

Kompetenzmodell Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

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/>).

Kompetenzmodell Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

Handlungsfeld

A Kassieren

Erklärung und Abgrenzung des Kompetenzbereichs

Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) arbeitet am und um den Kassensarbeitsplatz. Sie arbeitet nach betrieblichen Kassieranweisungen und betrieblichen situationsbezogenen Handlungsanweisungen systematisch und kundenorientiert.

Die Person kassiert Waren mithilfe des Kassensystems, nimmt das jeweilige Zahlungsmittel (bar und nicht bar) entgegen, gibt Wechselgeld zurück und verpackt die Ware je nach Branche.

Darüber hinaus zahlt sie auch Gutschriften aus.

Die Person führt größtenteils standardisierte Tätigkeiten durch. Dazu gehören u. a.:

- Einrichtung des Arbeitsplatzes vor Arbeitsbeginn
- Übernahme des Kunden und der Ware vom Verkäufer
- Annahme der ausgesuchten Artikel/Waren
- Überprüfung von Jugendschutzvorschriften (JuSchG) oder Abgabevorschriften
- Eingabe des Verkaufspreises, indem die dazu vorhandenen Kassensysteme genutzt und angewendet werden
- Berechnung und Nennung der Gesamtpreise u. U. mit Rabatten
- Angebot verschiedener Zahlungsformen (EC-Cash, ELV, V-Pay, Geldkarte, Kreditkarte)
- Entgegennahme des gewählten Zahlungsmittels und Rückgabe von Wechselgeld
- Prüfung des Zahlungsmittels auf Echtheit und Missbrauch
- Einzahlungen
- Erstellen und Aushändigen von Belegen
- (steuerrechtlich sachlich richtige und ordentliche Rechnungsbelege/Quittungen)
- Angebot von Serviceangeboten im Kassenbereich, wie Gutscheine, Einpackservice, Entsorgungsservices (Verpackungen)
- Erstellen einer Kassenabrechnung

Der Kompetenzbereich „Kassieren“ grenzt sich zum Kompetenzbereich „Bedienen, beraten und verkaufen“, je nach Verkaufs- und Betriebsform, dadurch ab, dass in diesem Kompetenzbereich die Pflichten des Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäftes/Kaufvertrages aus dem Kompetenzbereich „Bedienen, beraten und verkaufen“

	<p>(Übergabe der mangelfreien Ware, Bezahlung derselbigen und die jeweilige Annahme), erfüllt werden.</p> <p>Ausnahme: Bei der Verkaufsform „Selbstbedienung“ kommt der Kaufvertrag, also das Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft, erst an der Kasse zustande.</p>
--	--

Einsatzgebiet	Abhängig von der Verkaufs- und Betriebsform, Größe und Branche des Unternehmens arbeitet die Person an Ladenkassen, Abteilungskassen, Zentralkassen, Servicekassen oder Infokassen.
----------------------	---

Arbeitsprozess	Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)	ARP	RLP
A.1 Kassensarbeitsplatz einrichten	A.1.1 Die Person richtet ihren Arbeitsplatz zu Beginn der Kassiertätigkeit unter ergonomischen und zeitökonomischen Gesichtspunkten ein.	§ 5 Abs. 2 Nr. 7 a, b	LF 1, 3
A.2 Kassieren	A.2.1 Die Person nimmt Waren/Artikel entgegen und prüft ggf. vor dem Hintergrund rechtlicher Vorschriften das Zustandekommen des Rechtsgeschäftes (Kaufvertrag), z. B. Einhaltung der Jugenschutzvorschriften etc.	§ 5 Abs. 2 Nr. 6 e, Nr. 7 a, e, Nr. 8 a	LF 2, 3, 7
	A.2.2 Sie gibt die Preise der ausgewählten Artikel/Waren in das Kassensystem ein und führt ausgezeichnete Preisminderungen in Form von Direktrabatten durch.	§ 5 Abs. 2 Nr.7 c § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 3 a, c	LF 3, 9
	A.2.3 Sie bietet alternative Zahlungsformen an und führt die Zahlung mit dem ausgewählten Zahlungsmittel sach- und fachgerecht durch. Sie nimmt Einzahlungen vor und kennt die rechtlichen Bestimmungen (Mengen, Fremdwährungen).	§ 5 Abs. 2 Nr. 7 c § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 3 a, c	LF 3, 10
	A.2.4 Sie kontrolliert mit und ohne Hilfe von elektronischen Prüfgeräten das ausgewählte Zahlungsmittel auf Echtheit (Validität) und kennt die	§ 5 Abs. 2 Nr. 7 c	LF 3, 10

	zahlungsmittelspezifischen Echtheits-/Sicherheitsmerkmale.		
	A.2.5 Sie erkennt potenzielle Gefahrensituationen und kann Sicherheitsrisiken im Kassenbereich bewerten. Sie handelt dementsprechend unter Beachtung des Mitarbeiter- und Kundenwohls.	§ 5 Abs. 2 Nr. 7 e	LF 10
	A.2.6 Sie stellt steuerrechtlich sachgerechte Quittungen/Belege aus.	§ 5 Abs. 2 Nr. 7 d	LF 2
A.3 Services im Kassenbereich anbieten	A.3.1 Die Person stellt Gutscheine aus.	§ 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 3 b	LF 10
	A.3.2 Sie handhabt und verpackt Waren adäquat und gibt ggf. wichtige Hinweise (Garantievorschriften etc.).	§ 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 3 b	LF 10
A.4 Auszahlungen durchführen	A.4.1 Die Person nimmt anlassbezogenen Auszahlungen (Warenrückgabe, Umtausch, Gewährleistung) und Abschöpfungen vor.	§ 5 Abs. 2 Nr. 7 d, Nr. 8 a § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 3 e	LF 3,10
A.5 Kassenabrechnungen durchführen	A.5.1 Die Person führt anlassbezogen einen Kassensturz sach- und fachgerecht durch.	§ 5 Abs. 2 Nr. 7 f § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 3 f–g	LF 3
	A.5.2 Sie bereitet den Kassenabschluss und Tagesabschluss ggf. mithilfe von elektronischen Hilfsmitteln, Geldzählmaschine, Geldtresor, Geldwaage etc. vor und führt diesen durch.	§ 5 Abs. 2 Satz 1 Nr. 7 d, f, Nr. 8 a § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 3 d	LF 2

