

Kompetenzmodell

Kaufmann/Kauffrau für Groß- und Außenhandelsmanagement

Kontakte

Roman Wink

Senior Project Manager

roman.wink@bertelsmann-stiftung.de

Lena Wittenbrink

Project Manager

lena.wittenbrink@bertelsmann-stiftung.de

Programm Lernen fürs Leben

Bertelsmann Stiftung

www.bertelsmann-stiftung.de



Dieses Werk ist unter der Creative-Commons-Lizenz CC BY-SA 4.0 international lizenziert
(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

Kaufmann/Kauffrau für Groß- und Außenhandelsmanagement

Handlungsfeld **A Waren beschaffen**

Erklärung und Abgrenzung des Handlungsfeldes

Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) beschafft Waren und Dienstleistungen, um das bestehende Sortiment zu ergänzen (mit Artikeln weiterer Anbieter für Artikel, die schon im Sortiment sind), zu erweitern (mit neuen Artikeln, die bislang nicht im Sortiment waren) und um Artikel nachzubestellen, je nach Bedarf und Gelegenheit auch im Ausland. Dazu analysiert die Person die Nachfrage auf dem Markt und stimmt sich hierüber mit dem Verkauf ab. Anschließend holt die Person bei Lieferanten Angebote ein, wählt diese aus und schließt Verträge zur Bestellung ab. Sie organisiert Transporte, sorgt für die Abwicklung von Zollformalitäten und überwacht den Wareneingang.

Die Person hat im Handlungsfeld keine Berührungspunkte mit Kunden oder internen Verwaltungsvorgängen, sondern vorrangig mit Lieferanten, um Güter/Dienstleistungen zu beschaffen.

Einsatzgebiet

Die Person ist in einem Groß-/Außenhandelsbetrieb in der Einkaufsabteilung tätig oder führt innerhalb kleinerer Unternehmen neben anderen Tätigkeiten auch den Einkauf und die Beschaffung durch.

| Arbeitsprozess | Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag) | ARP | RLP |
|-----------------------|---|--|------|
| A.1 Bedarfe ermitteln | A.1.1 Die Person die Nachfrage auf dem Markt. Sie ermittelt Trends, indem sie Daten von externen Marktforschungsinstituten auswertet oder eigene Analysen durchführt. | § 4 Abs. 2 Nr. 2 e, Nr. 8 a, c § 4 Abs. 5 Nr. 6 c | 3 |
| | A.1.2 Die Person ermittelt in internen Warenwirtschaftssystemen (WWS) den Bedarf an Gütern, die bereits zum Sortiment gehören. | § 4 Abs. 5 Nr. 6 a, b | 3, 9 |
| | A.1.3 Hierzu analysiert die Person im WWS Kennzahlen, wie Lagerdauer und Verkaufshäufigkeit. | § 4 Abs. 5 Nr. 6 a, b, f, g | |
| | A.1.4 Die Person entscheidet auf dieser Grundlage, ob das Produkt im Sortiment verbleibt oder eliminiert (ausgelistet) wird. | § 4 Abs. 2 Nr. 1 c | 3 |

| | | | |
|------------------------|---|--|------|
| A.2 Beschaffung planen | A.2.1 Die Person plant den Beschaffungsprozess unter Einsatz von Informations- und Kommunikationssystemen und nutzt dazu externe und interne Informationssysteme, wie die Kundenkartei (Customer-Relationship-Management-System, CRM) oder Daten des Vertriebs. Die Person berücksichtigt dabei rechtliche Regelungen und betriebliche Vorgaben zum Datenschutz. | § 4 Abs. 2 Nr. 2 e, Abs. 5 Nr. 6 a, c, e | 3, 9 |
| | A.2.2 Um verlässliche Daten und Informationen zu erhalten, kümmert sich die Person um die Sicherung und Pflege der Lieferantendaten. | § 4 Abs. 2 Nr. 8 a, c, Abs. 5 Nr. 6 a, d, e | 3 |
| | A.2.3 Dazu wendet die Person Standardsoftware und betriebsspezifische Software an und hält stets die Regelungen des Datenschutzes sowie Compliance-Regeln ein. | § 4 Abs. 5 Nr. 6 d, e, Nr. 2 g | |
| | A.2.4 Die Person plant den Beschaffungsprozess anhand von Kennzahlen und teilt Waren nach Umsatzhöhe und Absatzmenge in Wertklassen ein. Sie priorisiert auf dieser Basis Beschaffungszeitpunkte. Sie führt Sortimentserweiterungen und -bereinigungen durch und optimiert fortlaufend die Beschaffung. Dazu zählen auch Dienstleistungsangebote (z. B. Miete, Montage, Schulung, begleitende Datendienste zu Produkten u. Ä.). Die Person bezieht auch Aspekte der Nachhaltigkeit (z. B. umweltschonende/faire Produktion von Artikeln oder Möglichkeiten zum Aufbau lang laufender zuverlässiger Lieferbeziehungen) in die Planung ein. | § 4 Abs. 2 Nr. 1 c, e, Nr. 2 e, f § 4 Abs. 5 Nr. 6 g | |

