativfrage, • Suggestivfrage
– das Verkaufsgespräch positiv zum Abschluss bringen.	– Kaufbekräftigung – Gang zur Kasse – Ergänzungs-, Zusatzartikel – Serviceleistungen
– den Kunden situationsgerecht verabschieden.	– mit und ohne Kaufabschluss

5.2.6 Führen und Bewerten des Verkaufsgesprächs

Hinweis:

Der Kriterienkatalog sowie die Feedbackregeln können in Zusammenarbeit mit dem Fach Deutsch erarbeitet werden.

(ca. 8 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– einen Kriterienkatalog erstellen.	– Feedbackregeln
– ein Verkaufsgespräch durchführen.	– Einsatz geeigneter Technik
– Verkaufsgespräche beurteilen und reflektieren.	– anhand Kriterienkatalog – Beachtung Feedbackregeln

5.3 Lernfeld 3 – Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

1. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 80 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Hinweis:

Die Berechnungen können im Wahlpflichtfach Fachrechnen, sofern angeboten, vermittelt und geübt werden. Serviceleistungen werden außerdem in LF 2, 5, 7, 10 und 12 vermittelt.

5.3.1 Servicebereich Kasse

(ca. 30 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – rechtliche und betriebliche Regelungen für den Verkauf anwenden. – das Zustandekommen und das Erfüllen von Kaufverträgen beurteilen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Grundlagen für den Abschluss von Kaufverträgen: <ul style="list-style-type: none"> • Rechtsquellen, • natürliche und juristische Personen, • Rechts- und Geschäftsfähigkeit, • Besitz und Eigentum – Kaufvertragsrecht: <ul style="list-style-type: none"> • Willenserklärungen, • Anfechtbarkeit und Nichtigkeit, • Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft – AGB des Ausbildungsbetriebs
<ul style="list-style-type: none"> – die Kasse unter Beachtung der betrieblichen Kassieranweisung vorbereiten und bedienen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Kassieranweisungen – vorbereitende Tätigkeiten für das Kassieren
<ul style="list-style-type: none"> – systemgerechte Kassiervorgänge durchführen. 	<ul style="list-style-type: none"> – betriebliche Kassier- und Kassensysteme
<ul style="list-style-type: none"> – den Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten beurteilen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Arbeitsrisiken an der Kasse – Gesundheitsvorsorge

5.3.2 Kassiervorgänge im Servicebereich

(ca. 35 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen.	– Begrüßung unter Beachtung der Kassieranweisung – Jugendschutzbestimmungen an der Kasse
– bare und unbare Zahlungen abwickeln und beurteilen.	– Prüfkriterien bei Zahlungsmitteln: <ul style="list-style-type: none"> • Sicherheitsmerkmale von Geldscheinen, • Sicherheit bei Kartenzahlung, • weitere Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von Zahlungsmitteln – Zahlungsmöglichkeiten: <ul style="list-style-type: none"> • Barzahlung, • Kartenzahlung, • Gutschein, • Kundenkarte, • kontaktloses Bezahlen, • weitere aktuelle Zahlungsmöglichkeiten – Preisnachlässe: <ul style="list-style-type: none"> • Rabatte, • Preisreduzierungen
– beim Kassieren Serviceangebote unterbreiten.	– Zusatz- und Ergänzungsangebote – Serviceleistungen: <ul style="list-style-type: none"> • Kundenkarten, • Gutscheine, • Umtausch, • Reservierung, • Kundendienste sowie weitere branchenspezifische Dienstleistungen
– Kaufbelege erstellen.	– Kassenbon, Quittung, Rechnung – Umtausch und Reklamation – Umsatzsteuer, Bedeutung und Berechnung
– Stresssituationen an der Kasse bewältigen.	– Kassensturz – Falschgeld – Störungen des Kassensystems – Testkauf – Verfügbarkeit von Wechselgeld u. a.
– die Bedeutung und den Aufbau des WWS beschreiben. – Listen und Statistiken auswerten.	– Datenschutz und Sicherheitsanforderungen – Renner-Pennerliste – Umsatzstatistiken – Kassierleistungen u. a.

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– eine Verkaufsdatenerfassung durch das WWS erklären.	– GTIN – PLU – Self-Scanning

5.3.3 Kassenschluss

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Kassenabrechnung durchführen.	– Kassendifferenz – Kassenbericht
– die Tageslosung berechnen und die Daten auswerten.	– Beispiele: <ul style="list-style-type: none"> • Durchschnittsrechnung, z. B. <ul style="list-style-type: none"> · Umsatz je Kunde, · Umsatz je m², · Umsatz je Mitarbeiter • Dreisatz und Prozentrechnung, z. B. <ul style="list-style-type: none"> · Anteil bare und unbare Zahlungen, · Anteil Warengruppen am Gesamtumsatz

5.4 Lernfeld 4 – Waren präsentieren

1. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 40 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

5.4.1 Rechtliche Vorschriften bei der Warenpräsentation

Hinweis:

Kriterien für die Preisgestaltung sowie Gründe und Folgen von Preisänderungen sind auch Inhalt von LF 9.

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– wesentliche Einflussfaktoren auf die Preisgestaltung des Ausbildungsbetriebs erläutern.	<ul style="list-style-type: none"> – Kosten – Trends – Standort – Konjunktur – Mitbewerber u. a.
– Preisauszeichnungen im eigenen Warenbereich unter Beachtung der gesetzlichen Regelungen durchführen.	<ul style="list-style-type: none"> – Preisauszeichnung nach betrieblichen Vorgaben – Preisauszeichnung nach PAngV
– die Notwendigkeit von Preisänderungen begründen.	<ul style="list-style-type: none"> – Gründe für Preisänderungen: <ul style="list-style-type: none"> • Saison, • Mitbewerber, • Nachfrageverhalten u. a. – Folgen von Preisänderungen: <ul style="list-style-type: none"> • Gewinn, • Angebot und Nachfrage
– Warenkennzeichnung, Fachbegriffe und handelsübliche Bezeichnungen für die Ware anwenden.	<ul style="list-style-type: none"> – Gütezeichen – Markenzeichen – Warenzeichen – Umweltzeichen – Prüfzeichen – Sicherheitszeichen

5.4.2 Regeln für die Warenpräsentation und -platzierung

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Gestaltungsgrundsätze in besonderen Verkaufsbereichen beachten.	– Schaufensterarten, Schaukästen – Fassade – Eingangsbereich
– Ware nach betrieblichen Vorgaben präsentieren.	– Verkaufsform – Verkaufsraumgestaltung: <ul style="list-style-type: none"> • Farben, • Böden, • Beleuchtung, • Wände, • Decken u. a.
– Ware nach kundenorientierten Gesichtspunkten anordnen.	– Erlebniskauf – Visual Merchandising
– die Ware optimal platzieren.	– Kundenlaufstudien – Funktionszonen im Verkaufsraum – Anordnung der Warenträger – Regalzonen

5.4.3 Konzept zur Warenpräsentation

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Kriterien für eine ansprechende Warenpräsentation erarbeiten.	– Kundensicht – Unternehmenssicht u. a.
– Ware nach absatzfördernden Gesichtspunkten platzieren und verkaufsfördernd präsentieren.	– Konzeptthemen, z. B. <ul style="list-style-type: none"> • Themenschaufenster, • Stopper, • Farbauswahl für Warenumfeld, • Bedarfsbündel, • Warenträgeranordnung, • Aktionsplanung
– Präsentationstechniken anwenden, die erarbeiteten Kriterien beachten und das eigene Konzept vorstellen.	– Konzeptpräsentation
– Bewertung der Präsentation verantwortungsbewusst durchführen.	– Konzeptbewertung

5.5 Lernfeld 5 – Werben und den Verkauf fördern

1. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 40 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

5.5.1 Ziele, Grundsätze und rechtliche Vorschriften bei der Erstellung eines Werbeplans

Hinweis:

Das Formulieren von Werbebotschaften sowie der werbewirksame Einsatz von Sprache sollen in Deutsch geübt werden. Die ethischen Grenzen der Werbung können in Absprache mit Deutsch oder Ethik anhand von Fallbeispielen diskutiert und beurteilt werden.