Handlungsfeld	B Bedienen, beraten und verkaufen
<p>Erklärung und Abgrenzung des Kompetenzbereichs</p>	<p>Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) bedient und berät potenzielle Kunden und Besucher des Betriebs, maßgeblich je nach Verkaufsform (Vorwahl, Bedienung und Selbstbedienung) und verkauft diesen Waren. Die Person berücksichtigt die bekannten Phasen des Verkaufsgesprächs und arbeitet nach betrieblichen und branchenspezifischen Vorgaben und Anweisungen. Hierbei handelt es sich grundsätzlich um reine Beratungs- und Bedientätigkeiten.</p> <p>Die Person ermittelt den Bedarf der Kunden mithilfe von verschiedenen Fragetechniken, um ihnen entsprechende Angebote zu unterbreiten (Warenvorlage). Durch die ermittelten Kaufmotive kann sie die Kunden den verschiedenen Käufertypen zuordnen.</p> <p>Die Person behandelt mögliche Kundeneinwände in Bezug auf die Waren und den Preis, bereitet den Verkaufsabschluss vor und führt diesen durch. Darüber hinaus unterbreitet sie den Kunden Zusatz- und Ergänzungsangebote.</p> <p>Zu den generellen Aufgaben dort gehören: Begrüßung, Beratung, der verschiedenen Kundentypen, Vorlage/Vorführung der Waren, Bestärkung der Kunden in ihrer Kaufabsicht und erfolgreicher Abschluss des Verkaufsgesprächs sowie Generierung von Zusatzumsätzen durch Ergänzungs- und Zusatzartikel.</p> <p>Zu den häufigsten Aufgaben in diesem Kompetenzbereich gehören, Auskünfte über das Sortiment (Verkaufsbereitschaft), die Warenvorlage und Erklärung der Waren sowie die Einwandsbehandlung.</p> <p>In diesem Kompetenzbereich nimmt die Person Preisminderungen und Rabatte z. T. eigenverantwortlich vor.</p> <p>Die Erfüllung des aus diesem Kompetenzbereich möglicherweise resultierenden Kaufvertrages (Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäftes) gehört nicht zu diesem Kompetenzbereich.</p>
<p>Einsatzfeld</p>	<p>Je nach Verkaufs- und Betriebsform sowie Branche kann die Person in Waren- und Verkaufshäusern an Bedienungstheken, Beratungsinseln, Informationsständen oder der (Aktions)fläche eingesetzt werden. Sie ist in den Verkaufsräumen und auf den Verkaufsflächen im Unternehmen tätig.</p>

Arbeitsprozess	Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)	ARP	RLP
B.1 Kontakt mit Besuchern/Kunden auf den und um die Verkaufsflächen aufnehmen	B.1.1 Die Person geht aktiv auf Besucher/Kunden auf der Verkaufsfläche zu, begrüßt sie und signalisiert die Verkaufsbereitschaft durch Elemente der verbalen und nonverbalen Kommunikation.	§ 5 Abs. 2 Nr. 6 a, Nr. 8 b § 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 1 b, c, d	LF 2
B.2 Kundenbedarf ermitteln	B.2.1 Die Person ermittelt mithilfe von Fragetechniken den Bedarf des Kunden (offene/geschlossene Fragen, sog. W-Fragen und Ja-oder-Nein-Fragen).	§ 5 Abs. 2 Nr. 1 a, Nr. 6 b § 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 1 b	LF 2
	B.2.2 Sie geht bei der Bedarfsermittlung auf die individuellen Motive und Ansprüche verschiedener Kundenarten, -gruppen und -typen ein, indem sie die Methode des aktiven Zuhörens anwendet.	§ 5 Abs. 2 Nr. 6 b, c § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 2 a, f, g § 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 1 b, c, d	LF 10
	B.2.3 Sie berät Kunden (ggf. mithilfe fremdsprachlicher Kenntnisse).	§ 5 Abs. 2 Nr. 1 f, Nr. 6 b § 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 1 c, d	LF 2, 10
B.3 Kunden beraten, auf Einwände reagieren	B.3.1 Die Person berät auf Grundlage des ermittelten Bedarfs kunden- und warenadäquat und legt dementsprechende Waren/Artikel vor. Sie wendet waren- und sortimentspezifische Kenntnisse sowie die Grundsätze der Warengrundlage an.	§ 5 Abs. 2 Nr. 1 b–f, Nr. 6 a, b, c, e § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 2 b, c, d, e, f, § 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 1 a, b, e, f, h, j, k	LF 2, 10
	B.3.2 Die Person kann adäquat auf unechte Einwände eingehen und diesen mit geeigneten Methoden und Techniken (Nachfragemethoden) entgegen sowie diese entkräften, indem sie u. a. individuell auf die einzelnen Kundentypen eingeht.	§ 5 Abs. 2 Nr. 6 f § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 2 h, g, f § 5 Abs. 2 Nr. 1 b, c, d § 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 1 i,	LF 2
	B.3.3 Sie entgegnet Kundeneinwänden, indem sie mit den Techniken der	§ 5 Abs. 2 Nr. 6 f	LF 2, 10

	Einwandsbehandlung (Ja-Aber-Methode, Vor- und-Nachteil-Methode, Sandwich-Methode) auf echte Einwände in Bezug auf die Ware sowie den Preis reagiert und diese Techniken zielgerichtet anwendet.	§ 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 2 h, g, f § 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 1 g	
B.4 Kaufabschluss herbeiführen	B.4.1 Die Person führt den Verkaufsabschluss (Anbahnung des Kaufvertrages) je nach Verkaufsform des Betriebs und Branche herbei. Sie begleitet die Kunden zur Kasse bzw. zum Kassensbereich.	§ 5 Abs. 2 Nr. 8 a § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 2 g, i	LF 2, 3
B.5 Zusatzangebote anbieten	B.5.1 Die Person bietet zielgerichtet (kunden- und warenspezifische) Ergänzungs- und Zusatzartikel, z. T. auch als Serviceangebote (entgeltlich) an.	§ 5 Abs. 2 Nr. 6 d	LF 3