| | | | |
|---------------------------------------|---|---|------------|
| | A.2.5 Die Person wendet für die Beschaffung mittels Geschäften im Ausland international gebräuchliche Klauseln und Handelsbräuche an. Die Person berücksichtigt international gültige Gesetze des Handels beim Import von Waren. Sie achtet dabei auch auf Compliance-konformes Einhalten von Regeln. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 d, Nr. 2 a § 4 Abs. 5 Nr. 2 c, g | 7 |
| | A.2.6 Für Konfliktfälle nutzt sie internationale Handelsschiedsgerichtsbarkeiten und ggf. branchenbezogene Arbitrage-Klauseln zur Klärung. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 a, b | |
| | A.2.7 Die Person schätzt Risiken im Außenhandel aufgrund vorheriger Erfahrungen richtig ein und begegnet diesen mit geeigneten Instrumenten, z. B. Akkreditiven. Sie informiert sich regelmäßig über politische Veränderungen im Ausland. Hierzu wendet sie ggf. Fremdsprachenkenntnisse an. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 a, b, c, Nr. 2 c | 7 12 AH |
| A.3 Lieferanten ermitteln | A.3.1 Die Person ermittelt in- und ausländische Lieferanten und Dienstleister auf Messen, die sie besucht. | § 4 Abs. 2 Nr. 3 a | 3 |
| | A.3.2 Die Person führt ebenfalls Recherchen in Fachpublikationen, im Internet und auf digitalen Beschaffungsplattformen durch. | § 4 Abs. 2 Nr. 3 a, b § 4 Abs. 5 Nr. 6 a | 3, 9 |
| A.4 Angebote einholen und vergleichen | A.4.1 Die Person holt von Anbietern für Waren und Dienstleistungen Angebote ein. | § 4 Abs. 2 Nr. 3 a | 2, 3 |
| | A.4.2 Die Person ermittelt aus den eingegangenen Angeboten und ggf. aus Recherchen auf Beschaffungsplattformen Daten zu Art, Beschaffenheit, Qualität, Menge, Preis, Verpackungskosten, Lieferzeit, Liefer- und Zahlungsbedingungen. | § 4 Abs. 2 Nr. 3 b, c, d | |

| | | | |
|---|--|-----------------------------------|-------|
| | A.4.3 Die Person kalkuliert Bezugspreise ausländischer Waren. Sie beachtet dabei Handelsbedingungen und rechtliche Anforderungen der betreffenden Länder. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 h, l, Nr. 2 a | 12 AH |
| | A.4.4 Sie bezieht Transport-, Versicherungs- und Finanzierungskosten in die Kalkulation des Importpreises mit ein. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 f, g, h, i | |
| | A.4.5 Die Person errechnet Zölle und Abgaben. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 i | |
| | A.4.6 Aus Daten erstellt die Person einen Angebotsvergleich der zu beschaffenden Waren und/oder Dienstleistungen. | § 4 Abs. 2 Nr. 3 c | 2, 3 |
| | A.4.7 Lieferanten für komplexe und umfangreiche Produkte und Dienstleistungen gewinnt die Person auch über Ausschreibungen, ggf. auf digitalen Plattformen. | § 4 Abs. 2 Nr. 3 b | |
| A.5 Finanzierung organisieren und absichern | A.5.1 Insbesondere das Zahlungsinstrument „Akkreditiv“ bearbeitet die Person in Zusammenarbeit mit der Hausbank. Sie beauftragt Akkreditive auf elektronischem Weg bei der dieser. Für Einzelfälle pflegt die Person außerdem intensiven Kontakt mit der Hausbank und spricht ggf. mit einem ihrer Sachbearbeiter der dieser die Daten des Akkreditivs ab. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 c, Nr. 2 a, b, c | 12 AH |
| | A.5.2 Die Person stimmt mit dem Sachbearbeiter der Hausbank die Zwischenfinanzierung von (Auslands)Geschäften mit langen Zahlungszielen ab. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 e | |
| | A.5.3 Zur Minimierung von Kursverlusten sichert die Person Auslandsgeschäfte per Terminhandel mit der Hausbank ab und führt Fremdwährungsgeschäfte durch. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 e | |
| | A.5.4 Die Person führt bei Bedarf Finanzierungsgeschäfte durch, um Zinsnachteile zu vermeiden. | § 4 Abs. 2 Nr. 7 e | 12 AH |