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Grundlagen der Werbung benennen sowie deren Werbewirkung analysieren.	– Werbeziele – Werbegrundsätze (AIDA) – Werbemittel, Werbeträger – Auswertung von Diagrammen zur Werbewirkung
– rechtliche Rahmenbedingungen und ethische Grenzen der Werbemaßnahmen beachten.	– UWG – JuSchG – Bedeutung des Werberates
– über Werbemaßnahmen des Ausbildungsbetriebs informieren sowie deren Wirksamkeit beurteilen.	
– einen Werbeplan erstellen.	– Bestandteile – Aufbau
– den Werbeerfolg einer Werbemaßnahme berechnen.	– Kosten-Nutzen-Analyse

5.5.2 Gestaltung und Präsentation von Werbemitteln

(ca. 12 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– ein für den Ausbildungsbetrieb geeignetes Werbemittel auswählen.	– Wirkung und Realisierbarkeit von Werbemitteln
– ein Werbemittel mithilfe von Software o. ä. gestalten.	– Blickfang, Headline, Werbetext, Slogan und Firmenlogo – Grundsätze der Gestaltung – AIDA-Formel – Werbebotschaft
– das Werbemittel präsentieren, Feedback annehmen und geben.	– Beachtung Feedbackregeln

5.5.3 Verkaufsförderung, Verpackungen und Wareneinstellung zur Kundenbindung

Hinweis:

Das Thema Serviceleistungen wird außerdem in den LF 2, 3, 7, 10 und 12 vermittelt.

(ca. 8 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Möglichkeiten der Verkaufsförderung unterscheiden und situationsgerecht anwenden.	– Proben – Verkostungen – Aktionstage – Rabatt- und Coupon-Aktionen u. a.
– Wareneinstellung und Rücknahme von Verpackungen als Serviceleistung verkaufsfördernd einsetzen. – die Verpackungsarten nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten beurteilen. – die Regeln der Verpackungsverordnung übertragen.	– Möglichkeiten der Wareneinstellung im Einzelhandel bzw. im Ausbildungsbetrieb als Serviceleistung – Verpackungsarten – fachgerechte Entsorgung von Verpackungen sowie Rücknahme gebrauchter Waren

5.6 Lernfeld 6 – Waren beschaffen

2. Ausbildungsjahr	Zeitrictwert 80 Stunden
---------------------------	------------------------------------

5.6.1 Warenbeschaffung als Grundlage der Gewinnerzielung

Hinweis:

Bedeutung und Aufbau des WWS ist Inhalt von LF 3. Die Durchführung einer Limitrechnung bei der Preisplanung ist nicht erforderlich. Die Berechnung der Bestände erfolgt in LF 7. Sofern angeboten, kann die Auswertung der Daten aus dem WWS im Wahlpflichtfach Datenverarbeitung erfolgen.

(ca. 30 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– den Beschaffungsprozess als Funktion des Einzelhandelsunternehmens einordnen.	<ul style="list-style-type: none"> – Funktionen Einzelhandel – Aufbauorganisation der Beschaffung – Bedarfsanalyse, Auswertung statistisches Material
– den Beschaffungsprozess planen.	<ul style="list-style-type: none"> – Verkaufsdatenanalyse – Mengenplanung: <ul style="list-style-type: none"> • optimale Bestellmenge, • Limitplanung – Zeitplanung: <ul style="list-style-type: none"> • Bestellpunktverfahren, • Bestellrhythmusverfahren – Lieferantenauswahl: <ul style="list-style-type: none"> • interne und externe Bezugsquellen, • horizontale und vertikale Kooperation
– Daten des WWS zur Bestandsanalyse und zur Vorbereitung der Beschaffung nutzen.	<ul style="list-style-type: none"> – Artikeldatei – Lieferantendatei – automatische Bestellmengenermittlung

5.6.2 Rechtliche Grundlagen für den Beschaffungsprozess

Hinweis:

Die Grundlagen für den Abschluss von Kaufverträgen ist Inhalt des LF 3. Die Formulierung von Anfragen und Angeboten bzw. Kaufverträgen kann in Abstimmung mit dem Fach Deutsch bzw. sofern angeboten im Wahlpflichtfach Datenverarbeitung geübt werden.

(ca. 30 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Inhalte von Angeboten bzw. Kaufverträgen nennen sowie gesetzliche Regelungen von vertraglichen Regelungen unterscheiden.	<ul style="list-style-type: none"> – Art – Güte – Beschaffenheit – Preis – Menge – Lieferbedingungen – Verpackungskosten – Zahlungsbedingungen – Lieferzeit – Erfüllungsort, Gerichtsstand, – einfacher Eigentumsvorbehalt
– das Zustandekommen von Kaufverträgen bei der Warenbeschaffung prüfen.	<ul style="list-style-type: none"> – Anpreisung – bestimmte und unbestimmte Anfrage – Angebot – Bindungsfristen Angebot, Freizeichnungsklauseln, Widerruf – Bestellung – Bestellsannahme – Lieferung als Willenserklärung – unbestellte Ware
– die Kaufverträge in verschiedene Arten gliedern.	<ul style="list-style-type: none"> – Art – Güte – Beschaffenheit – Lieferbedingungen – Zahlungsbedingungen – Erfüllungsort, rechtliche Stellung der Vertragspartner
– Anfragen und Angebote verfassen.	

5.6.3 Angebotsvergleiche

Hinweis:

Mengenabzüge, wie z. B. Tara, Gutgewicht, Leckage, bleiben bei der Bezugskalkulation unberücksichtigt. Der Angebotsvergleich kann, sofern angeboten, im Wahlpflichtfach Datenverarbeitung vertieft werden.

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Angebote mit Hilfe einer Entscheidungswerttabelle vergleichen und seine Entscheidung präsentieren.	– quantitativer Vergleich, Bezugskalkulation – qualitativer Vergleich nach weiteren möglichen Kriterien

5.7 Lernfeld 7 – Waren annehmen, lagern und pflegen

2. Ausbildungsjahr	Zeitrictwert 60 Stunden
---------------------------	------------------------------------

5.7.1 Bestandsaufnahme im Lager

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Notwendigkeit der Inventur unter Einbeziehung rechtlicher Vorschriften und persönlicher Erfahrungen erklären.	<ul style="list-style-type: none"> – Inventurarten – Inventurverfahren – Inventurgründe – Vorbereitung und Durchführung einer Inventur
– Inventurdifferenzen ermitteln und die Ursachen dafür sowie Maßnahmen zur Vermeidung ableiten.	<ul style="list-style-type: none"> – Bruch – Verderb – Schwund – Diebstahl – Erfassungsfehler
– aus den Daten der Inventur ein ordnungsgemäß gegliedertes Inventar erstellen.	

5.7.2 Warenannahme

Hinweis:

Die Besonderheiten beim Verbrauchsgüterkauf sind Inhalt von LF 10.

(ca. 25 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– den Wareneingang unter Einbezug der rechtlichen Vorschriften prüfen.	<ul style="list-style-type: none"> – äußere Prüfung, innere Prüfung – Warenbegleitpapiere
– Pflichtverletzungen hinsichtlich einer Schlechtleistung beurteilen, Rechte anwenden, Fallbeispiele lösen sowie unterschiedliche Rügefristen beim zweiseitigen Handelskauf anwenden.	<ul style="list-style-type: none"> – Mangelbegriff: <ul style="list-style-type: none"> • objektive und subjektive sowie Montageanforderungen, • Erkennbarkeit, • Umfang – Gleichrangigkeit der Anforderungen – Mängelrüge – vorrangige und nachrangige Rechte – Verjährungsfristen, Beweislast

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Pflichtverletzungen hinsichtlich Lieferverzug erkennen, Rechte anwenden und Fallbeispielen lösen.	– Voraussetzungen für Lieferverzug – Rechte des Käufers – Schadensersatz, Verschulden

5.7.3 Warenlagerung und -pflege

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Aufgaben der Lagerhaltung erläutern und verschiedene Lagerarten unterscheiden.	– Verkaufslager, Reservelager – Festplatzsystem, Freiplatzsystem
– die Lagergrundsätze anwenden.	– warengerechte Lagerung – Geräumigkeit – Übersichtlichkeit – Wirtschaftlichkeit – Nachhaltigkeit – Warenpflege
– Sicherheitsvorschriften nennen.	– Einbruch und Diebstahl – Unfallverhütung – Sicherheitskennzeichnung – Brandschutz

5.7.4 Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Zielkonflikte der Lagerhaltung erläutern.	– Risiken der Lagerhaltung – Kapitalbindungskosten
– Lagerkennzahlen als Mittel der Wirtschaftlichkeitskontrolle ermitteln, auswerten und Optimierungsmöglichkeiten ableiten.	– Mindestbestand – Meldebestand – durchschnittlicher Lagerbestand – Umschlagshäufigkeit – durchschnittliche Lagerdauer

5.8 Lernfeld 8 – Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

2. Ausbildungsjahr	Zeitrictwert 80 Stunden
---------------------------	------------------------------------

Hinweis:

Die Inventur und das Inventar sind auch Bestandteil von LF 7. Das Buchen im Grundbuch ist nicht erforderlich.