Handlungsfeld	C Verkaufsfördernde Maßnahmen durchführen
<p>Erklärung und Abgrenzung des Kompetenzbereichs</p>	<p>Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) setzt je nach Verkaufs-, Betriebsform und Branche Marketingmaßnahmen um, bereitet verkaufsfördernde Maßnahmen auf der und um die Verkaufsfläche herum vor und führt sie aus.</p> <p>Sie setzt Warenpräsentationen, Marketingmaßnahmen und verkaufsfördernden Aktionen nach betrieblichen Handlungsanweisungen um (Regal- und Flächenbelegungspläne, zentraler Werbeplan, Corporate Identity). Die Person arbeitet nach klar strukturierten betrieblichen und branchenüblichen Vorgaben. Zu ihren Aufgaben zählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Warenpräsentation im Regal • Mehrfachplatzierung auf die gesamte Ladenfläche (Zweitplatzierungen etc.) • Anlassbezogene Präsentationen (Saison, Trends, Events etc.), z. B. Verbundplatzierungen • Aufstellen und Aufbauen von Dekorationsmaterialien (Displays, Aufsteller, Plakate, Roll-ups) • Preisauszeichnung nach betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben (bei Aktionen) • Gestaltung von Sonderverkaufsflächen nach Vorgaben (Hersteller/Unternehmenszentrale) • Produktvorführungen und Produkttests (Verkostungen etc.), Sales Promotion • Verteilen von Aktionsmaterialien (Flyer, Prospekte) auf und um die Verkaufsfläche • Angebot von Kundenbindungsmaßnahmen (Coupons, Kundenkarten) • Ermittlung von Daten zur Werbeerfolgskontrolle (PLZ etc.) <p>Die Person stellt Werbematerialien an und um die Waren (nach betrieblichen Vorgaben) auf, führt Sales-Promotion-Maßnahmen und -Aktionen durch, verteilt Werbematerial im Verkaufsraum an Kunden, bietet Kundenbindungsmaßnahmen an bzw. führt diese durch.</p> <p>Der Kompetenzbereich „Verkaufsfördernden Maßnahmen durchführen“ grenzt sich von den anderen Kompetenzbereichen dadurch ab, dass die Person hier nicht aktiv unmittelbar verkauft wie im Kompetenzbereich „Bedienen, beraten und verkaufen“, sondern mittelbar durch</p>

verkaufsfördernde Maßnahmen (Warenpräsentationen) beim Kunden Bedarfe und Kaufinteresse weckt. Des Weiteren finden in diesem Bereich grundsätzlich keine Tätigkeiten aus dem Kompetenzbereich „Kassieren“ statt.

Einsatzfeld

Abhängig von Verkaufsform, Betriebsgröße und Branche sowie den individuellen Verkaufsstellengegebenheiten (Architektur) arbeitet die Person auf der gesamten Verkaufsfläche (Verkaufsraum/Sonderverkaufsflächen vor dem Ladengeschäft) und auf anderen für die Kunden/Besucher zugänglichen und sichtbaren Flächen (Eingangsbereich/Fassade/Schaufenster).

Arbeitsprozess	Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)	ARP	RLP
C.1 Waren präsentieren	C.1.1 Die Person präsentiert die angebotenen Waren ansprechend für alle Sinne (Visual Merchandising) verkaufsfördernd und verkaufswirksam im Verkaufsraum, indem sie mitgeliefertes oder zur Verfügung gestelltes Werbematerial nutzt (Display, Dispenser, Plakate, Aufsteller etc.).	§ 5 Abs. 2 Nr. 2 a, b, g § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 e, f	LF 4, 5, 10
	C.1.2 Sie gestaltet und arrangiert Zweit- und Verbundplatzierungen, um Synergien und verkaufsfördernde Produktvorteile hervorzuheben und Impulskäufe zu generieren.	§ 5 Abs. 2 Nr. 2 a, f	LF 1, 3, 4, 5, 10
	C.1.3 Sie nimmt (aktionsbezogene) Preisauszeichnungen vor dem Hintergrund, betrieblicher und gesetzlicher Vorgaben und Vorschriften vor, unter Einbeziehung werbewirksamer Marketingmaßnahmen.	§ 5 Abs. 2 Nr. 2 c § 5 Abs. 2 Nr. 3 b, d	LF 3, 9, 10
	C.1.4 Die Person beachtet bei der Durchführung von Warenpräsentationen das Unternehmensleit- und -erscheinungsbild (CI Corporate Identity, CB Corporate Behavior)	§ 5 Abs. 2 Nr. 2 b, f, Nr. 5 g, Nr. 8 b, d, § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 a, c	LF 1, 4, 5

	<p>sowie die Unternehmensziele, wie Umsatzsteigerung, Gewinnmaximierung, Image, Nachhaltigkeit etc.</p> <p>Qualifizierte berücksichtigen in diesem Zusammenhang auch die Ansprüche der angesprochenen Kundenzielgruppen.</p>		
	<p>C.1.5 Sie gestaltet anlass-, themen-, sortiments-, marken- und saisonbezogene Präsentationsflächen (Schaufenster) und Verkaufsflächen (Sonderflächen), ggf. nach Vorgaben des Herstellers.</p>	<p>§ 5 Abs. 2 Nr. 2 b, Nr. 8 c</p> <p>§ 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 e, f</p>	<p>LF 4</p>
C.2 Maßnahmen zur Verkaufsförderung durchführen	<p>C.2.1 Die Person weist aktiv (persönliche Ansprache) und passiv (Aufstellen von Displays, Gestaltung von Plakaten, Hinweisschildern, Hängern; s. C.1) auf Sonderaktionen hin.</p>	<p>§ 5 Abs. 2 Nr. 2 e</p> <p>§ 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 g, h</p>	<p>LF 4, 5</p>
	<p>C.2.2 Sie arrangiert, begleitet und führt Produktvorführungen/Proben/Verkostungen/verkaufsfördernde Maßnahmen (Sales Promotion) am Point of Sale (POS) durch.</p>	<p>§ 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 h</p>	
C.3 Produkte bewerben	<p>C.3.1 Die Person setzt, ggf. nach Vorgaben eines Vorgesetzten, einen einfachen Werbeplan für ein Produkt in Bezug auf Streuzzeit, Streukreis, Streugebiet, Werbemittel und Werbeträger (Aktionsflyer etc.) um, indem sie eine adäquate Auswahl dieser trifft und die einzelnen Elemente in Bezug auf Wirksamkeit und Kosten einsetzt. Sie beachtet dabei gesetzliche Regelungen.</p>	<p>§ 5 Abs. 2 Nr. 2 d, f, Nr. 8 a</p> <p>§ 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 a, c</p>	<p>LF 4, 5, 10</p>
	<p>C.3.2 Sie ermittelt den Erfolg von Werbeaktionen anhand von Coupons und Erfassung der PLZ.</p>	<p>§ 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 b, d, i, h</p>	<p>LF 5, 9</p>
C.4 Kundenservice anbieten	<p>C.4.1 Die Person bietet im After-Sales-Bereich aktiv Kundenservice</p>	<p>§ 5 Abs. 2 Nr. 2 e</p>	<p>LF 4, 5, 10</p>

	an (Verpackung und Lieferung der Ware, Kundenkarte etc.).	§ 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 g, h	
--	---	------------------------------	--