| | | | |
|--|--|--|-------------------|
| A.6 Verträge abschließen und Erfüllung begleiten | A.6.1 Nach dem Vergleich von Angeboten und Konditionen handelt die Person bei Bedarf mit den Anbietern von Waren und Dienstleistungen weitere Konditionen aus und schließt Verträge ab. Gegebenenfalls löst sie die Aufträge über entsprechende Funktionen und Bestellungen auf digitalen Beschaffungsplattformen aus. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 c, Nr. 2 b, e, f § 4 Absatz 5 Nr. 5 a, b | 2, 3, 5 |
| | A.6.2 Anschließend verfolgt die Person die Vertragserfüllung und überwacht Liefertermine. | § 4 Abs. 2 Nr. 3 g, Nr. 6 d | 2, 3, 5, 12 GH |
| | A.6.3 Bei Verzug und ggf. Schäden in der Lieferung mahnt die Person die Erfüllung an. | § 4 Abs. 2 Nr. 3 g, h | 2, 3, 5 |
| A.7 Begleitdokumente organisieren | A.7.1 Für den internationalen Handel sowie Transport bzw. Versand beschafft und/oder erstellt die Person Warendokumente, wenn notwendig in einer Fremdsprache, und/oder prüft diese. | § 4 Abs. 2 Nr. 6 b, c § 4 Abs. 4 Nr. 1 j § 4 Abs. 4 Nr. 2 d, e | 4, 12 AH |
| | A.7.2 Die Person prüft die Zollpapiere. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 d | 12 AH |
| A.8 Transport organisieren | A.8.1 Die Person wählt das geeignete Transportmittel insbesondere für Importe aus. | § 4 Abs. 2 Nr. 2 a § 4 Abs. 4 Nr. 1 f | 4, 11 AH |
| | A.8.2 Die Person nimmt hierzu mit (ggf. bewährten) Logistikunternehmen Kontakt auf, handelt individuelle Logistiklösungen aus und verhandelt Transportkosten. | § 4 Abs. 2 Nr. 6 c § 4 Abs. 4 Nr. 1 f, g § 4 Abs. 5 Nr. 5 a, b | |
| | A.8.3 Sie beauftragt das Transportunternehmen. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 g | 11 AH |
| | A.8.4 Bei Streckengeschäften veranlasst die Person ggf. die Umverpackung des Produkts in eine neutrale Verpackung und die Ausfertigung von eigenen Datenblättern auf dem Transportweg. Hierzu nutzt sie bei Bedarf Fremdsprachenkenntnisse und technisches Fachwissen. | § 4 Abs. 2 Nr. 1 d, f | 11,12 AH |

| | | | |
|----------------------------|---|--|----------|
| A.9 Wareneingang begleiten | A.9.1 Bei Eingang der Ware prüft die Person Eingangsrechnungen sachlich und rechnerisch. | § 4 Abs. 2 Nr. 3 g | 2, 3, 5 |
| | A.9.2 Die Person leitet die Eingangsrechnung an die Buchhaltung weiter. | § 4 Abs. 2 Nr. 3 g | |
| | A.9.3 Die Person wendet bei Importen das Zollverfahren unter rechtlichen Bestimmungen an. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 d | 11,12 AH |
| | A.9.4 Die Person meldet Einfuhren an und stellt sie zur zollrechtlichen Bestimmung bereit. Sie baut dazu einen intensiven Kontakt zur Zollstelle auf. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 i § 4 Abs. 5 Nr. 2 f | |
| | A.9.5 Die Person wendet für den Datenaustausch mit Zollbehörden geeignete IT-Systeme (z. B. Atlas) an. | § 4 Abs. 5 Nr. 6 c | |

| | |
|----------------------|--|
| Handlungsfeld | B Konten führen und Zahlungsverkehr abwickeln |
|----------------------|--|

| | |
|---|--|
| Erklärung und Abgrenzung des Handlungsfeldes | Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) führt Konten für Einnahmen und Ausgaben. Sie überweist Rechnungsbeträge, verwaltet Kasseneinnahmen und verbucht beides. Aus den verbuchten Informationen gewinnt die Person Informationen für Pläne, Berichte und Zusammenfassungen. Im Handlungsfeld führt die Person Geschäftsvorgänge nicht durch, sondern erfasst diese systematisch und verwaltet sie. |
|---|--|

| | |
|----------------------|---|
| Einsatzgebiet | Die Person ist in der Buchhaltung eines Groß- /Außenhandelsbetriebes tätig. |
|----------------------|---|

| Arbeitsprozess | Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag) | ARP | RLP |
|-----------------------|--|-----------------------|------------|
| B.1 Konten führen | B.1.1 Die Person verwaltet Wareneinkaufskonten. | § 4 Abs. 2 Nr. 7 a | 4 |
| | B.1.2 Sie verwaltet und überwacht automatische Buchungen und Zahlungen von Eingangsrechnungen aus dem Wareneinkauf. | | |
| | B.1.3 Im Rahmen der Debitorenbuchhaltung überwacht die Person fristgerechte Zahlungseingänge und klärt diesbezügliche Unstimmigkeiten. | § 4 Abs. 2 Nr. 7 d | |
| | B.1.4 Die Person fordert entstandene Kosten bei Schuldnern per Zahlungserinnerung ein und leitet bei weiterem Zahlungsverzug ein Mahnverfahren ein. | | |
| | B.1.5 Sie überwacht Zahlungsausgänge in Bezug auf deren Höhe. Bei Über- oder Unterschreitung wegen Rabatten oder Boni (bzw. Überzahlung, falls Rabatt vergessen) bucht sie die Differenzen auf dafür vorgesehene Konten. | § 4 Abs. 2 Nr. 7 a, b | |
| B.2 Bankbelege buchen | B.2.1 Die Person prüft Bankbelege nach rechnerischer Richtigkeit. | | 4 |
| | B.2.2 Die Person bucht den Zahlungsverkehr mit der Hausbank. | | |
| | B.2.3 Die Person archiviert gebuchte Bankbelege. | § 4 Abs. 2 Nr. 7 a | |