5.8.1 Ordnungsgemäße Erfassung von Geschäftsvorgängen

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Geschäftsvorgänge im Unternehmen erläutern.	– Informations-, Geld- und Wertflüsse des Unternehmens – Aufgaben und Bereiche des Rechnungswesens
– die rechtlichen Grundlagen der Buchhaltung anhand von Gesetzen erarbeiten und anwenden.	– HGB und AO – Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung – Aufbewahrungsfristen
– die verschiedenen Arten von Belegen benennen – die Belege prüfen.	– interne und externe Belege – sachlich und rechnerisch richtig

5.8.2 Von der Inventur zur Bilanz

(ca. 30 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– aus den Inventurdaten ein Inventar erstellen und daraus die Bilanz ableiten sowie fehlende Größen berechnen.	– Inventar – Aufbau Bilanz – Bilanzgleichungen
– den Vermögens- und Schuldenaufbau eines Unternehmens analysieren sowie Betriebs- und Zeitvergleiche durchführen.	– Bilanzkennzahlen: • Vermögensstruktur, • Kapitalstruktur
– Bestandsveränderungen anhand von Belegen sicher erfassen sowie eine Schlussbilanz erstellen.	– Werteveränderung der Bilanz – Führen von Bestandskonten – Kontenabschluss

5.8.3 Ermittlung und Auswertung des Unternehmenserfolgs

(ca. 30 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – erfolgswirksame Vorgänge erfassen und zuordnen. – den Warenein- bzw. –verkauf als zentrale erfolgswirksame Leistungsbestandteile im Handel erläutern. 	<ul style="list-style-type: none"> – Aufwendungen und Erträge – Buchen in Erfolgskonten – Aufwendungen für Waren und Umsatzerlöse
<ul style="list-style-type: none"> – Aufwendungen und Erträge in der Gewinn- und Verlustrechnung gegenüberstellen und den Gewinn bzw. Verlust berechnen. – den Wareneinsatz bestimmen. – die Auswirkung von Veränderungen der Kosten und des Umsatzes auf den Erfolg des Unternehmens nachvollziehen und geeignete Maßnahmen zur Kostensenkung bzw. Umsatzsteigerung vorschlagen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Abschluss der Erfolgskonten – Abschluss des Gewinn- und Verlustkontos – Reingewinn und Reinverlust – Wareneinsatz und Rohgewinn bzw. -verlust – Auswertung der Gewinn- und Verlustrechnung

5.8.4 Aufbereitung und Auswertung von statistischen Daten der Erfolgsrechnung

Hinweis:

Die Erstellung und Auswertung verschiedener Diagramme kann, sofern angeboten, im Wahlpflichtfach Datenverarbeitung erfolgen.

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – die Informationen aus den verschiedenen Bereichen im WWS sammeln und auswerten. 	<ul style="list-style-type: none"> – Aufgaben des WWS – Informationen aus dem WWS: <ul style="list-style-type: none"> • Nummernsysteme, • Artikelsuche, • Verwaltung der Bestellvorgänge, • Verkaufsdatenauswertung
<ul style="list-style-type: none"> – betriebliche Daten aufbereiten und grafisch darstellen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Diagrammarten – Diagrammbeschreibung – Diagramminterpretation

5.9 Lernfeld 9 – Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen

2. Ausbildungsjahr	Zeitrictwert 40 Stunden
---------------------------	------------------------------------

Hinweis:

Die Preisauszeichnung unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschriften der PAngV sind Inhalt des LF 4.

5.9.1 Einflussgrößen auf den Verkaufspreis

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Einflüsse auf den Verkaufspreis nennen sowie die Preisbildung am Markt erklären.	– betriebsexterne Einflüsse: <ul style="list-style-type: none"> • Angebot, Nachfrage, Marktpreis, • Marktform, • staatliche Preispolitik, • Preisempfehlung der Hersteller u. a. – betriebsinterne Einflüsse: <ul style="list-style-type: none"> • Kosten, • Gewinn, • Bezugspreis u. a.
– die Möglichkeiten der Preisgestaltung im Ausbildungsbetrieb berücksichtigen.	– Hoch- und Niedrigpreispolitik – Preisgestaltung: <ul style="list-style-type: none"> • kosten-, • nachfrage- oder • konkurrenzorientiert – Bezug Preisangabenverordnung
– die Auswirkungen unterschiedlicher Preisstrategien beurteilen.	– Preisdifferenzierung – Mischkalkulation – psychologische Preisgestaltung – Kaufverhalten bei Preisänderung

5.9.2 Kalkulation des Verkaufspreises

Hinweis:

Die Verkaufskalkulation erfolgt ohne Berücksichtigung von Kundenskonto und Kundenrabatt.

(ca. 25 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– den Verkaufspreis kalkulieren und die einzelnen Bestandteile des Kalkulationsschemas erläutern.	– Zuschlagssätze: <ul style="list-style-type: none">• Handlungskostenzuschlag,• Gewinnzuschlag,• Umsatzsteuer
– Vereinfachungen der Verkaufskalkulation auf betriebliche Situationen anwenden.	– Kalkulationszuschlag – Kalkulationsfaktor
– betriebsexterne Einflüsse bei der Preiskalkulation beachten.	– Rückwärtskalkulation: <ul style="list-style-type: none">• Kalkulationsabschlag,• Handelsspanne – Differenzkalkulation

5.10 Lernfeld 10 – Besondere Verkaufssituationen bewältigen

2. Ausbildungsjahr	Zeitrictwert 60 Stunden
---------------------------	------------------------------------

Hinweis:

Konfliktlösendes Verhalten im Sinne der Kunden und des Unternehmens ist integrativer Bestandteil aller Lernsituationen des LF 10. Generelle Verhaltensregeln in Konfliktsituationen können zudem im Fach Deutsch vertiefend geübt werden.

5.10.1 Kundentypen

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Kunden nach unterschiedlichen Gesichtspunkten einteilen.	– Kundentypen – Kundengruppen – Konsumententypen
– die verschiedenen Kundentypen anhand ihrer Persönlichkeitsmerkmale oder Charaktereigenschaften beschreiben.	– der Sachverständige – der Sparsame – der Besserwisser – der Arrogante – der Misstrauische – der Unentschlossene – der Gesprächige u. a.
– situationsgerecht und verkaufsfördernd auf die Besonderheiten des Kundentyps reagieren.	– empfohlenes Verkäuferverhalten als Orientierungshilfe
– Kunden nach ihrem Kaufmotiv, Konsumverhalten und Lebensstil einteilen.	– z. B. Einteilung nach Sinus-Institut (Sinus Mileus) oder der Gesellschaft für Konsumforschung

5.10.2 Spezielle Kundengruppen

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Kundengruppen einteilen sowie ihre Bedürfnisse beschreiben.	– Kinder und Jugendliche – Senioren – Ausländer und Touristen als Kunden – Kunden mit Einschränkungen sowie Besonderheiten u. a.
– verkaufsfördernde Maßnahmen hinsichtlich Ladengestaltung bzw. Warenpräsentation für diese Kundengruppen formulieren.	– Barrierefreiheit – Sitzmöglichkeiten – „Plauderkassen“ – kleine Verpackungsgrößen – Merchandising-Artikel – Übersetzungs-QR-Codes u. a.
– den Kundenumgang bedürfnisorientiert gestalten.	– Ansprache von Kindern – Vertrauensauslöser – JuSchG – wichtige fremdsprachliche Formulierungen u. a.

