Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Einzelhandel

Schwerpunkt Elektro-Elektronikberatung nach dem BGBl. I Nr. 129/2013 (113. Verordnung; Jahrgang 2015)

Lehrbetrieb:

Ausbilder/in:

Lehrling:

Beginn der Ausbildung: Ende der Ausbildung:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | **Hinweise:**  **Ausbildungstipps, praxistaugliche Methoden und Best-Practice-Beispiele finden Sie im Tool 2 des Ausbildungsleitfadens unter:**  <https://www.qualitaet-lehre.at/>  **Ein Video zu den Ausbildungsleitfäden ist unter folgendem Link abrufbar:**  <https://www.youtube.com/watch?v=ag1kWHhKjyg> |  |
|  |  |  |

**Durchgeführte Feedback-Gespräche zum Ausbildungsstand:**

**1. Lehrjahr**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Feedback-Gespräch | Datum | Unterschrift Lehrling | Unterschrift Ausbilder/in | **✓** |
|  |  |  |  |
|  | | | |  |
| Weiteres  Feedback-Gespräch | Datum | Unterschrift Lehrling | Unterschrift Ausbilder/in | **✓** |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Anmerkungen |  |

**2. Lehrjahr**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Feedback-Gespräch | Datum | Unterschrift Lehrling | Unterschrift Ausbilder/in | **✓** |
|  |  |  |  |
|  | | | |  |
| Weiteres  Feedback-Gespräch | Datum | Unterschrift Lehrling | Unterschrift Ausbilder/in | **✓** |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Anmerkungen |  |

**3. Lehrjahr**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Feedback-Gespräch | Datum | Unterschrift Lehrling | Unterschrift Ausbilder/in | **✓** |
|  |  |  |  |
|  | | | |  |
| Weiteres  Feedback-Gespräch | Datum | Unterschrift Lehrling | Unterschrift Ausbilder/in | **✓** |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Anmerkungen |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | **Infobox:**  Auf den folgenden Seiten finden Sie zu jedem **Kompetenzbereich** die **Ausbildungsziele** und die dazugehörigen **Ausbildungsinhalte**.   |  |  | | --- | --- | |  | **Hinweis:** Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und spätestens im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen. Jeder Lehrbetrieb hat unterschiedliche Prioritären. Der Ausbildungsleitfaden und die im Rahmen des Berufsbilds angeführten Beispiele sollen als Orientierung bzw. Anregung dienen, die nach Tätigkeit und betrieblichen Anforderungen gestaltet werden können. |   **Erklärung:**   * Für jeden absolvierten **Ausbildungsinhalt** können **Häkchen** in den **weißen Feldern** gesetzt werden. * Ist ein **Feld grau** gefärbt, bedeutet dies, dass der **Ausbildungsinhalt** in diesem **Lehrjahr** nicht relevant bzw. nicht auszubilden ist.   **Beispiele:**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Zielgruppengerechte Kommunikation** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** | | **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** | | mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten. |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Ausstattung des Arbeitsbereichs** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** | | **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** | | die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden. |  |  |  | |  |
|  |  |  |