| | | | |
|---|--|-----------------------------|------|
| B.3 Kasse und digitales Kassenbuch führen | B.3.1 Die Person führt die Kasse aus dem Direktverkauf vor Ort. | § 4 Abs. 2 Nr. 7 a, b | |
| | B.3.2 Die Person verbucht die Bareinnahmen und EC-Kartenverkäufe direkt als Einnahme. | | |
| | B.3.3 Die Person überwacht die Kassenbestände. Sie achtet darauf, stets ausreichend Wechselgeld vorrätig zu haben. Zu hohe Bargeldbestände lässt sie umlagern (z. B. in einen Tresor). | | |
| | B.3.4 Die Person zahlt Barbeträge an Mitarbeiter für geringwertige Aufwendungen aus und sorgt für die IT-gestützte Verbuchung. | § 4 Abs. 2 Nr. 7 a | |
| | B.3.5 Die Person bucht Rücknahmen von Waren. Hierbei ändert sie den Bestand im WWS und nimmt gleichzeitig die Korrektur der Einnahmen und Umsatzsteuer vor. | § 4 Abs. 2 Nr. 3 f, Nr. 7 a | |
| | B.3.6 Die Person schließt das Kassenkonto täglich ab. Sie verwaltet die ein- und ausgehenden Barzahlungen. | § 4 Abs. 2 Nr. 7 a | |
| B.4 Liquidität sichern | B.4.1 Die Person überwacht Einnahmen und Ausgaben, um die Zahlungsfähigkeit zu bestimmten Zeitpunkten zu gewährleisten. | § 4 Abs. 2 Nr. 7 f, g | 4, 8 |
| | B.4.2 Die Person überwacht die Verbindlichkeiten gegenüber den Kreditinstituten und sichert die Tilgung. | § 4 Abs. 2 Nr. 7 g | |
| B.5 Finanzdaten sichern | B.5.1 Die Person stellt sicher, dass alle gesetzlichen Aufbewahrungsfristen eingehalten werden und sichert die Daten nach den gesetzlichen Vorgaben. | § 4 Abs. 2 Nr. 7 a | |
| | B.5.2 Die Person berücksichtigt die gesetzlichen Bestimmungen des Steuerrechts und Datenschutzes bei der Erfassung von Daten in digitaler Form. | | |

| | | | |
|---|---|-----------------------|-------|
| | B.5.3 Die Person sorgt für die Entwertung von nicht mehr benötigten Daten in korrekter Form. | | |
| B.6 Konten und Zahlungen im Ausland verwalten | B.6.1 Die Person führt die Konten in ausländischer Währung bei den Partnerschaftsbanken im Ausland. | § 4 Abs. 2 Nr. 7 b | 4,12 |
| | B.6.2 Die Person ist für die Überweisung und Buchung der Zollgebühren und Einfuhrumsatzsteuer verantwortlich. | § 4 Abs. 4 Nr. 2 a | |
| | B.6.3 Die Person überwacht eingehende Zahlungen ausländischer Kunden und verbucht diese. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 c, e | 4 |
| | B.6.4 Die Person beauftragt die Hausbank mit dem Inkassoeinzug im Auslandsgeschäft. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 c | 4, 12 |

| | |
|----------------------|--|
| Handlungsfeld | C. Kunden beraten und Waren verkaufen |
|----------------------|--|

| | |
|---|--|
| Erklärung und Abgrenzung des Handlungsfeldes | <p>Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) arbeitet mit starker Orientierung auf Kunden und den Absatz von Waren und Dienstleistungen. Sie ermittelt über Markt- und Kundendatenanalysen Kundenbedürfnisse. Sie baut Kundenbeziehungen auf, berät Kunden, wickelt Aufträge und Anfragen ab und bearbeitet ggf. Reklamationen.</p> <p>Die Person hat im Handlungsfeld keine Berührungspunkte mit Lieferanten und wenige mit internen Verwaltungsvorgängen, sondern vorrangig mit Kunden, um Güter/Dienstleistungen zu verkaufen.</p> |
|---|--|

| | |
|----------------------|--|
| Einsatzgebiet | Die Person ist im Vertrieb eines Großhandelsbetriebes tätig. |
|----------------------|--|

| Arbeitsprozess | Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag) | ARP | RLP |
|--|--|--|------------|
| C.1 Kundenbedürfnisse ermitteln und nutzen | C.1.1 Die Person wertet Märkte aus, um neueste Trends auf den Märkten zu ermitteln. Hierzu analysiert die Person interne und extern ermittelte Marktdaten. Sie ermittelt damit Absatzchancen von Produkt(gruppen) in Bezug auf Absatzmenge und Umsatzhöhe. | § 4 Abs. 2 Nr. 1 a, Nr. 5 e § 4 Abs. 5 Nr. 6 c | 6 |
| | C.1.2 Diese Daten nutzt die Person zur Anpassungsplanung des Sortiments. Dazu zählen auch Dienstleistungsangebote (z. B. Vermietung, Leasing, Datendienste, Montage) und Streckengeschäfte, bei denen die verkaufte Ware von einer externen Bezugsquelle direkt zum Kunden geliefert wird. | § 4 Abs. 2 Nr. 1 c, e | |
| | C.1.3 Die Person kalkuliert Verkaufspreise unter Berücksichtigung von Konkurrenzpreisen, den eigenen Kosten und der Kaufbereitschaft der Kunden. | § 4 Abs. 2 Nr. 4 c, Nr. 5 a | |