Handlungsfeld	D Warenwirtschaftliche Prozesse durchführen
<p>Erklärung und Abgrenzung des Kompetenzbereichs</p>	<p>Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) führt routinemäßige Kontrollen durch: Sie kontrolliert Präsenzlücken im Verkaufslager, kontrolliert das MHD (Mindesthaltbarkeitsdatum) und führt „Bruch und Verderb“-Kontrollen im Verkaufs- und Reservelager durch. Sie arbeitet nach betrieblichen Handlungsanweisungen, die eine systematische Vorgehensweise und einen dementsprechend abgrenzbaren Arbeitsumfang vorgibt.</p> <p>Zu ihren Hauptaufgaben gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das „Vorziehen“, Auszeichnen und Umräumen von Waren aus den Reservelagern in das Verkaufslager • Feststellen von Warenbeständen durch Meldungen des Warenwirtschaftssystems und Sichtkontrollen, entsprechende Weitergaben von Bestellvorschlägen an den Vorgesetzten • Durchführen des Wareneingangs und der Wareneingangskontrolle, Verräumen der Waren in das entsprechende Lager sowie das Entsorgen von Verpackungen und unverkäuflichen Waren <p>Darüber hinaus führt die Person standardisierte Aufgaben vor dem Hintergrund gesetzlicher Vorgaben und betrieblicher Anweisungen im Bereich der Warenannahme, Warenlagerung und Warenpflege aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wareneingangskontrolle auf Schäden (offene und verdeckte) • Erstellen von Mängelanzeigen und fristgerechte Rügen der Mängel • Einlagerung der Waren nach vorgegebenen betrieblichen und gesetzlichen Vorschriften und Vorgaben (Gefahrenstoffe) und warenbezogenen Eigenschaften (Temperatur, Licht, Trocken) sowie warenwirtschaftlichen Grundsätzen (FiFo (first-in, first-out), LiFo (last-in, last-out)). • Entsorgung nach gesetzlichen Vorschriften/Rücksendung von Verpackungen (Pfand) • Rücksendungen von Waren <p>Diese Aufgaben führt sie größtenteils mithilfe von elektronischen Erfassungsgeräten, wie MDE-Geräten (Mobile Datenerfassung), und auf herkömmliche Weise (Listen in Papierform) mit dem betriebseigenen Warenwirtschaftssystem (WWS) aus.</p> <p>Des Weiteren führt die Person wesentliche Arbeiten rund um die Vorbereitung und Durchführung der Inventur (Erfassen der Daten Durchzählen, Messen, Wiegen oder Schätzen).</p>

	Der Kompetenzbereich „Warenwirtschaftliche Prozesse durchführen“ grenzt sich von den anderen Kompetenzbereichen dadurch ab, dass alle Tätigkeiten grundsätzlich ohne direkten Kontakt mit Kunden stattfinden.
Einsatzgebiet	<p>Je nach Verkaufsform, Betriebsgröße und Branche werden die Arbeiten im Verkaufslager (Verkaufsfläche) und in den anderen Lagern des Betriebs oder an eigens dafür eingerichteten Arbeitsplätzen (Wareneingangskontrolle) durchgeführt. Dazu gehört auch das Reservelager (Tiefkühlager, Spekulationslager, Reifelager, Frischelager).</p> <p>Je nach Betriebsgröße und Verkaufsform erledigen eigens eingestelltes Personal, Fachlageristen oder zur Verfügung gestellte Arbeitskräfte (Rack Jobber) diese Aufgaben.</p>

Arbeitsprozess	Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)	ARP	RLP
D.1 Bestand im Verkaufsraum/Verkaufslager/Reservelager kontrollieren	D.1.1 Die Person führt Sichtkontrollen der Bestände des Warensortiments durch, verräumt bei Präsenzlücken, Bruch und Verderb Waren aus dem Reservelager in den Verkaufsraum und nimmt Abschriften vor.	§ 5 Abs. 2 Nr. 4 d, g, Nr. 8 b, h § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 c, d, e	LF 6, 7, 10
D.2 Waren annehmen	D.2.1 Die Person führt die Warenannahme im Beisein des Frachtführers durch, indem sie die angelieferten Waren in Bezug auf äußerliche Beschaffenheit, Quantität und Qualität (bei loser oder offener Ware, Schüttgut) einer Sichtkontrolle unterzieht.	§ 5 Abs. 2 Nr. 5 a, Nr. 8 e, h § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 a, b	LF 1, 7
	D.2.2 Sie vergleicht die Warenbegleitpapiere, (Lieferscheine, Rechnungen etc.) mit den Bestellungen (Bestellscheine, Auftragsbestätigungen etc.) auf sachliche und rechnerische Richtigkeit.	§ 5 Abs. 2 Nr. 4 c, Nr. 5 b § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 a § 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 2 d	LF 7, 9
	D.2.3 Sie zeigt bei Bedarf mangelhafte Lieferungen an und rügt dies, beachtet dabei die Vorgaben (Art des Mangels	§ 5 Abs. 2 Nr. 5 c § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 b	LF 1, 3, 7

	offen/verdeckt, Fristen) des BGB und HGB, indem sie z. B. schriftliche Mängelrügen erstellt und Kontakt mit dem Lieferanten/Hersteller/Frachtführer aufnimmt.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 2 c, d	
	D.2.4 Sie pflegt und bucht die Warenlieferung mithilfe von elektronischen Eingabegeräten anhand der kontrollierten Lieferscheine in den Warenbestand bzw. das Warenwirtschaftssystem ein.	§ 5 Abs. 2 Nr. 5 c, d § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 g	LF 3, 6, 7
D.3 Waren lagern und verräumen	D.3.1 Die Person arbeitet im Lager und lagert Waren sach- und fachgerecht ggf. vor dem Hintergrund gesetzlicher (UVV, HACCP, Umweltschutz, Gefahrenstoffe etc.) und betrieblicher Vorschriften (angewandte Lagergrundsätze und -prinzipien) ein.	§ 5 Abs. 2 Nr. 5 d, f, g § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 a, g	LF 7
	D.3.2 Sie füllt Präsenzlücken im Verkaufsraum/-lager auf und sorgt dafür, dass die Ware rechtzeitig ggf. unter Berücksichtigung von gesetzlichen Vorgaben (Feuerwerkskörper etc.) verkaufsbereit ist, indem etwaige Umverpackungen/Transportverpackungen entfernt und sortengerecht entsorgt und die Waren ggf. art- und sortengerecht behandelt (Veredelung), aufbereitet und vereinzelt (VE) werden. Sie versieht die Waren mit Verkaufspreisen bzw. zeichnet diese aus.	§ 5 Abs. 2 Nr. 5 c, e, Nr. 8 b § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 g	LF 3, 4, 7, 10
D.4 Waren zurücksenden	D.4.1 Die Person bereitet Warenrücksendungen (Bruch und Verderb, Restanten, Kommissionswaren, Gewährleistungs-/Garantieabwicklungen gegenüber dem Hersteller/Lieferanten,	§ 5 Abs. 2 Nr. 5 d § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 c, g	LF 7, 10

