

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

# Einzelhandel- Digitaler Verkauf

Lehrzeit 3 Jahre BGBl. II Nr. 130/2017 1. Juni 2017

Der Lehrberuf Einzelhandel ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren und folgenden Schwerpunkten eingerichtet:

1. Allgemeiner Einzelhandel,
2. Baustoffhandel,
3. Einrichtungsberatung,
4. Eisen- und Hartwaren,
5. Elektro-Elektronikberatung,
6. Feinkostfachverkauf,
7. Gartencenter,
8. Kraftfahrzeuge und Ersatzteile,
9. Lebensmittelhandel,
10. Parfümerie,
11. Schuhe,
12. Sportartikel,
13. Telekommunikation,
14. Textilhandel,
15. Uhren- und Juwelenberatung,
16. Digitaler Verkauf.

Aufbauend auf die Inhalte des Schwerpunktes Allgemeiner Einzelhandel ist maximal die Ausbildung in einem der Schwerpunkte möglich.

In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Einzelhandelskaufmann oder Einzelhandelskauffrau) zu bezeichnen.

Die Schwerpunktausbildung ist jedenfalls im Lehrvertrag durch einen entsprechenden Hinweis neben der Bezeichnung des Lehrberufs zu vermerken.

### Arbeitsgebiet

Das Arbeitsgebiet des/der Einzelhandelskaufmanns/frau umfasst insbesondere:

1. fachkräftebezogene Tätigkeiten in Handelsunternehmen oder anderen selbstständigen Unternehmen mit unterschiedlichen Größen, Betriebsformen und Sortimenten, wobei
2. die Verkaufstätigkeit der Mittelpunkt des kaufmännischen Aufgabenfeldes ist.
3. Darüber hinaus steuern sie den Waren- und Datenfluss in beratungs- und selbstbedienungsorientierten Betrieben und
4. unterstützen Unternehmensprozesse aus betriebswirtschaftlicher und kundenorientierter Sicht von der Beschaffung bis zum Verkauf.

### Berufliche Handlungskompetenzen

Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule unter Berücksichtigung von § 23 und § 27 Berufsausbildungsgesetz (BAG) verfügt der/die Einzelhandelskaufmann/frau über folgende zentrale berufliche Handlungskompetenzen. Diese umfassen jeweils eine fachliche, methodische, personale und soziale Dimension. Sie befähigen den/die Einzelhandelskaufmann/frau in seinem/ihrem Beruf selbstständig und eigenverantwortlich zu handeln.

Wird der Lehrling in einem der folgenden Schwerpunkte ausgebildet, verfügt der/die Einzelhandelskaufmann/frau über nachstehende zusätzliche berufliche Handlungskompetenzen:

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

### Einzelhandel- Digitaler Verkauf

Lehrzeit 3 Jahre BGBl. II Nr. 130/2017 1. Juni 2017

#### Digitaler Verkauf:

Der/Die Einzelhandelskaufmann/frau mit dem zusätzlichen Schwerpunkt Digitaler Verkauf

- a) kann die Einsatzmöglichkeiten von mobilen Endgeräten im Rahmen der Verkaufstätigkeit abschätzen, ist sich aber auch der Risiken der digitalen Welt bewusst,
- b) kann mobile Endgeräte bei seinen/ihren Verkaufs- und Beratungsgesprächen kunden- und bedarfsgerecht einsetzen,
- c) nutzt mobile Endgeräte beim Anbieten von Ergänzungs- und Ersatzartikeln und anderer betrieblicher Serviceleistungen,
- d) weiß mit Retouren aus dem Multi-Channel-Selling (Online kaufen – Offline retournieren) umzugehen,
- e) wirkt beim Beantworten von online-Anfragen im Rahmen seines/ihres Tätigkeitsbereiches mit.“