| | | | |
|--------------------------------------|---|--|-------|
| | C.1.4 Anschließend differenziert die Person die Preise beispielsweise für unterschiedliche Verkaufsgebiete, Verkaufszeiträume und Kundengruppen und kalkuliert entsprechende Rabatte. | § 4 Abs. 2, Nr. 5 a, h | 6, 10 |
| | C.1.5 Die Person betreibt mittels Kundenbefragungen interne Marktforschung. Hierzu nutzt sie Fragebögen oder führt eine telefonische Befragung durch. | § 4 Abs. 2 Nr. 4 a, b | 6 |
| | C.1.6 Außerdem nutzt die Person Branchen und Absatzdaten aus dem aktuellen Kundenbestand zur Unterstützung. | | |
| C.2 Kundenbeziehungen aufbauen | C.2.1 Die Person führt Inhouse-Warenpräsentationen in Form von Sammelveranstaltungen mit Verkostungen, Probegaben etc. durch. Hierzu plant sie das Rahmenprogramm und den Ablauf. | § 4 Abs. 5 Nr. 2 a, b § 4 Abs. 2 Nr. 4 d, h, Nr. 8 f, g | |
| | C.2.2 Sie kontaktiert hierzu die Kunden mittels Einladungen, die an einen selektierten Kundenkreis (z. B. Stammkunden, umsatzstarke Kunden) verteilt werden. | § 4 Abs. 2 Nr. 4 d, h, Nr. 8 f, g | |
| | C.2.3 Die Person führt am Verkaufsort Aktionen der Sales Promotion durch. Hierbei informiert die Person Kunden mit Aufstellern sowie Prospekten und Werbefilmen der Hersteller. | § 4 Abs. 2 Nr. 1 b, Nr. 4 d, h, Nr.8 e § 4 Abs. 5 Nr.2 e | |
| | C.2.4 Die Person nutzt, wenn vorhanden, auch Onlinekanäle des Unternehmens (Webseite, Social Media) für Marketingaktivitäten, bezieht diese Kanäle ggf. in den Vertriebsprozess ein und trägt zu deren Weiterentwicklung bei. | § 4 Abs. 2 Nr. 4 g, Nr. 5 f, g | 6. 9 |
| | C.2.5 Die Person prüft Marketingaktivitäten nach Durchführung auf ihre Wirksamkeit und identifiziert diesbezüglichen Optimierungsbedarf. | § 4 Abs. 2 Nr. 4 f, Nr. 8 b | 6 |

| | | | |
|--------------------------------------|--|--|------|
| C.3 Kunden beraten | C.3.1 Die Person eignet sich Wareninformationen und Warenkenntnisse an, um diese für die Kundenberatung zu nutzen. Dazu nutzt sie beispielsweise Informationen der Hersteller oder Ergebnisse aus Produkttests, um die Eigenschaften, Stärken und Schwächen von Produkten zu kennen. | § 4 Abs. 2 Nr. 5 c, i, Nr. 8 e § 4 Abs. 5 Nr. 2 e, Nr. 5 a, b | |
| | C.3.2 Die Person führt kunden- und ergebnisorientierte Beratungs- und Verkaufsgespräche im Unternehmen und am Telefon durch. | § 4 Abs. 2 Nr. 5 i § 4 Abs. 5 Nr. 5 a, b | |
| | C.3.3 Die Person die Zufriedenheit und Bindung der Kunden, indem sie auf deren Bedürfnisse eingeht, Warenkenntnisse einsetzt und Angebote variiert, z. B. hinsichtlich Menge, Qualität und Preis. | § 4 Abs. 2 Nr. 5 c, h | |
| | C.3.4 Die Person prüft bei Kundenaufträgen/-anfragen die Bestände im Warenwirtschaftssystem nach Verfügbarkeit und Auftragsdaten. | § 4 Abs. 2 Nr. 5 b, d § 4 Abs. 5 Nr. 6 c | 6, 9 |
| C.4 Anfragen und Aufträge bearbeiten | C.4.1 Die Person überprüft Anfragen von Kunden und informiert sich über die aktuelle Bestandssituation, indem sie die angefragte Menge mit dem aktuellen Bestand vergleicht. | § 4 Abs. 2 Nr. 5 d § 4 Abs. 5 Nr. 2 e | 6 |
| | C.4.2 Anschließend bearbeitet sie die Anfragen unter zeitbedingten Aspekten, erstellt Angebote entsprechend den Kundenwünschen. | § 4 Abs. 2 Nr. 5 d | |
| | C.4.3 Sie bietet zur Verkaufsförderung ggf. zusätzliche Dienstleistungen an (z. B. Finanzierung, Lieferung, Montage) und schließt davon ausgehend Verträge mit den Kunden ab. | § 4 Abs. 2 Nr. 4 e, Nr. 5 j, § 4 Abs. 5 Nr. 2 d | |
| C.5 Reklamationen bearbeiten | C.5.1 Die Person führt Funktionen im Kundenservice für den Hersteller durch, z. B. Garantieabwicklungen, Austausch bei Mängeln, Lieferung, ggf. Montage, Rücknahmen oder ggf. auch Rückrufe einzelner Produkte. | § 4 Abs. 2 Nr. 5 k, Nr. 4 e § 4 Abs. 5 Nr. 5 f | |