	Kulanz) mit entsprechenden Warenbegleitpapieren vor.		
D.5 Inventur durchführen	D.5.1 Die Person hilft bei der Inventur, indem sie die Lagerorte für die Inventur vorbereitet und am Inventurstichtag zu erfassende Waren u. U. mithilfe von Inventurbögen manuell erfasst (zählt, misst, wiegt, schätzt) oder unter Zuhilfenahme von elektronischen Eingabegeräten aufnimmt und zählt.	§ 5 Abs. 2 Nr. 4 a, e, g	LF 7, 8
	D.5.2 Sie vermeidet Inventurdifferenzen durch sach- und fachgerechtes sowie sorgfältiges Arbeiten in der Warenwirtschaft.	§ 5 Abs. 2 Nr. 4 a, e, f, g § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 g	LF 4, 7, 8

Handlungsfeld	E Im Kundenservice arbeiten
Erklärung und Abgrenzung des Kompetenzbereichs	<p>Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) hilft, berät und betreut den Kunden nach dem Kauf, z. B. bei Reklamationen, und setzt auch angebotene Serviceangebote des Unternehmens (Umtausch) um. Sie arbeitet nach betrieblichen Vorgaben, strukturierten Handlungsanweisungen, gesetzlichen Vorschriften und Vorgehensweisen, die je nach Verkaufsform und Branche einen abgrenzbareren Arbeitsumfang vorgeben.</p> <p>Die Person wickelt Umtausche (Kulanzleistungen) ab, nimmt Kundenreklamationen entgegen, die sich auf das Personal oder die gekaufte Ware beziehen, und wickelt diese ab. Oftmals gehen damit die Abwicklung und die Prüfung von mangelhafter Ware im Sinne der gesetzlichen Gewährleistung oder freiwilligen Garantie (vom Hersteller oder Verkäufer) einher. Darüber hinaus arbeitet die Person in der Verkaufsnachbetreuung (Telefonate) und Kundenbetreuung zur Vermeidung von kognitiven Dissonanzen bei Kunden (Mailings). Diese Aufgaben führt sie hauptsächlich mit elektronischen Hilfsmitteln aus.</p> <p>Sie geht hauptsächlich standardisierten Tätigkeiten nach, für die es betriebliche oder gesetzliche Regelungen gibt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Entgegennahme von Kundenbeschwerden• Abwicklung von Reklamationen• Bearbeitung und Abwicklung von Gewährleistungsfällen• Abwicklung von Garantiefällen• Umtausche• Umsetzung von Kulanzentscheidungen• Kundenbindung durch „Verkaufsnachsorge“ und Ermittlung der Kundenzufriedenheit• Serviceangebote nach dem Verkauf (After Sales) <p>Der Kompetenzbereich „Im Kundenservice arbeiten“ grenzt sich von den anderen Kompetenzbereichen und insbesondere zum Kompetenzbereich „Bedienen, beraten und verkaufen“ dadurch ab, dass hier hauptsächlich Sachverhalte, die nach dem eigentlichen Kauf auftreten, behandelt und bearbeitet werden.</p>

Einsatzgebiet	Abhängig von der Verkaufs- und Betriebsform, Größe und Branche arbeitet die Person auf der Verkaufsfläche oder in der Kassenzone oder an eigens dafür eingerichteten Arbeitsplätzen (Servicetheke/-counter, Infokasse, Telefon, Bürofax, Büro-E-Mail).
----------------------	--

Arbeitsprozess	Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)	ARP	RLP
E.1 Kundenbeschwerden annehmen und bearbeiten	E.1.1 Die Person nimmt Kundenbeschwerden/-reklamationen wertfrei entgegen, zeigt Empathie, handelt adäquat und reagiert unter Anwendung von kommunikativen Prinzipien und Kommunikationstheorien (aktives Zuhören etc.). Sie schafft ein adäquates Gesprächsumfeld und handelt im Sinne des Unternehmens.	§ 5 Abs. 2 Nr. 6 a, f, g § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 2 h, k § 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 1 m, n	LF 2, 7, 10
	E.1.2 Die Person entscheidet, wie sie die Beschwerden/Reklamationen des Kunden (echte/unechte Beschwerde), die Warenmängel, Gründe für das Nichtgefallen etc. bewertet. Sie erkennt und benennt die verschiedenen Mängelarten (offen/verdeckt/Arglist und Quantität, Qualität, Werbeaussage, IKEA-Klausel etc.).	§ 5 Abs. 2 Nr. 6 f, g § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 2 k	LF 7, 10
	E.1.3 Die Person wickelt Gewährleistungsfälle im Sinne des Kunden, des Unternehmens sowie des Garantiefalls ab, indem sie die erforderlichen Schritte einleitet und ggf. notwendige Dokumente überprüft, u. a. vor dem Hintergrund der entsprechenden Paragraphen des BGB (§§ 534 ff.). Sie reguliert ferner Garantiefälle nach den Vorgaben des Garantiegebers.	§ 5 Abs. 2 Nr. 8 c § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 2 k, Nr. 3 e	LF 3, 7
	E.1.4 Sie kennt die vorrangigen und nachrangigen Rechte im Rahmen	§ 5 Abs. 2 Nr. 7 d	LF 3, 7, 10

	der gesetzlichen Gewährleistung sowie die Fristen in Bezug auf Beweislast und Rüge-/Anzeigezeitpunkt.		
	E.1.5 Sie führt Umtausche sachlich und fachlich korrekt durch (Beachtung der AGB, ggf. Buchungen im Warenwirtschaftssystem (WWS) etc.).	§ 5 Abs. 2 Nr. 7 d § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 3 e	LF 3, 6, 7
	E.1.6 Sie trifft im Rahmen ihrer Kompetenzen Kulanzentscheidungen für den Kunden und das Unternehmen (Win-win).	§ 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 2 k	LF 10
E.2 Serviceangebote anbieten	E.2.1 Die Person erkennt, dass Serviceangebote im After-Sales-Bereich zu Kundenbindung, Kundenzufriedenheit und zu Umsatzzuwächsen führen können und bietet diese entsprechend am Point of Sales (POS) an (Umtausch-, Liefer-, Aufbau-, Kunden-, Einpackservice etc.).	§ 5 Abs. 2 Nr. 1 d, e, Nr. 8 a, d § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 3 j § 5 Abs. 4 Nr. 1 l	LF 10
	E.2.2 Sie bietet Serviceangebote vor dem Hintergrund der Nachhaltigkeit und des Umweltschutzes an.	§ 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 2 j, Nr. 3 b § 5 Abs. 4 Nr. 1 l, Nr. 5 b	LF 3, 10
E.3 Maßnahmen zur Kundenbindung einsetzen	E.3.1 Die Person setzt Kundenbindungsmaßnahmen zur Generierung von Kundenzufriedenheit ein und erkennt die Wechselwirkung zwischen Kundenbindung und Kundenzufriedenheit.	§ 5 Abs. 2 Nr. 1 d, e, Nr. 6 e	LF 10
	E.3.2 Sie kennt verschiedene Kundenbindungsmaßnahmen und setzt diese situationsgerecht ein.	§ 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 g	LF 10