#### Digitaler Verkauf

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>1.</b>	<b>Der Ausbildungsbetrieb</b>		
<b>1.1</b>	<b>Bedeutung und Struktur des Einzelhandels</b>		
1.1.3	Kenntnis der Möglichkeiten der Verbindung des stationären mit dem digitalen Handel		
1.1.4	–	Kenntnis des Aufbaus und des Wertes einer aktuellen Kundendatei	Mitarbeiten beim Aufbau und Aktualisieren einer Kundendatei
<b>1.2</b>	<b>Der Ausbildungsbetrieb</b>		
1.2.6	–	Funktionsgerechtes Verwenden und Aktualisieren (Aufladung, Updates usw.) von mobilen Endgeräten (Tablets, Smartphones usw.) sowie Kenntnis über das Zusammenwirken mit weiterer Unternehmenssoftware (zB Zusammenwirken Onlineshop mit Enterprise Resource Planning (ERP) und Customer Relationship Management (CRM))	
<b>1.5</b>	<b>Information und Kommunikation</b>		
1.5.4	–	Einschätzen der möglichen Gefahren der digitalen Welt (wie zB Mobbing, Missbrauch von Daten usw.)	
<b>4.</b>	<b>Beratung und Verkauf</b>		
<b>4.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
4.1.7	–	Grundkenntnisse der gesetzlichen Grundlagen für Multi-Channel-Sellings	Kenntnis der wesentlichen gesetzlichen Grundlagen für Multi-Channel-Sellings
4.1.8	–	Kenntnis des Nutzens eines mobilen Endgerätes (zB Einsatz von Bildern, Videos, Emotionen, Zusatzinformationen usw.) im Verkaufsgespräch sowie des Ablaufs und der Gestaltung eines Verkaufsgesprächs unter Verwendung von mobilen Endgeräten	
<b>4.2</b>	<b>Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten</b>		
4.2.5	–	–	Kenntnis der Bedeutung von Kundenbindungsprogrammen speziell im Bereich des Multi-Channel-Sellings
<b>4.3</b>	<b>Beratungs- und Verkaufsgespräche</b>		
4.3.8	–	Kenntnis des Multi-Channel-Sellings (Shop, online-Shop, usw.) unter Einsatz neuer Medien	

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

### Einzelhandel- Digitaler Verkauf

Lehrzeit 3 Jahre BGBl. II Nr. 130/2017 1. Juni 2017

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.3.9	–	Kenntnis der Recherchemöglichkeiten im Internet (zB über Online-Artikelangebot, Vergleichspreise, Verfügbarkeit, technische Unterlagen usw.) sowie der Möglichkeiten des Erkennens von seriösen und fundierten Internet-Quellen	Recherchieren im Internet (zB über Online-Artikelangebot, Vergleichspreise, Verfügbarkeit, technische Unterlagen usw.) sowie Erkennen von seriösen und fundierten Internet-Quellen
4.3.10	–	Führen von Verkaufsgesprächen sowie Beraten von Kunden und Kundinnen unter Verwendung mobiler Endgeräte (zB Einsatz von Bildern, Videos, Emotionen, Zusatzinformationen usw.)	
4.3.11	–	Anbieten von Ergänzungs- und Ersatzartikeln und anderer betrieblicher Serviceleistungen (wie zB Wartung, Reparatur, Prüfung, Einstellung, Fehlersuche und Fehlerbehebung) unter Verwendung mobiler Endgeräte	
<b>4.4</b>	<b>Umtausch, Beschwerden und Reklamationen</b>		
4.4.4	–	Kenntnis der rechtlichen Grundlagen in Bezug auf Rückgabe, Garantie, Gewährleistung, Lieferverzug, AGB, Kostenvoranschlag, Fernabsatz sowie Service- und Reparaturabwicklungen im Online-Bereich	
4.4.5	–	–	Bearbeiten und Abwickeln von Retouren aus dem Multi-Channel-Selling (Online kaufen – Offline retournieren)
<b>5.</b>	<b>Servicebereich Kassa</b>		
<b>5.1</b>	<b>Kassensysteme und Kassieren</b>		
5.1.7	–	–	Kenntnis der Zahlungsmöglichkeiten und Zahlungsabwicklung bei E-Commerce
<b>6.</b>	<b>Marketing-Grundlagen</b>		
<b>6.2</b>	<b>Warenpräsentation</b>		
6.2.5	–	Kenntnis der Präsentation der Waren im Multi-Channel-Selling (zB Umgang mit digitalen Inhalten wie Bildern, Videos usw. und Usability)	
<b>6.3</b>	<b>Werbemaßnahmen und Verkaufsförderung</b>		
6.3.4	–	–	Kenntnis der betriebspezifischen verkaufsfördernden Maßnahmen im E-Commerce-Bereich (wie zB Newsletter, soziale Medien, Online-Bewertungssysteme, Suchmaschinenmarketing usw.)
<b>7.</b>	<b>Warenwirtschaft</b>		
<b>7.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
	–	Kenntnis der Abläufe im Online-Bereich wie Warenbewegungen und Logistik samt der daraus sich ergebenden Digitalbelege und Verwaltungssysteme	