| | |
|---|--|
| C.5.2 Sie prüft die Ansprüche der Kunden im Reklamationsfall, nimmt die Ware entgegen und testet die Funktion. | § 4 Abs. 2 Nr. 5 k § 4 Abs. 3 Nr. 2 b § 4 Abs. 5 Nr. 5 f |
| C.5.3 Die Person wendet bei Konflikten mit Kunden zielführend individuelle Möglichkeiten der Konfliktlösung an. | § 4 Abs. 5 Nr. 5 f |

| | |
|----------------------|---------------------------------------|
| Handlungsfeld | D Im Großhandelslager arbeiten |
|----------------------|---------------------------------------|

| | |
|---|--|
| Erklärung und Abgrenzung des Handlungsfeldes | <p>Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) betreut Waren logistisch in einem Lager vom Wareneingang bis -ausgang. Sie überwacht Lieferungen, lagert angenommene Ware ein, stellt Bestellungen zusammen und versendet sie. Die Person prüft außerdem fallbezogen und insgesamt Lagerbestände und Verbräuche und gleicht diese mit Bestandszahlen aus anderen Quellen ab. Im Lager gehört auch die Bearbeitung von Retouren und sorgfältige Einhaltung von Vorschriften der Unfallverhütung zu den Aufgaben der berufsfachlich kompetenten Person.</p> <p>Die Person hat im Handlungsfeld nur geringe Berührungspunkte mit Kunden, sondern vorrangig mit internen Verwaltungsvorgängen der Warenwirtschaft und mit Lieferanten, um angelieferte Güter/Dienstleistungen einzulagern.</p> |
|---|--|

| | |
|----------------------|--|
| Einsatzgebiet | Die Person ist im Warenlager eines Großhandelsbetriebes tätig. |
|----------------------|--|

| Arbeitsprozess | Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag) | ARP | RLP |
|--|---|--|------------|
| D.1 Lagerbestände prüfen und kontrollieren | D.1.1 Die Person überprüft regelmäßig die Lagerbestände und bewertet Verbräuche, um Kennzahlen zu ermitteln und erwartete Verbräuche einzuschätzen. | § 4 Abs. 3 Nr. 1 e § 4 Abs. 5 Nr. 6 b | 11 GH |
| | D.1.2 Die Person stimmt fortlaufend Lagerbestände mit dem Vertrieb ab, um auftragsbezogene Bestände garantieren zu können. | § 4 Abs. 2 Nr. 8 b, d § 4 Abs. 3 Nr. 1 e § 4 Abs. 5 Nr. 6 b | |
| | D.1.3 Die Person überwacht Bestandsveränderungen, sodass sie Warenbestandsdaten für Inventuren zur Verfügung stellen kann. | § 4 Abs. 3 Nr. 1 e, f | |
| | D.1.4 Die Person kontrolliert ggf. Warenbestände, die zur Veredlung bestimmt sind (z. B. (Nach)Reifung, Umverpackung etc.) | § 4 Abs. 3 Nr. 1 c, d, e | |
| D.2 Warenlieferungen überwachen und annehmen | D.2.1 Die Person nimmt gelieferte Ware an, erfasst die Lieferung (i. d. R. digital) und kontrolliert deren äußerlichen Zustand auf offene Mängel. | § 4 Abs. 3 Nr. 1 b § 4 Abs. 5 Nr. 6 a, d | 11 GH |

| | | |
|---------------------|--|--|
| | D.2.2 Sie dokumentiert Abweichungen und leitet ggf. Reklamationen und Korrekturmaßnahmen ein. | § 4 Abs. 2 Nr. 6 d § 4 Abs. 3 Nr.1 b |
| | D.2.3 Die Person überwacht vereinbarte Anliefertermine und mahnt ggf. die Lieferung an. | § 4 Abs. 3 Nr. 1 a, b |
| D.3 Waren einlagern | D.3.1 Die Person lagert Waren – ggf. nach warenspezifischen rechtlichen Vorgaben (z. B. Gefahrgut oder Frischware) – ein, kontrolliert deren Zustand und passt ggf. die Lagerung an (z. B. Umlagerung, Vorziehen, Aussortieren). Sie lagert zur Veredelung bestimmte Waren (z. B. (Nach)Reifung, Umverpackung, Mengenänderung) ein. | § 4 Abs. 2 Nr. 1 g, Nr. 2 a, e § 4 Abs. 3 Nr. 1 c |
| | D.3.2 Die Person dokumentiert beschädigte Waren, um den rechtlichen Anspruch von Reklamationen durchsetzen zu können. | § 4 Abs. 3 Nr. 1 f, § 4 Abs. 5 Nr.6 d |
| | D.3.3 Die Person beurteilt Gefahren im Lager und Möglichkeiten der Prävention. Dazu zählen z. B. Ware, die aus Lagerregalen fällt, oder Unfallgefahren mit Transportmaschinen wie Gabelstapler oder Hubwagen. Die Person sorgt für die vorgeschriebene Sicherheitsunterweisung und für ebenfalls vorgeschriebene schriftliche Fahraufträge beim Führen von Flurförderfahrzeugen, insbesondere bei der Nutzung von Gabelstaplern. | § 4 Abs. 5 Nr. 1 h, Nr. 3 a, b |