Handlungsfeld	F Operative Prozesse planen, kontrollieren und steuern
----------------------	---

Erklärung und Abgrenzung des Handlungsfeldes	<p>Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) ist mit kurzfristigen, operativen Steuerungen des Einzelhandels befasst, falls vorhanden, auch für einen Onlineauftritt. Dazu verschafft sie sich Informationen aus betrieblichen Informationssystemen und -prozessen sowie externen Quellen. Sie leitet aus den Informationen Erkenntnisse für konkrete Beschaffungsbedarfe im Sortiment, für Werbeaktionen und Personaleinsätze ab, plant diese und sorgt für ihre Umsetzung. Im operativen Handeln fördert die Person die Zusammenarbeit mit Kollegen durch situativ angemessene Kommunikationstechniken. Sie ermittelt für Kollegen außerdem Fortbildungsbedarfe und -möglichkeiten. Schließlich entwickelt sie, falls vorhanden, Funktionalitäten eines angegliederten Onlineshops planerisch weiter und überwacht dessen Funktionsfähigkeit.</p> <p>Das Handlungsfeld ist von anderen dadurch abgegrenzt, dass die Person hier nicht mit Kundenberatung oder warenwirtschaftlichen Tätigkeiten im Verkaufsraum befasst ist, sondern Planungen und Entwicklungen für die Bereiche Einkauf/Sortiment, Werbung und Personal und ggf. einen zusätzlichen Webshop bearbeitet.</p>
---	--

Einsatzgebiet	Die Person ist vorrangig im Büro eines Einzelhandelsunternehmens tätig, im Zuge der Realisierung operativer Prozesse ist sie auch an der Umsetzung auf der Verkaufsfläche beteiligt.
----------------------	--

Arbeitsprozess	Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)	ARP	RLP
F.1 Sortiment gestalten	F.1.1 Die Person prüft fortlaufend Sortimentsbestand und -zusammensetzung sowie den Warenbedarf mit dem Ziel, Absatz und Ertrag zu erhöhen.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 2 a	LF 12, 14
	F.1.2 Sie nutzt dazu Daten aus dem Warenwirtschaftssystem (WWS). Die Person organisiert (selbst oder durch Mitarbeiter) die Bereitstellung von Bestellvorschlägen aus dem WWS (z. B. Meldebestand, Mindestbestand) und durch Sichtkontrollen.	§ 5 Abs. 2 Nr. 4 b, d, Nr. 8 e § 5 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 d–f § 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 3 a, d	LF 6, 11, 13

F.1.3 Die Person leitet außerdem aus Informationen zu Trends, Zielgruppen, Wettbewerbern und Ertragschancen zusätzliche Bedarfe und Änderungen der Sortimentszusammensetzung ab.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 2 e, Nr. 3 b, c	LF 12
F.1.4 Mithilfe der Bestands- und Bedarfsdaten listet sie Artikel aus dem Sortiment aus und neue Artikel in das Sortiment ein.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 2 f	LF 1, 6
F.1.5 Für neue Artikel im Sortiment ermittelt die Person ggf. zusätzliche Bezugsquellen. Sie holt Angebote ein, vergleicht diese und wählt einen passenden Lieferanten zur Bestellung aus.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 2 b	LF 6, 7
F.1.6 Die Person handelt mit den (neuen oder bestehenden) Lieferanten Lieferzeiten, -mengen, sonstige Bedingungen sowie Preise und Rabatte aus und führt die Bestellungen aus. Gegebenenfalls nutzt sie dazu elektronische Kommunikations- und Bestellsysteme.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 2 b, c	LF 7, 9, 14
F.1.7 Die Person sorgt für eine Verbesserung der Datenqualität der von ihr genutzten Informationen. Sie erarbeitet Empfehlungen, wie bei Inventuren Abweichungen des tatsächlichen Bestandes verringert werden können und sorgt für deren Umsetzung. Dazu gehören Aktionen, die z. B. Zählfehler, Falscherfassung und nicht erfasste Bruchware verringern oder verhindern. Die Person entwickelt auch Maßnahmen zum besseren Diebstahlschutz.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 3 e	LF 7, 8, 12
F.1.8 Die Person hält ggf. den Produktkatalog eines Onlineshops auf dem neuesten Stand.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 6 b, c	LF 12
F.1.9 Die Person prüft und optimiert fortlaufend die Präsentation von	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 6 c	LF 12

	<p>Artikel(gruppe)n im Onlinekatalog. Sie sorgt für die Anzeige zeitlich/mengenmäßig begrenzter Angebote an herausgehobener Stelle im Onlineshop. Gegebenenfalls dokumentiert sie Programm- oder Darstellungsfehler (Bugs) und sorgt für deren Beseitigung.</p>		
F.2 Absatzförderung planen und Umsetzung begleiten	<p>F.2.1 Die Person untersucht für Artikel(gruppen) die lokale Marktsituation hinsichtlich Konkurrenzangeboten und potentieller Zielgruppen und leitet daraus Absatzchancen ab. Dazu nutzt sie die eigene Marktbeobachtung und ggf. Ergebnisse aus der Marktforschung. Sie leitet aus den Resultaten Absatzchancen für einzelne Artikel(gruppen) ab.</p>	<p>§ 5 Abs. 2 Nr. 8 a, b, e § 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 5 a, b, c, d</p>	LF 12
	<p>F.2.2 Gegebenenfalls kalkuliert die Person Werbe- und Angebotspreise für die in die Verkaufsförderung einbezogenen Artikel.</p>	<p>§ 5 Abs. 2 Nr. 3 a, c</p>	LF 9
	<p>F.2.3 Die Person entwickelt für Artikel(gruppen) eine Grobplanung für eine verkaufsfördernde Maßnahme oder Werbemaßnahme. Hierbei berücksichtigt sie wettbewerbsrechtliche Regelungen.</p>	<p>§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 5 e</p>	LF 5, 12
	<p>F.2.4 Anschließend bestimmt sie in einer Feinplanung detailliert die Platzierung, Präsentation, Dekoration und Kundeninformation für Werbemittel und Artikel. Sie legt diese ggf. schriftlich oder in einer Skizze fest.</p>	<p>§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 5 f</p>	LF 4
	<p>F.2.5 Die Person sorgt für die Erstellung von begleitender Kundeninformation (Beschreibungen, Mengen, Maße u. Ä.) und die Preisauszeichnung.</p>	<p>§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 5 g</p>	LF 4
	<p>F.2.6 Die Person organisiert die Umsetzung der Maßnahmen, wirkt</p>	<p>§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 5 f</p>	LF 4