5.10.3 Besondere Verkaufssituationen

Hinweis:

Durchsagen hinsichtlich des Ladenschlusses können auch im Fach Deutsch formuliert und geübt werden. Die Gewährleistungsansprüche bei zweiseitigem Handelskauf sind Inhalt von LF 7 und sind Basis für die Besonderheiten beim Verbrauchsgüterkauf. Auf die speziellen Regelungen zu digitalen Produkten und Produkten mit digitalem Inhalt wird lediglich hingewiesen.

(ca. 30 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Hochbetriebszeiten im Unternehmen nennen. – sich persönlich auf Hochbetrieb vorbereiten. – organisatorische Maßnahmen im Betrieb vorschlagen sowie Mehrfachbedienung anwenden.	– Verkauf bei Hochbetrieb – Hochbetriebszeiten: • am Tag, • in der Woche, • im Monat, • im Jahr – persönliche und organisatorische Maßnahmen der Vorbereitung – funktionsweise Mehrfachbedienung

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – die Öffnungszeiten im Einzelhandel an Beispielen beurteilen. – Verkaufschancen bei späten Kunden zügig erfassen und bewerten sowie zielgerichtet zum Verkaufsabschluss führen. – den Kunden auf den Ladenschluss hinweisen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Verkauf kurz vor Ladenschluss – Ladenschlussgesetz, Thüringer Ladenöffnungsgesetz – Sicher-Käufer, Vielleicht-Käufer – verkürztes Verkaufsgespräch: Warenvorlage, Empfehlung – direkte Ansprache, Durchsagen
<ul style="list-style-type: none"> – bei Geschenk- und Besorgungskäufen das Kaufmotiv des Käufers erkennen sowie den Bedarf der beschenkten Person ermitteln. – die indirekte Warenvorlage sicher anwenden und dem Kunden beim Kaufabschluss Sicherheit vermitteln. – Möglichkeiten der Geschenkverpackung bereitstellen und anbieten. 	<ul style="list-style-type: none"> – Gründe für Geschenk- und Besorgungskauf – Bedeutung der direkten und indirekten Bedarfsermittlung – Vertrauensauslöser, Geschenkgutschein, Bekräftigung, Umtauschmöglichkeit – am Beispiel des Ausbildungsunternehmens
<ul style="list-style-type: none"> – die Rolle einer Begleitperson einschätzen und das Verkaufsgespräch situationsgerecht variieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – fachkundige Begleiter, interessierte und uninteressierte Begleiter, Begleiter als Geldgeber – Angebote je nach Begleitperson
<ul style="list-style-type: none"> – Ursachen für Ladendiebstahl nennen sowie betroffene Personengruppen einteilen. – typische Methoden des Ladendiebstahls erkennen und sich selbstständig Wissen über veränderte Methoden aneignen. – Maßnahmen zur Diebstahlverhinderung vorschlagen und sich bei Diebstahl professionell verhalten. 	<ul style="list-style-type: none"> – Ladendiebstahl: <ul style="list-style-type: none"> • Gründe, • Zeitpunkte, • organisatorische Maßnahmen des Einzelhandels, • rechtliche Vorschriften, • betriebliche Abläufe
<ul style="list-style-type: none"> – Reklamationsgründe erfassen und Konfliktlösungsstrategien im Umgang mit dem Kunden anwenden. – zwischen Gewährleistung, Garantie und Kulanz unterscheiden. – den Kunden über seine Gewährleistungsansprüche beraten und eine kundengerechte Lösung anbieten. – betriebliche Kulanzregelungen sowie Garantieerklärungen rechtssicher beschreiben und anwenden. – Haftungsgründe für den Händler gemäß Produkthaftungsgesetz abgrenzen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Rechte des Kunden bei Mängeln in Abgrenzung zum zweiseitigen Handelskauf, Garantievorschriften, – Serviceleistungen – Abgrenzung Verbrauchsgüterkauf Ware mit digitalen Elementen sowie digitale Produkte – Kaufbelege, Schuldfrage – betriebsinterne Arbeitsschritte bei Bearbeitung einer Reklamation

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – unternehmensbezogene Beispiele für Finanzierungskäufe nennen. – die Kreditwürdigkeitsprüfung des Kunden beschreiben. – die rechtlichen Regelungen des Teilzahlungsvertrags aufzählen. – verschiedene Sicherheiten unterscheiden. 	<ul style="list-style-type: none"> – Finanzierungskauf, Teilzahlungsgeschäft – Mindestinhalte Kreditvertrag – Schufa – Widerrufsrecht

5.10.4 Entwicklungen im Einzelhandel

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – aktuelle Trends im Einzelhandel sowie unternehmensinterne digitale Lösungen beschreiben. 	<ul style="list-style-type: none"> – click and collect – Bezahl-Apps – technische Lösungen – nachhaltige Konzepte zur Energie- und Ressourceneinsparung
<ul style="list-style-type: none"> – sich über aktuelle Entwicklungen informieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – digitaler Kassenbon – digitale Preisschilder – Self-Scanning-Kasse – digitale Umkleide

5.11 Lernfeld 11 – Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern

3. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 80 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

5.11.1 Warenbewegungen

(ca. 5 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none">– Warenbewegungen und Bestandsveränderungen erfassen.– den Wareneinsatz bestimmen und die Warenkonten abschließen.	<ul style="list-style-type: none">– Aufwendungen für Waren und Umsatzerlöse– Abschluss der Warenkonten– Wareneinsatz und Rohgewinn bzw. -verlust

5.11.2 Umsatzsteuer als durchlaufender Posten

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none">– den Mehrwert erfassen und die Steuer berechnen.– die Umsatzsteuer beim Wareneinkauf bzw. -verkauf erfassen.– die Zahllast bzw. den Vorsteuerüberhang ermitteln.	<ul style="list-style-type: none">– Wesen der USt– Steuerentgelt– Mehrwert– Vorsteuer und Umsatzsteuer

5.11.3 Beschaffung und Abschreibung von Anlagegütern

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none">– Anlagegüter unterscheiden.– die Anschaffungskosten ermitteln.– den Wertverlust der Anlagegüter durch die lineare Abschreibung erfassen und berechnen.– zwischen Anlagegut, geringwertigen Wirtschaftsgütern und sofortigem Aufwand unterscheiden.– die Wirkung von Abschreibungen auf das Betriebsergebnis untersuchen und erfassen.	<ul style="list-style-type: none">– materielle, immaterielle– Anschaffungsnebenkosten– Anschaffungspreisminderungen– Abnutzungs- und Verschleißarten– Nutzungsdauer– jährlicher Abschreibungsbetrag– Buchwert und Erinnerungswert– Abschreibungsprozentsatz– Sammelabschreibung, Sofortabschreibung– Abschreibungskreislauf

5.11.4 Kosten des Betriebs und Maßnahmen zur Kostensenkung

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none">– Aufgaben und Teilbereiche der Kosten- und Leistungsrechnung unterscheiden.– Aufwendungen und Kosten bzw. Erträge und Leistungen abgrenzen.– die verschiedenen Kostenarten analysieren.– Kosten auf einzelne Abteilungen oder Warengruppen verursachungsgerecht verteilen.– eine Vor- und Nachkalkulation durchführen.– Auswirkungen von Kostensteigerungen bzw. Kostensenkungen erfassen und Maßnahmen zur Kostensenkung begründet vorschlagen.	<ul style="list-style-type: none">– Kostenarten-, Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung– Abgrenzungsrechnung– Einzel- und Gemeinkosten– fixe und variable Kosten– interne und externe Kosten– BAB, Verteilungsrechnung, Ermittlung Handlungskostenzuschlag, Gewinnzuschlag– Kostenträgerstückrechnung– Auswirkungen auf den einfachen Wirtschaftskreislauf