| | | | |
|-----------------------------------|---|--|-----------|
| | D.3.4 Die Person wendet zwingend, fortlaufend und präventiv berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften an. Sie kontrolliert z. B. Lager- und Transportsysteme und setzt diese Systeme ausschließlich gemäß ihrer Zweckbestimmung und Belastungsgrenzen sorgfältig an. | § 4 Abs. 5 Nr. 1 h, Nr. 3 a, b | 11 GH |
| | D.3.5 Die Person wendet geltende Umweltschutz- und Entsorgungsregeln für Waren, Liefer- und Versandverpackungen, Bruchware und Ähnliches an, vermeidet Abfälle und sorgt für einen umweltfreundlichen Energieverbrauch. | § 4 Abs. 5 Nr. 4 a, b, c, d | |
| D.4 Waren entnehmen und versenden | D.4.1 Die Person kommissioniert Kundenaufträge. Sie nutzt dazu die beleglose Kommissionierung. | § 4 Abs. 3 Nr. 1 g | |
| | D.4.2 Sie macht die Ware transportartgerecht versandfertig. | § 4 Abs. 2 Nr. 1 d § 4 Abs. 3 Nr. 1 g | |
| | D.4.3 Die Person ist über Verhaltensweisen bei Unfällen und Bränden informiert und leitet bei Unfällen (z. B. verursacht durch Hochregale/Transportsysteme) und Bränden erste Maßnahmen ein. | § 4 Abs. 5 Nr. 3 c, d | |
| | D.4.4 Die Person ermittelt Transportkosten und führt Angebotsvergleiche bei Logistikdienstleistern durch. Gegebenenfalls nutzt sie den eigenen Fuhrpark. | § 4 Abs. 2 Nr. 6 a § 4 Abs. 3 Nr. 1 g | 11, 12 GH |
| D.5 Retouren bearbeiten | D.5.1 Die Person organisiert die Weiterbearbeitung von Rücknahmen aus Reklamationen oder Rückgaben. Sie prüft diese und deren Originalverpackung auf Schäden, Vollständigkeit und Wiederverwertbarkeit und organisiert nach Maßgabe der Prüfung weitere Schritte. | § 4 Abs. 3 Nr. 2 a, b | 11 GH |

| | | |
|---|--|----------|
| D.5.2 Bei unbeschädigten Artikeln und ggf. Originalverpackungen sorgt die Person für eine Neu- oder Wiederverpackung und eine erneute Bereitstellung im Verkauf, ggf. mit Preisnachlässen. Diese Möglichkeit zieht die Person ggf. auch für Waren in Betracht, die nicht mehr wirtschaftlich transportfähig sind. | § 4 Abs. 3 Nr. 2 c, d | 5,11 GH |
| D.5.3 Für defekte Waren, die reparatur- oder umtauschfähig sind, prüft die Person Möglichkeiten des Rückversands an den Hersteller/Zwischenverkäufer. Ist ein Rückversand/Transport wirtschaftlich möglich, macht sie die Ware transportartgerecht versandfertig. | § 4 Abs. 2 Nr. 1 d § 4 Abs. 3 Nr. 2 c, d, e | |
| D.5.4 Nicht mehr umtausch- oder reparaturfähige Waren entsorgt die Person unter Einhaltung der gängigen Umweltschutzvorschriften. Diese Möglichkeit zieht die Person ggf. auch für Waren in Betracht, die nicht mehr wirtschaftlich transportfähig sind. | § 4 Abs. 3 Nr. 2 c, d § 4 Abs. 5 Nr. 4 b, d | 11 GH |
| D.5.5 Die Person weist den Verkauf ggf. auf Kunden mit häufigen Rückgaben hin. Sie meldet auch einzelne Artikel, für die Rückgaben gehäuft auftreten, an Beschaffung und Vertrieb zwecks Auslistung und ggf. Abverkaufs. | § 4 Abs. 5 Nr. 4 c, d, | 5, 11 GH |
| D.5.6 Die Person sorgt für die Verarbeitung der buchhalterisch relevanten Rücknahmedaten in der Buchhaltung. | § 4 Abs. 3 Nr. 2 f | 4, 11 GH |

| | |
|----------------------|---|
| Handlungsfeld | E Waren im Außenhandel exportieren |
|----------------------|---|

| | |
|---|---|
| Erklärung und Abgrenzung des Handlungsfeldes | <p>Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) organisiert die Ausfuhr von Waren ins Ausland und ggf. im Transithandel. Dazu ergründet sie Kundenbedürfnisse, berät internationale Kunden, sichert Geschäfte gegen Risiken ab und organisiert die Durchführung und den Transport. Ferner meldet sie die Ausfuhr zolltechnisch an.</p> <p>Das Handlungsfeld ist insbesondere vom Verkauf dadurch abgegrenzt, dass die Person hier nicht nur den eigentlichen Verkauf mit Lieferung organisiert, sondern rechtliche und finanzielle Rahmenbedingungen grenzüberschreitender Geschäfte als Schwerpunkt in die Geschäftsvorgänge integriert.</p> |
|---|---|