	ggf. selbst dabei mit oder führt diese selbst durch.		
	F.2.7 Die Person beurteilt den Erfolg aller verkaufsfördernden Maßnahmen anhand von Absatzveränderungen und der Auswirkungen der Verkaufsförderung auf den Absatz des übrigen Sortiments.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 5 h	LF 5
F.3 Zusammenarbeit fördern	F.3.1 Die Person kommuniziert im operativen Geschehen fortlaufend mit Mitarbeitern zu Arbeitsprozessen, Aufträgen, Einsatzarten u. Ä. Sie nutzt in der Kommunikation sowohl verbale als auch nonverbale Techniken und Methoden des Selbstmanagements. Sie kommuniziert strukturiert und konstruktiv sowie wertschätzend und motivierend. Dabei behält sie stets die angestrebten Ziele im Blick. Sie fördert in der Zusammenarbeit das selbstständige, eigenverantwortliche Handeln.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 7 b, c, d, f, g, h	LF 13, 14
	F.3.2 Die Person fördert die Kooperation in Teams. In der Kommunikation mit Teams nutzt sie gruppenorientierte Techniken (ggf. Moderation, Diskussion).	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 7 c, f, h	LF 13
	F.3.3 Die Person nutzt bei Bedarf konstruktive Techniken der Konfliktlösung, um Motivation, Kooperation und Leistung zu erhalten bzw. wiederherzustellen.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 7 e	LF 13, 14
F.4 Personalentwicklung fördern	F.4.1 Die Person ermittelt Bedarfe für Maßnahmen der Personalentwicklung bei den Mitarbeitern, insbesondere für Weiterbildung und ggf. Aufstiegsmöglichkeiten. Die Bedarfe leitet sie aus individuellen Potenzialen und betrieblichen Anforderungen ab.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 7 a, i	LF 13

	F.4.2 Die Person ermutigt Mitarbeiter zur beruflichen und fachlichen Weiterentwicklung und organisiert entsprechende Maßnahmen.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 7 a, i	LF 13
	F.4.3 Die Person ermittelt die Wirksamkeit von Maßnahmen der Personalentwicklung, sorgt für den adäquaten Einsatz neuer Kenntnisse und Fähigkeiten und steuert ggf. nach.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 7 a	LF 13
	F.4.4 Die Person wertet mit Mitarbeitern den Erfolg von Kundenberatungen und ggf. Konflikte in der Beratungssituation sowie deren Gründe aus. Ziel ist, Mitarbeitern Feedback über Verkaufserfolge geben zu können und künftige Kundenberatungen zu verbessern.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 1 n, o	LF 12
F.5 Personaleinsatz planen	F.5.1 Die Person plant den Personaleinsatz und erstellt dazu detaillierte Einsatzpläne für jeden Mitarbeiter. Dazu nutzt sie ggf. Planungssoftware.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 7 i, j	LF 13
	F.5.2 Die Person berücksichtigt in der Planung betriebliche Anforderungen, z. B. den Bedarf für Hochbetriebsphasen.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 7 i, j	LF 13
	F.5.3 Die Person integriert außerdem rechtliche, tarifliche und individuelle Belange in den Planungsprozess.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 7 i, j	LF 14
F.6 Onlineprozesse prüfen und anpassen	F.6.1 Zur Anpassung der Strategie und Planung von Onlineprozessen und Onlinewerbemaßnahmen wertet die Person regelmäßig Kennzahlen zu Klickraten, Seitenbesuchen, Reichweiten, Wirksamkeit und Onlineabsatz aus.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 6 d, g	LF 12
	F.6.2 Die Person kontrolliert die Darstellung, Navigation und Handhabung des Angebots im Kundenbereich auf Grundlage von	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 6 f, i	

Kundenfeedbacks und sorgt für Optimierungen.		
F.6.3 Die Person veranlasst aufgrund Mitarbeiterfeedbacks oder betriebsinterner Kennzahlen Verbesserungen von automatisierten Prozessen und von Schnittstellen/Datenweitergaben an andere Bereiche des Unternehmens im Mitarbeiterbereich.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 6 g, h, i	
F.6.4 Bei Bedarf veranlasst die Person die technische Umsetzung geänderter gesetzlicher Regelungen. Sie sorgt dafür, dass im Onlineauftritt oder -shop des Unternehmens die vorgeschriebenen Texte zu gesetzlichen Regelungen (z. B. Impressum/Anbieterkennzeichnung, AGB, Datenschutzhinweise, Widerrufs-/Rückgaberecht, Verpackung, Versand) stets aktuell, zugänglich und einsehbar sind.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 6 a, i	LF 14

Handlungsfeld	G Strategische Prozesse planen, kontrollieren und steuern
----------------------	--

Erklärung und Abgrenzung des Handlungsfeldes	<p>Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) ist mit längerfristigen Steuerungen oder der Erweiterung von Einzelhandelsbetrieben befasst. Dazu verschafft sie sich betriebswirtschaftliche Daten aus betrieblichen Informationssystemen und -prozessen sowie externen Quellen, bereitet diese zu Kennzahlen auf, analysiert und bewertet die Informationen. Sie leitet aus den Erkenntnissen Planungen zu Maßnahmen und ggf. zu Erweiterungen des Betriebs ab und sorgt für die Umsetzung, die sie teilweise auch handelnd unterstützt.</p> <p>Abgrenzung: Das Handlungsfeld ist von anderen dadurch abgegrenzt, dass die Person hier nicht mit Kundenberatung, Lieferanten oder warenwirtschaftlichen Tätigkeiten und operativen händischen Prozessen im Verkaufsraum befasst ist, sondern strategisch Informationen zu Geschäftsvorgängen und -prozessen aufbereitet und analysiert und auf deren Basis konzeptionell Geschäftsprozesse plant und optimiert.</p>
---	---

Einsatzgebiet	Die Person ist vorrangig in der Verwaltung eines Einzelhandelsunternehmens tätig, im Zuge der Umsetzung geplanter Prozesse ist sie auch auf der Verkaufsfläche tätig.
----------------------	---