5.11.5 Deckungsbeitragsrechnung zur Sortiments- und Preisgestaltung

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– den Deckungsbeitrag ermitteln.	– Definition – Arten – Berechnung
– preispolitische Entscheidungen auf Basis der Deckungsbeitragsrechnung treffen und mögliche Sortimentsveränderungen begründen.	– Preisgrenzen – Auswirkungen auf das Betriebsergebnis – Gewinnschwelle – Mischkalkulation – Nachkalkulation

5.11.6 Betriebliche Kennzahlen zur Beurteilung des unternehmerischen Erfolgs

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– betriebliche Kennzahlen ermitteln.	– Wirtschaftlichkeit – Rentabilität – Produktivität – Cashflow
– die Kennzahlen auswerten, interpretieren und geeignete Maßnahmen für das Unternehmen ableiten.	– kurzfristige Erfolgsrechnung

5.12 Lernfeld 12 – Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden

3. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 80 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

5.12.1 Marketing zur Umsetzung der Unternehmensphilosophie

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Marketing als Grundlage des Warenabsatzes erläutern.	– Begriff – Notwendigkeit – Ziele
– die Bereiche des Marketings nennen und verschiedene Untersuchungsgegenstände unterscheiden. – verschiedene Methoden der Marktforschung anwenden.	– Marktanalyse – Marktbeobachtung – Marktprognose – Primärforschung – Sekundärforschung

5.12.2 Auswertung von Marktinformationen und Kundendaten

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– eine Sekundärerhebung und Primärerhebung durchführen und geeignete Instrumente dafür einsetzen.	– interne und externe Informationsquellen – Fragebogen – Beobachtung
– Markt- und Kundendaten auswerten.	– Statistiken – geeignete Darstellungsformen

5.12.3 Ausbau der Marktposition durch Kundenorientierung

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – mit Hilfe der Sortimentspolitik Einflüsse auf das Sortiment sowie Möglichkeiten der Sortimentskontrolle erläutern. – Notwendigkeiten der Sortimentsanpassung erkennen und Möglichkeiten der Sortimentsanpassung anwenden. 	<ul style="list-style-type: none"> – Kunde, Lieferanten, Mitbewerber u. a. – Gründe: <ul style="list-style-type: none"> • Wandel der Kundenansprüche, • Trends, • veränderte Wirtschaftslage u. a. – Maßnahmen: <ul style="list-style-type: none"> • Diversifikation, • Differenzierung, • Sortimentsbereinigung, -verjüngung, • Trading down, Trading up
<ul style="list-style-type: none"> – mit Hilfe der Preispolitik preispolitische Maßnahmen kundenorientiert zuordnen und anwenden. 	<ul style="list-style-type: none"> – Hoch- und Niedrigpreispolitik – Preisdifferenzierungen – Mischkalkulation – Rabatte, Sonderangebote
<ul style="list-style-type: none"> – mit Hilfe der Distributionspolitik Absatzwege kundenorientiert auswählen. 	<ul style="list-style-type: none"> – direkte Vertriebswege – indirekte Vertriebswege
<ul style="list-style-type: none"> – Servicekonzepte vorstellen und analysieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – warenbezogene – kundenbezogene – zahlungsbezogene
<ul style="list-style-type: none"> – kommunikationspolitische Maßnahmen erläutern und deren Wirksamkeit beurteilen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Absatzwerbung – Sale Promotion – Public Relation
<ul style="list-style-type: none"> – das Zusammenwirken der absatzpolitischen Instrumente erläutern. 	<ul style="list-style-type: none"> – Marketing Mix

5.12.4 Ausbau der geschäftlichen Beziehungen zu den Kunden mit Hilfe des Kundenbeziehungsmanagement

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Notwendigkeit des Customer Relationship Management erschließen.	– Begriff CRM – Kundendaten – Kundensupport – Data Mining
– die Möglichkeiten von Kundenbindung und -neugewinnung erläutern.	– Beschwerdemanagement – One-to-one Marketing – Kundenkarten, -klubs – Kundenzeitschriften – Events – Couponing u. a.

5.12.5 Onlinehandel

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– den Begriff E-Commerce anwenden und die verschiedenen Arten unterscheiden. – die Vor- und Nachteile des B2C im Vergleich zum stationären Handel aufzeigen.	– B2C – B2B – B2A
– den Aufbau eines Onlineshops erläutern. – das Anlegen und Pflegen von Produktkategorien und Produktdetailseiten sowie den Ablauf von Bestellungen nachvollziehen. – die Anforderungen an einen Onlineshop erklären.	– Shopsysteme – Frontend – Backend – Konversionsrate – Usability
– Merkmale von Verkaufsplattformen erläutern. – weitere Vertriebskanäle im Internet aufführen.	– Marktplätze – regionale Marktplätze – Aktionsplattformen – Subshops – soziale Netzwerke – Multi-Channel, Cross-Channel, Omni-Channel

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– den Begriff Online-Markting erläutern und verschiedene Online-Marketingmaßnahmen unterscheiden.	<ul style="list-style-type: none"> – Display Marketing – Online-Video-Advertising – Affiliate Marketing – mobiles Marketing – Social-Media Marketing u. a.
– die rechtlichen Grundlagen beim Online-handel anwenden.	– FernAbsG

5.12.6 Marketingkonzept zur Kundengewinnung oder Kundenbindung

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– beispielhaft ein Marketingkonzept entwickeln und präsentieren.	<ul style="list-style-type: none"> – Arbeitsplan – Zeitplan – Präsentation

5.13 Lernfeld 13 – Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen

3. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 80 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

5.13.1 Personalbedarfsermittlung und -einsatzplanung

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Ziele und Aufgaben der Personalwirtschaft beschreiben.	– wirtschaftliche und soziale Ziele der Personalwirtschaft – Rahmen- und Kernaufgaben
– den Personalbestand organisieren.	– quantitative und qualitative Personalbestandsplanung – Organigramm des Ausbildungsbetriebs – autonome und initiierte Personalveränderungen
– den Personalbedarf planen.	– interne und externe Einflussgrößen auf die Bedarfsplanung – Methoden der quantitativen Personalbedarfsplanung: <ul style="list-style-type: none"> • Kennzahlmethode, • Stellenplanmethode – qualitative Personalbedarfsplanung: <ul style="list-style-type: none"> • Anforderungsprofile, • Stellenbeschreibung
– den Personaleinsatz planen.	– Personaleinsatzplan – Arbeitszeitmodelle im Einzelhandel – Beachtung wichtiger Rechtsgrundlagen: <ul style="list-style-type: none"> • ArbZG, • BUrlG, • JArbSchG, • MuSchG, • Schwerbehindertenrecht u. a.

5.13.2 Personalbeschaffung, -auswahl und -einstellung

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– verschiedene Beschaffungswege unterscheiden und bewerten.	– externe Möglichkeiten – interne Möglichkeiten – Vorteile und Nachteile
– geeignete Bewerber auswählen.	– Auswahlkriterien – Auswahlverfahren – AGG – Vorstellungsgespräch
– rechtliche Grundlagen auf Arbeitsverträge anwenden.	– Rechtsquellen des Arbeitsrechts – Schutz personenbezogener Daten – Arbeitsvertrag: <ul style="list-style-type: none"> • Form, • Inhalt, • Rechte und Pflichten – Arten des Arbeitsvertrags: <ul style="list-style-type: none"> • befristet, • unbefristet, • Teilzeitarbeitsvertrag – Personalakte

5.13.3 Lohn und Gehaltsabrechnung

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Entgeltsysteme im Einzelhandel unterscheiden.	– Zeitlohn – Leistungslohn – Beteiligungslohn – Zulagen, Gratifikationen, sonstige Zuwendungen
– Entgeltabrechnungen erstellen.	– Ermittlung des Bruttoentgelts (sozialversicherungs- und steuerliches Brutto) – Abzüge (Steuern und Sozialversicherungen) – vermögenswirksame Leistungen – Nettolohn und Auszahlungsbetrag – Lohnnebenkosten – Abführung der Abzüge und Arbeitgeberanteile