| | |
|----------------------|--|
| Einsatzgebiet | Die Person ist in der Verkaufs-/Ausfuhrabteilung eines Außenhandelsbetriebes tätig oder organisiert neben anderen Tätigkeiten auch den Vertrieb und die Ausfuhr von Waren. |
|----------------------|--|

| Arbeitsprozess | Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag) | ARP | RLP |
|--|---|---|------------|
| E.1 Absatzchancen im Ausland ermitteln | E.1.1 Die Person wertet Auslandsmärkte aus und ermittelt Waren zur Sortimentserweiterung. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 a | 7 |
| | E.1.2 Internationale Trends erkennt sie durch intensive Recherche im Internet. | | 9 |
| | E.1.3 Die Person führt aus den Daten der Kundendatei eine interne Auslandsmarktforschung durch. Dazu wertet sie die Daten vorangegangener Käufe aus oder nimmt Kontakt zu Kunden auf. | | |
| | E.1.4 Die Person holt Informationen über Waren in ausländischen Märkten ein. Sie erstellt Anfragen im Ausland und wendet hierzu Fremdsprachenkenntnisse an. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 a, Nr.2 a, c, d § 4 Abs. 5 Nr. 5 d | 7 |
| E.2 Risiken einschätzen und absichern | E.2.1 Die Person prüft die Risiken eines Exports unter den Gesichtspunkten Transport- und Zahlungssicherheit. Dazu informiert sie sich ggf. auch über Geschäftspartner oder nutzt im Unternehmen vorhandene Informationen dieser Art. | § 4 Abs. 2 Nr. 2 c, d, Nr. 7 c, d § 4 Abs. 4 Nr. 1 f, h, Nr. 2 a | |

| | | | |
|-------------------------------|--|---|-------|
| | E.2.2 Zur Einschätzung nutzt die Person auch Institutionen wie die Internationale Handelskammer, um Informationen zu geschäftlichen Erfahrungen mit Handelspartnern einzuholen. | § 4 Abs. 2 Nr. 7 c, d § 4 Abs. 4 Nr. 1 a | |
| | E.2.3 Die Person versichert Auslandsgeschäfte gegen Risiken und Ausfälle. Dazu unterhält die Person Kontakte zu international operierenden Versicherungen. | § 4 Abs. 2 Nr. 7 e § 4 Abs. 4 Nr. 1 h | 12 AH |
| | E.2.4 Die Person arbeitet im Rahmen der Finanzierung und Zahlungssicherheit mit in- und ausländischen Banken zusammen. | § 4 Abs. 2 Nr. 7 b | |
| E.3 Kundenaufträge bearbeiten | E.3.1 Die Person prüft bei Kundenaufträgen die Bestände im Warenwirtschaftssystem auf deren Verfügbarkeit. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 a § 4 Abs. 5 Nr. 6 a, c | 7, 9 |
| | E.3.2 Nicht verfügbare Ware beschafft sie durch Deckungskäufe. | § 4 Abs. 2 Nr. 3 e | 7 |
| | E.3.3 Hierzu nimmt sie Kontakt zum Kunden auf und handelt individuelle Lösungen aus. Sie arbeitet dazu Verträge aus, schließt diese mit den Kunden ab und wendet dabei bei Bedarf Fremdsprachen an. Sie achtet dabei auch auf Compliance-konformes Einhalten von Regeln. | § 4 Abs. 4 Nr. 1 g, Nr. 2 b, c § 4 Abs. 5 Nr.2 d, g, Nr. 5 a–e | |
| E.4 Transport organisieren | E.4.1 Die Person kalkuliert Exportpreise unter Berücksichtigung von Transport- und Versicherungskosten. | § 4 Abs. 2 Nr. 2 c, d, Nr. 5 a, Nr. 6 a § 4 Abs. 4 Nr. 1 f, h | 12 AH |
| | E.4.2 Dazu wendet sie Kenntnisse internationaler Lieferbedingungen an. | § 4 Abs. 2 Nr. 2 c § 4 Abs. 4 Nr. 1 f, h | |
| | E.4.3 Die Person plant den Transport. Sie legt Routen fest und berücksichtigt bei der Planung rechtliche Regelungen, z. B. für Gefahrgut. | § 4 Abs. 3 Nr. 1 g, h § 4 Abs. 4 Nr.1 f, g | 11 AH |

| | | | |
|--|---|-------------------------|--|
| | E.4.4 Auf Basis der Planung bucht die Person geeignete Transportmittel. | § 4 Abs. 4 Nr.1 f, g | |
|--|---|-------------------------|--|

Liste der nicht behandelten Ausbildungsinhalte aus dem Ausbildungsrahmenplan

Diese Punkte lassen sich nicht zuordnen, da sie sich auf grundlegendes theoretisches Wissen und nicht auf Tätigkeiten beziehen:

§ 4 Abs. 5 Nr. 1 a–g