Arbeitsprozess	Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)	ARP	RLP
G.1 Datengrundlagen zur kaufmännischen Kontrolle und Steuerung gewinnen und aufbereiten	G.1.1 Die Person plant Inventuren als Grundlage betrieblicher Steuerung gemäß gesetzlichen Vorschriften.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 4 c, d	LF 14
	G.1.2 Sie kontrolliert Inventurdifferenzen, ermittelt Ursachen (z. B. Diebstahl, unerfasste Brüche/ Beschädigungen, Zählfehler, falsche Erfassung) und initiiert Maßnahmen zu deren Beseitigung.		
	G.1.3 Die Person sorgt für einen Zugriff auf die Inventurdaten und solche aus weiteren Quellen, z. B. Warenwirtschafts- und Kassensystemen.		
	G.1.4 Die Person gliedert die Daten aus den unterschiedlichen Quellen nach betriebswirtschaftlichen Kriterien	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 4 c, d	LF 11

	(z. B. Umsatz, Absatz, Kostenarten) und fasst diese entsprechend zusammen (sofern dies nicht automatisch geschieht).		
	G.1.5 Die Person ermittelt bzw. generiert Kennzahlen für die weitere Planung und Steuerung. Dazu gehören z. B. Zahlen zu Absatz, Umsatz, Raum-/Personalkosten sowie zu Wareneinsatz, Produktivität, (Roh)Ertrag und Rentabilität.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 4 d	LF 11, 14
G.2 Daten für kaufmännische Steuerung auswerten	G.2.1 Die Person ermittelt mittels der Kosten- und Leistungsrechnung (KLR) eine aktuelle und detaillierte Übersicht der Kosten und Erträge für einzelne Artikel oder Artikelgruppen.	§ 5 Abs. 2 Nr. 8 f § 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 4 a	LF 11
	G.2.2 Durch eine Erfolgsrechnung verschafft sich die Person einen Überblick über den langfristigen Geschäftserfolg innerhalb eines definierten Zeitraums (Monat/Quartal/Jahr).	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 4 b	LF 11
	G.2.3 Aus den ermittelten Daten leitet die Person Bewertungen für einzelne Faktoren des geschäftlichen Erfolgs ab. Dazu gehören z. B. die langfristige Gestaltung/Zusammensetzung des Sortiments, Beschaffungskosten, Verkaufspreise und weitere Kosten.	§ 5 Abs. 2 Nr. 8 f § 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 4 d, e	LF 8, 9, 11
G.3 Steuernde Maßnahmen entwickeln	G.3.1 Die Person entwickelt auf Basis der vorangegangenen Analyse Maßnahmen und Vorschläge zur Optimierung von Kosten und Ertrag.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 4 b, d, f	LF 11
	G.3.2 Im Bereich des Sortiments zieht sie z. B. Ein- und Auslistungen, Sortimentserweiterungen und Diversifizierungen einzelner Artikel bzw. Artikelgruppen in Betracht.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 4 b, d, f	LF 1, 6, 7, 11
	G.3.3 Zur Optimierung von Einkaufskonditionen und -preisen schätzt die Person Wirkungen von Wechseln der Bezugsquellen oder Verhandlungen mit Lieferanten ein.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 4 b, d, f	LF 9, 11

	G.3.4 Je nach Absatz und Umsatz prüft die Person Effekte, die sich aus der Erhöhung und Verringerung von Verkaufspreisen ergeben.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 4 b, d, f	LF 9
	G.3.5 Zur Erhöhung des Absatzes schätzt die Person mögliche Resultate verkaufsfördernder Maßnahmen ein.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 4 b, d, f	LF 5, 12, 11
G.4 Umsetzung steuernder Maßnahmen planen und beauftragen	G.4.1 Die Person wählt aus den zuvor entwickelten Möglichkeiten Erfolg versprechende aus, plant deren Umsetzung unter Berücksichtigung personeller, räumlicher, finanzieller und organisatorischer Erfordernisse und Spielräume.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 4 d, f	LF 11, 14
	G.4.2 Die Person sorgt in Zusammenarbeit mit den zuständigen Abteilungen/Mitarbeitern für die Realisierung geplanter Aktionen.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 4 d, f	LF 14
G.5 Informationen für Geschäftserweiterungen sammeln und einschätzen	Die Person stellt eine Struktur für die Auswahl von Informationen zur Erarbeitung eines Grundkonzepts für die Erweiterung des Geschäfts auf.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 8 a	LF 14
	G.5.2 Sie informiert sich über mögliche Standorte und Kosten (Bau/Kauf/Miete) der Erweiterung.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 8 b	LF 12 LF 14
	G.5.3 Sie sammelt Marktinformationen zum neuen/erweiterten Standort.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 8 b	LF12, 14
	G.5.4 Sie schätzt die eigenen Entwicklungsmöglichkeiten und die des bestehenden Personals in Bezug auf die Erweiterung ein. Sie schätzt den zusätzlichen Personalbedarf und dessen Verfügbarkeit ein.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 8 c, e	LF 13
	G.5.5 Sie erkundet Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten und schätzt deren Realisierbarkeit ein.	§ 5 4 Satz 1 Nr. 8 f	LF 14
	G.5.6 Sie informiert sich über Pflichten und Kosten für Abgaben, Versicherungen, Betriebsmittel, Energie u. Ä.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 8 g, h	LF 14
	G.5.7 Die Person versucht außerdem, Hemmnisse und Risiken in Bezug auf die Erweiterung einzuschätzen.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 8 a	LF 11, 14

G.6 Konzept und Businessplan für eine Erweiterung entwickeln	G.6.1 Aus den gewonnenen Informationen erstellt die Person ein Erweiterungskonzept, indem sie den möglichen Erfolg und die Risiken darstellt und zueinander in Beziehung setzt. Die Person trifft außerdem Festlegungen zur geplanten Rechtsform der Erweiterung.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 8 a, d	LF 14
	G.6.2 Aus dem Konzept entwickelt die Person anschließend einen detaillierten Businessplan, der insbesondere zeitliche Festlegungen zu Kosten, Ertrag, Finanzierung sowie deren erwarteten Verlauf enthält. Die Person beschreibt die angenommene Entwicklung mit betriebswirtschaftlichen Kennziffern.	§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 8 d	LF 1, 8, 11, 14
	G.6.3 Die Person präsentiert und erläutert den Businessplan internen und externen Entscheidern, insbesondere Finanzierern.		LF 14

Liste der nicht behandelten Ausbildungsinhalte aus dem Ausbildungsrahmenplan

§ 5 Abs. 4 Abschnitt D

- ➔ Grund: Es handelt sich um theoretisches Wissen, welches nicht in Handlungen abgebildet ist und abgefragt werden kann. Außerdem ist es für die fachliche Kompetenzfeststellung nicht relevant.

§ 5 Abs. 4 Satz 1 Nr. 6 e

- ➔ Grund: Die Beratung von Onlinekunden erfolgt durch Kaufleute für E-Commerce, nicht durch Einzelhandelskaufleute.