5.13.4 Personalführung

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Führungsstile beurteilen.	– autoritärer Führungsstil – kooperativer Führungsstil – Führungsprinzipien – Teambuilding – Konfliktmanagement
– Personalbeurteilungsverfahren beschreiben.	– freie Beurteilung – Skalenverfahren – Rangordnungsverfahren – Mitarbeitergespräche
– Möglichkeiten der Mitarbeitermotivation zur Förderung des Arbeitsverhaltens und der Leistungsbereitschaft einsetzen.	– Motivation durch Feedback – Motivation durch Arbeitsgestaltung – finanzielle Anreize – soziale und gesundheitliche Anreize
– Personalentwicklung als Maßnahme der Mitarbeitermotivation nutzen.	– Ziele der Personalentwicklung – Maßnahmen der Personalentwicklung

5.13.5 Beendigung von Arbeitsverhältnissen

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– rechtliche Regelungen bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen beachten.	– Kündigungsarten – Kündigungsgründe – Kündigungsfristen – Kündigungsschutz – Entlassungsformalitäten
– Arbeitszeugnisse interpretieren.	– einfaches und qualifiziertes Arbeitszeugnis – Formulierungen und Deutungen

5.14 Lernfeld 14 – Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln

3. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 80 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

5.14.1 Voraussetzungen für eine Unternehmensgründung

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Voraussetzungen für eine Unternehmensgründung beschreiben.	<ul style="list-style-type: none"> – persönliche, materielle, rechtliche – Chancen und Risiken – Businessplan
– eine geeignete Firmierung auswählen und die Einhaltung der Firmengrundsätze beachten.	<ul style="list-style-type: none"> – Firmenklarheit – Firmenwahrheit – Firmenbeständigkeit – Firmenöffentlichkeit – Firmenausschließlichkeit
– die Kaufmannseigenschaften nach HGB unterscheiden.	<ul style="list-style-type: none"> – Istkaufmann – Kannkaufmann – Formkaufmann
– die Bedeutung eines Handelsregister- eintrags erklären.	<ul style="list-style-type: none"> – Begriff – Aufgaben – Aufbau – Inhalt
– die Aufgaben der Unternehmensleitung beschreiben sowie Rechtshandlungen einer Gesellschaft auf Zulässigkeit überprüfen.	<ul style="list-style-type: none"> – Aufgaben der Unternehmensleitung – Vertretungsrechte: <ul style="list-style-type: none"> • Arten der Prokura, • Arten der Handlungsvollmacht – Wirkung der Vertretungsrechte: <ul style="list-style-type: none"> • Innenverhältnis, • Außenverhältnis

5.14.2 Unternehmensformen

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Unternehmensformen zuordnen.	– Einzelunternehmung, Personengesellschaften, Kapitalgesellschaften
– die wesentlichen Merkmale von Unternehmensformen gegenüberstellen. – eine Gewinnverteilung durchführen.	– Einzelunternehmung, OHG, KG, GmbH, Genossenschaft – Vor- und Nachteile
– Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit anderen Unternehmen und Institutionen einbeziehen.	– Verbände und Verbundgruppen – Franchising

5.14.3 Kapitalbeschaffung für das Unternehmen

Hinweis:

Den einfachen Eigentumsvorbehalt kennen die Schüler bereits aus LF 6.

(ca. 25 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Möglichkeiten der Kapitalbeschaffung prüfen.	– Eigenfinanzierung, Fremdfinanzierung, Vorteile, Nachteile – Kreditfähigkeit – persönliche und materielle Kreditwürdigkeit, erforderliche Unterlagen
– Kreditarten unterscheiden. – Zinskosten berechnen sowie Zins-Skonto-Vergleiche durchführen.	– Lieferantenkredit – Kontokorrentkredit – Darlehen – Leasing
– Kreditsicherheiten exemplarisch beschreiben.	– einfacher Eigentumsvorbehalt – Bürgschaft – Sicherungsübereignung
– Zahlungseingänge überwachen und Maßnahmen bei Zahlungsverzug ableiten.	– Notwendigkeit der Zahlungsüberwachung – Voraussetzungen, Gläubigerrechte – gerichtliches und außergerichtliches Mahnverfahren

5.14.4 Unternehmenskrisen

(ca. 5 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – Anzeichen von Unternehmenskrisen rechtzeitig bestimmen. – die Ursachen von Unternehmenkrisen analysieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – Umsatzrückgang, stark ansteigende Kosten, Liquiditätsschwäche u. a. – Verlust von Marktanteilen, schlechte Zahlungsmoral, geringe Eigenkapitalbasis, externe Eingriffe u. a.
<ul style="list-style-type: none"> – die Folgen von Unternehmenskrisen benennen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Personalabbau – Kreditkündigung – Verschlechterung der Liquidität u. a.
<ul style="list-style-type: none"> – mögliche Konsequenzen aus Unternehmenskrisen unterscheiden. 	<ul style="list-style-type: none"> – Insolvenz – Sanierung – Liquidation

5.14.5 Ein Konzept zur weiteren Entwicklung des Unternehmens

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – den Istzustand analysieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – Marktsituation – Umsatzzahlen – Gewinn- und Kostenentwicklung
<ul style="list-style-type: none"> – strategische Ziele bestimmen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Unternehmensphilosophie – Marketingstrategie – Standortplanung – Personaleinsatz – Fördermöglichkeiten – Kostensenkung u. a.
<ul style="list-style-type: none"> – Maßnahmen zur erfolgreichen Unternehmensentwicklung ableiten und dabei Wissen aus allen LF anwenden. 	<ul style="list-style-type: none"> – Marktentwicklung – absatzpolitische Instrumente – Einkauf- und Lagerhaltung – Maßnahmen Personalwesen – Informationssysteme: <ul style="list-style-type: none"> • WWS, • Fibu, • KLR u. a.

5.15 In einer Fremdsprache kommunizieren

1. - 3. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 120 Stunden
--------------------------------	--------------------------------------

5.15.1 Ziele des Kompetenzerwerbs

Zielstellung des Fremdsprachenunterrichts in der dualen Ausbildung zum Verkäufer/Kaufmann im Einzelhandel ist eine Konsolidierung und Erweiterung vorhandener allgemeinsprachlicher Fremdsprachenkompetenz auf der bereits erreichten Niveaustufe des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens² sowie der Erwerb berufsbezogener Fremdsprachenkompetenz entsprechend dieser Niveaustufe. Die in diesem Lehrplan für die einzelnen Kompetenzbereiche auf mittlerem Niveau (B1) formulierten Aussagen müssen je nach Lernausgangslage der Schüler angepasst und ausgestaltet werden. Des Weiteren ist die Entwicklung einer beruflichen Handlungskompetenz Ziel des Fremdsprachenunterrichts.

Die folgenden Ausführungen beschreiben den zu erreichenden Stand einer kumulativ ausgerichteten Kompetenzentwicklung am Ende des dritten Ausbildungsjahres. Zielstellungen im Bereich der interkulturellen Kompetenz sind als immanenter Bestandteil von Selbst- und Sozialkompetenz formuliert.

Funktionale kommunikative Kompetenz	Kompetenzbeschreibung
Hör-/Hör-Sehverstehen	<p>Sachkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – sowohl einfache als auch teilweise sprachlich komplexe Hör-/Hör-Seh-situationen in persönlichen und berufsbezogenen Zusammenhängen bewältigen, wenn die Themen überwiegend vertraut sind, – den Inhalt allgemeinsprachlicher und berufsspezifischer Hör-/Hör-Seh-texte, wie z. B. Warenpräsentationen, Kundenberatungen und Verkaufsgespräche, global, selektiv oder detailliert erfassen und wiedergeben, – den Gesprächspartner in Situationen allgemeinen sowie berufsbezogenen Inhalts verstehen und adressaten- und situationsgerecht sprachlich und auch nicht sprachlich reagieren, – übliche Wendungen der Unterrichtssprache verstehen und entsprechend handeln, – Texte, die sowohl von Muttersprachlern als auch von Nichtmuttersprachlern verschiedener regionaler Varietäten überwiegend deutlich und in Standardsprache gesprochen werden, verstehen.

² Europarat (Hrsg.): Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen. Straßburg, Langenscheidt, 2001.

Hör-/Hör-Sehver- stehen	<p>Methodenkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Situationen und Aufgabenstellungen nutzen, um Hör-/Hör-Seherwartungen zu entwickeln, – Informationen aus verschiedenen Medien sichern und verdichten, – Verstehenshilfen, z. B. sprachliches, thematisches/berufliches, soziokulturelles Wissen und Weltwissen, akustische Signale, visuelle Signale, intonatorische Strukturen, nutzen, – Schlüsselwörter erkennen und mit ihrer Hilfe Sinnzusammenhänge erschließen. <p>Selbst- und Sozialkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – sich auf die Aufgabenstellung, den Hör-/Hör-Sehtext und die Situation einstellen und konzentriert zuhören bzw. zuschauen, – den Hör-/Hör-Sehprozess entsprechend der Aufgabe selbstständig bewältigen, – mit Verstehensproblemen konstruktiv umgehen, – Eigenschaften von Sprechern respektieren und sich darauf einstellen, z. B. Sprechtempo, Intonation, Mimik, Gestik, – bei Unklarheiten gezielt nachfragen, – seine Kompetenzentwicklung selbstständig einschätzen.
Leseverstehen	<p>Sachkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – den wesentlichen Inhalt und/oder Detailinformationen aus einfachen und auch komplexen berufsrelevanten Texten unterschiedlicher Länge verstehen, die <ul style="list-style-type: none"> • bekannten und teilweise unbekanntem, auch nicht erschließbarem Wortschatz sowie • teilweise komplexe sprachliche Strukturen enthalten, – didaktisierte, adaptierte sowie authentische Texte, z. B. Geschäftsbriefe, Formulare, Zeitungsartikel, Prospekte lesen und verstehen, – fremdsprachige Arbeitsanweisungen verstehen und entsprechend handeln, – verschiedene Textsorten erkennen und ihre Funktion bzw. Intention erfassen.

Funktionale kommunikative Kompetenz	Kompetenzbeschreibung
Leseverstehen	<p>Methodenkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Lesererwartungen aufbauen und nutzen, z. B. durch visuelle Impulse, Überschriften, Art der Quellen, – verschiedene Lesetechniken, z. B. Skimming, Scanning, schlussfolgerndes Lesen, gezielt anwenden, – Gliederung und Aufbau eines Texts erfassen, Schlüsselwörter erkennen und mit ihrer Hilfe Sinnzusammenhänge erschließen, – geeignete analoge und digitale Hilfsmittel auswählen und nutzen, – sein sprachliches, soziokulturelles und thematisches/berufliches Wissen sowie Weltwissen als Hilfe zum Verstehen nutzen, – unbekanntem Wortschatz, z. B. durch Wortbildungsmuster, Vergleich zu anderen Sprachen und im Kontext, erschließen, – erfasste Inhalte notieren bzw. strukturieren, z. B. Mindmap, Tabelle. <p>Selbst- und Sozialkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – sich auf die Lesesituation, -text und -aufgabe einstellen und konzentriert lesen, – den Leseprozess entsprechend der Aufgabe und Absicht selbstständig oder auch gemeinsam mit anderen verantwortungsbewusst bewältigen, – mit Textinhalten offen und kritisch umgehen und Sachverhalte, Vorgänge und Handlungen aus der Perspektive anderer betrachten, – sich auf Fachtexte mit berufsrelevantem Wortschatz einstellen und bei Verstehensproblemen weiter konzentriert lesen, – sich aufgrund seiner im Verlauf der Ausbildung gewachsenen Fachkompetenz auch Inhalte fachrelevanter Texte selbstständig erschließen, – seine Kompetenzentwicklung selbstständig einschätzen.

Funktionale kommunikative Kompetenz	Kompetenzbeschreibung
Sprechen	<p>Sachkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – an Gesprächen zu überwiegend vertrauten allgemeinen und berufsorientierten Themen mit und ohne Vorbereitung, auch telefonisch, funktional angemessen und weitgehend normgerecht teilnehmen, wenn die Gesprächspartner in Standardsprache sprechen, – nach Vorbereitung mit einfachen und komplexen sprachlichen Mitteln zu überwiegend allgemeinen und vertrauten berufsbezogenen Themen unter Nutzung von Fachvokabular zusammenhängend und weitgehend normgerecht sprechen, – für die Fremdsprache typische Höflichkeitsfloskeln gezielt in Gesprächen anwenden, – mit angemessenen sprachlichen Mitteln einen eigenen Standpunkt formulieren und Meinungen äußern. <p>Methodenkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Redepläne bzw. Wortschatzgerüste selbstständig anfertigen und nutzen, – geeignete analoge und digitale Hilfsmittel, z. B. Wörterverzeichnisse, Wörterbücher, auswählen und nutzen, – geeignete Präsentationstechniken situations- und adressatengerecht anwenden und dabei Medien zur Visualisierung nutzen, – sein sprachliches, soziokulturelles und thematisches/berufliches Wissen sowie Weltwissen selbstständig einbeziehen und nutzen, – verschiedene Sprechsituationen adressatengerecht bewältigen, – Strategien zur Förderung der Kommunikation, z. B. Nachfrage, Umschreibung und/oder nicht sprachliche Mittel, einsetzen, – Stimme, Intonation und Sprachregister adressaten- und situationsgerecht einsetzen. <p>Selbst- und Sozialkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – auf den Kommunikationspartner eingehen und Gesprächsregeln einhalten, – auch bei Verständigungsschwierigkeiten Wege finden, die Kommunikation aufrecht zu erhalten, – in kooperativen Lernphasen mit anderen zusammenarbeiten, Unterstützung geben und annehmen sowie Verantwortung übernehmen, – kulturelle und landeskundliche Gemeinsamkeiten und Unterschiede in Gesprächen berücksichtigen, – seine Kompetenzentwicklung selbstständig einschätzen.

Funktionale kommunikative Kompetenz	Kompetenzbeschreibung
Schreiben	<p>Sachkompetenz Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – unter Verwendung elementarer und komplexer sprachlicher Mittel und eines differenzierten Fachwortschatzes sowie unter Beachtung entsprechender Formvorschriften der orthografischen, grammatischen und syntaktischen Regeln der Fremdsprache weitgehend normgerecht einfache formelle Texte, insbesondere Geschäftsbriefe, zu überwiegend vertrauten, berufsrelevanten Themen verfassen und dabei zentrale Schreibformen einsetzen, d. h. <ul style="list-style-type: none"> • informieren, z. B. Einladungen und Bestellbestätigungen verfassen, • argumentieren, z. B. Antworten auf Beschwerden schreiben, – Inhalte in angemessener Form, z. B. in Tabellen, Übersichten, Fließtexten, darlegen, – formalisierte Texte, z. B. Lebenslauf, Bewerbungsschreiben, erstellen, – berufsrelevante Formulare und Fragebögen ausfüllen, – aufgabenbezogenen Notizen, Stichwortgerüste und Gliederungen anfertigen. <p>Methodenkompetenz Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – unterschiedliche Texte mit und ohne Verwendung sprachlicher Vorlagen planen, strukturieren und verfassen, – sein sprachliches, soziokulturelles und thematisches/berufliches Wissen sowie Weltwissen selbstständig einbeziehen und nutzen, – geeignete analoge und digitale Hilfsmittel, z. B. Wortlisten, Wörterbücher, Stichpunkte, sachgerecht und effizient einsetzen, – Geschriebenes selbstständig kontrollieren und gegebenenfalls überarbeiten. <p>Selbst- und Sozialkompetenz Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Texte entsprechend der Aufgabenstellung in einem vorgegebenen Zeitrahmen verfassen, – mit anderen zusammenarbeiten und dabei Unterstützung geben und annehmen, – Besonderheiten der fremdsprachigen Schriftsprache beim Verfassen eigener Texte akzeptieren und diese adressatengerecht anwenden, z. B. Regeln der fremdsprachigen Geschäftskorrespondenz, – seine Kompetenzentwicklung selbstständig einschätzen.

Funktionale kommunikative Kompetenz	Kompetenzbeschreibung
Sprachmittlung	<p>Sachkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – selbstständig in im Wesentlichen vertrauten beruflichen Sprachmittlungssituationen mündlich und/oder schriftlich sach-, situations- und adressatengerecht vermitteln, – Informationen aus mündlichen oder schriftlichen Texten zu im Wesentlichen vertrauten berufsbezogenen Themen sinngemäß in die deutsche und gelegentlich auch in die Fremdsprache übertragen, – Informationen aus mündlichen oder schriftlichen Texten zu im Wesentlichen vertrauten Themen in der deutschen und gelegentlich der Fremdsprache zusammenfassen, – kurze Textabschnitte mit Aussagen zu bestimmten inhaltlichen Details ins Deutsche übertragen. <p>Methodenkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – wesentliche Informationen des mündlichen oder schriftlichen Ausgangstextes erfassen, sichern, z. B. durch Notizen, und wiedergeben, – verschiedene Sprachmittlungsstrategien, z. B. Vereinfachen, Umschreiben, gezielt einsetzen sowie Mimik und Gestik nutzen, – verschiedene analoge und digitale Hilfsmittel verwenden, – sein sprachliches, soziokulturelles und thematisches/berufliches Wissen sowie Weltwissen bei der Sprachmittlung einbeziehen. <p>Selbst- und Sozialkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – sich auf die Sprachmittlungssituation und den Adressaten einstellen, – adressatengerecht agieren und entsprechende Regeln hinsichtlich Höflichkeit beachten sowie Respekt und Toleranz zeigen, – mit Problemen im Prozess der Sprachmittlung konstruktiv umgehen und bei Unklarheiten gezielt nachfragen, – seine Kompetenzentwicklung selbstständig einschätzen.

Funktionale kommunikative Kompetenz	Kompetenzbeschreibung
Über Sprache, Sprachverwendung und Sprachenlernen reflektieren	<p>Sachkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – die Funktionalität sprachlicher Mittel in Texten erkennen, – vorhandene sprachliche und nicht sprachliche Mittel der deutschen Sprache, ggf. der Herkunftssprache und der Fremdsprache für das Verstehen und Verständigen nutzen und darüber reflektieren, – Standardsprache von Umgangssprache und Fachsprache unterscheiden und einen formellen und weniger formellen Stil erkennen und adressatengerecht anwenden, – das Zusammenwirken von Sprache und Kultur im Umgang mit ausländischen Geschäftspartnern nicht nur im allgemeinsprachlichen, sondern auch im betrieblichen Kontext erkennen und nutzen. <p>Methodenkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Wortschatz und Strukturen auf der Grundlage seines Vorwissens selbstständig erschließen und anwenden, – Techniken des Sprachvergleichs, wie Identifizieren, Kontrastieren, Ordnen, anwenden, – geeignete analoge und digitale Hilfsmittel, Medien und Quellen unter Verwendung verschiedener Techniken selbstständig nutzen, – den Bezug zu anderen Sprachen herstellen. <p>Selbst- und Sozialkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – sprachliche und nicht sprachliche Phänomene aufmerksam und bewusst wahrnehmen, – über eigene Sprachlernstrategien reflektieren.

5.15.2 Sprachliche Mittel

Die Entscheidung über die Auswahl der sprachlichen Mittel liegt in der Verantwortung der Lehrkraft und richtet sich nach den im LF 15 verankerten Zielen im Bereich der Kompetenzentwicklung und den in diesem Zusammenhang zu bewältigenden Themen und Situationen unter Berücksichtigung der sprachlichen Voraussetzungen der Schüler. Die Bereiche Wortschatz, Phonologie, Orthografie und Grammatik werden je nach Bedarf, Notwendigkeit und beruflicher Relevanz gefestigt und ausgebaut. Beim produktiven Wortschatz liegt der Schwerpunkt nicht auf der Anzahl der gelernten Wörter, sondern in ihrem sicheren und vielfältigen Gebrauch, um berufsbezogene Kommunikationssituationen angemessen und fachlich richtig bewältigen zu können. Neben dem fachrichtungsspezifischen Wortschatz wird im Fremdsprachenunterricht auch der allgemeinsprachliche Wortschatz gefestigt und ausgebaut. Die Schüler kennen verwendungshäufige grammatische Formen und können diese weitgehend normgerecht anwenden. Sie entwickeln auf dieser Grundlage ein Strukturbewusstsein.

5.15.3 Zentrale Inhalte

1. Ausbildungsjahr	Zeitrhythmuswert 40 Stunden
<p>Der Auszubildende in seinem Unternehmen (<i>vergleiche LF 1</i>)</p> <ul style="list-style-type: none">– Vorstellung der eigenen Person– Vorstellung des Ausbildungsbetriebs (z. B. Geschichte, Größe, Personal, Organisationsstruktur, Lagebeschreibung, Unternehmensprofil, Sortimentsgestaltung)– Arbeitsplatzbeschreibung und Arbeitsmittel– Beschreibung berufsspezifischer Tätigkeiten <p>Grundlegende Gesprächssituationen im Umgang mit Kunden (<i>vergleiche LF 2, 3, 4</i>)</p> <p>Begrüßung, Small Talk, Verabschiedung</p> <p>Erteilen von Auskünften, z. B. allgemeine Produktinformationen bzw. Produktbeschreibungen, Preise und Zahlungsmöglichkeiten</p> <p>Einfache Verkaufsgespräche führen, z. B. Bedarfsermittlung, Preisnennung, Kaufabschluss</p> <p>Wege in Verkaufseinrichtungen beschreiben und Angeben von Standorten</p> <p>Berufsbezogene Schriftstücke unter Verwendung von Fachvokabular (<i>vergleiche LF 5</i>)</p> <p>Form, Aufbau und Besonderheiten von Geschäftsbriefen, E-Mail</p> <p>Vereinbarung von Terminen</p>	

2. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 40 Stunden
<p>Geschäftskorrespondenz – Aufträge schriftlich bearbeiten (<i>vergleiche LF 6, 7, 10</i>)</p> <p>Formulierung und Gestaltung von Anfragen Einholen und Erstellen von Angeboten Informieren über Liefer- und Zahlungsbedingungen, Gewährleistung Verfassen und Bearbeiten von geschäftstypischen Dokumenten, z. B. Bestellungen, Auftragsbestätigungen</p> <p>Beratungs- und Verkaufsgespräche auch im interkulturellen Kontext führen (<i>vergleiche LF 10</i>)</p> <p>Anwenden von Techniken der Gesprächs- und Verhandlungsführung (Sales Talk) mit Kunden in besonderen Verkaufssituationen, z. B. Hochbetrieb, später Kunde, Diebstahl</p>	

3. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 40 Stunden
<p>Geschäftskorrespondenz – Aufträge schriftlich bearbeiten (<i>vergleiche LF 7, 10</i>)</p> <p>Abwicklung von Reklamationen und Beschwerden mittels verschiedener Kommunikationstechniken (Kaufvertragsstörungen) Verfassen von/Reaktion auf Mahnungen</p> <p>Beratungs- und Verkaufsgespräche auch im interkulturellen Kontext führen (<i>vergleiche LF 2, 10</i>)</p> <p>Anwenden von Techniken der Gesprächs- und Verhandlungsführung (Sales Talk) mit Kunden in besonderen Verkaufssituationen, z. B. Beschwerde und Reklamationen</p> <p>Berufsbezogene Schriftstücke unter Verwendung von Fachvokabular erstellen (<i>vergleiche LF 12</i>)</p> <p>Verfassen von Social-Media-Beiträgen Angemessene Reaktion auf Kundenbeiträge Formulierung und Gestaltung von Newsletter- und Blogbeiträgen</p> <p>Meine berufliche Zukunft im Einzelhandel gestalten (<i>vergleiche LF 13</i>)</p> <p>Verfassen von Bewerbungen (auch online) inklusive Lebenslauf Vorbereiten und Simulieren von Bewerbungsgesprächen</p>	