Ausbildungsbereich

Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ihr Lehrling kann …** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **... sich im Lehrbetrieb zurechtfinden und kennt wichtige Eckdaten seines Lehrbetriebs.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| In den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden |  |  |  |
| Betriebsaufbau, Betriebsbereiche und wesentliche Zusammenhänge kennen |  |  |  |
| Wichtige Ansprechpartner kennen |  |  |  |
| Leistungsangebot des Lehrbetriebs kennen |  |  |  |
| Daten und Fakten des Lehrbetriebs kennen |  |  |  |
| Innerbetriebliche Regelungen einhalten |  |  |  |
| Ziele des Lehrbetriebs kennen |  |  |  |
| Werte und Standards des Lehrbetriebs kennen |  |  |  |
| Verantwortungsvoll außerhalb des Unternehmens verhalten |  |  |  |
| Werbemaßnahmen des Lehrbetriebs kennen |  |  |  |
| **... einen Überblick über die Branche geben.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Struktur des Handels kennen |  |  |  |
| Interessensvertretung des Handels kennen |  |  |  |
| Trends und Entwicklungen im Einzelhandel kennen |  |  |  |
| Werbemaßnahmen der Branche kennen |  |  |  |
| Marktwirtschaftliche Zusammenhänge und Auswirkungen kennen |  |  |  |
| Marktwirtschaftliches Prinzip verstehen |  |  |  |
| Medienberichte verstehen und einschätzen |  |  |  |
| **... Ziel und Inhalt seiner Ausbildung erklären.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Ablauf der Ausbildung im Lehrbetrieb und Berufsschule erklären |  |  |  |
| Rechte und Pflichten als Lehrling kennen |  |  |  |
| Anforderungen der Lehrabschlussprüfung kennen |  |  |  |
| Weiterbildungs- und Karrieremöglichkeiten kennen |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ihr Lehrling kann …** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **... mit Personen im Lehrbetrieb sowie mit Lieferanten kommunizieren.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Gespräche mit Vorgesetzten, Kollegen und Lieferanten führen |  |  |  |
| Mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen |  |  |  |
| Schriftverkehr erledigen |  |  |  |
| Fachausdrücke und Abkürzungen benutzen |  |  |  |
| **... mit Materialien, Hilfsmitteln und Werkzeugen umgehen.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Gefahren im Umgang mit Maschinen und Geräten erkennen und Sicherheitsvorschriften befolgen |  |  |  |
| Schutzmaßnahmen anwenden |  |  |  |
| Gefahren-, Gebots- und Verbotszeichen kennen |  |  |  |
| **… gesundheitsschonend und sicher arbeiten.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Betriebliche Sicherheitsvorschriften einhalten |  |  |  |
| Gefahren erkennen und vermeiden |  |  |  |
| Bei Arbeitsunfällen und bei akuten gesundheitlichen Beschwerden von Kunden richtig reagieren |  |  |  |
| Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden |  |  |  |
| Bei Strafdelikten richtig verhalten |  |  |  |
| Funktion externer Aufsichtsorgane kennen |  |  |  |
| **… seine Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer wahrnehmen.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Aufgaben der Arbeitnehmervertretung kennen |  |  |  |
| Wesentliche Bestimmungen des Lehrvertrags und des Berufsausbildungsgesetzes kennen |  |  |  |
| Wesentliche Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetzes kennen |  |  |  |
| Aushangpflichtige Gesetze kennen |  |  |  |
| Mit Zeiterfassungssystem umgehen |  |  |  |
| Gehaltsbestandteile kennen und überprüfen |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ihr Lehrling kann …** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **… zum betrieblichen Umweltschutz beitragen.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Nachhaltig arbeiten |  |  |  |
| Umweltschutzmaßnahmen umsetzen |  |  |  |
| Umweltbelastende Materialien und Arbeitsweisen kennen |  |  |  |
| Rechtliche Bestimmungen über die Entsorgung von für den Elektrohandel typischen Produkten kennen |  |  |  |
| **… Aufgaben im betrieblichen Rechnungswesen durchführen.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Betriebliche Struktur des Rechnungswesens kennen |  |  |  |
| Belege prüfen |  |  |  |
| Kennzahlen interpretieren |  |  |  |
| Statistiken erstellen |  |  |  |
| **… wirtschaftlich und qualitätsorientiert arbeiten.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Qualitätssichernde Maßnahmen kennen |  |  |  |
| Kosten- und ressourcenschonend arbeiten |  |  |  |

Ausbildungsbereich

Ware und Sortiment

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ihr Lehrling kann …** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **... einen Überblick über das Sortiment geben.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Waren des Lehrbetriebs kennen |  |  |  |
| Warengruppen unterscheiden |  |  |  |
| Warenbezeichnungen und Fachausdrücke kennen |  |  |  |
| Energieverbrauchskennzeichnung von Produkten kennen |  |  |  |
| Elektro- und Elektronikgeräte bedienen können |  |  |  |
| **… kann den Warenbedarf feststellen.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Lagerbestand feststellen |  |  |  |
| Lagerkennzahlen interpretieren |  |  |  |
| Saisonale Auswirkungen auf Lagerbestand berücksichtigen |  |  |  |
| Warenbestände auf Qualität und Menge prüfen |  |  |  |
| Bei der Inventur mitarbeiten |  |  |  |
| Angebote vergleichen und bei Auswahlentscheidung mitwirken |  |  |  |
| **… Waren bestellen.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Lieferanten des Lehrbetriebes kennen |  |  |  |
| Wissen, wann Bestellungen erfolgen müssen |  |  |  |
| Wissen, wie Bestellungen erfolgen müssen |  |  |  |
| Lieferbedingungen kennen |  |  |  |
| Auswirkungen eines unzureichenden Warenmanagements kennen |  |  |  |
| Warenbestellungen durchführen |  |  |  |
| **… den Wareneingang überwachen.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Ware fachgerecht an- und übernehmen |  |  |  |
| Wareneingang prüfen |  |  |  |
| Transportverpackungen fachgerecht entsorgen |  |  |  |
| Wissen, wie bei mangelhafter Anlieferung vorzugehen ist |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ihr Lehrling kann …** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **… die Warenlagerung vornehmen.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Waren im Warenwirtschaftssystem erfassen |  |  |  |
| Waren lagern |  |  |  |
| Sicherheitsvorkehrungen bei Warenlagerung beachten |  |  |  |
| Wissen, welche Lagergeräte er/sie benutzen darf und diese sicher bedienen |  |  |  |
| **… Waren fachgerecht verpacken.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Verpackungsmaterialkosten kennen |  |  |  |
| Waren umweltbewusst verpacken |  |  |  |
| Waren dekorativ verpacken |  |  |  |
| Produktgerechte Verpackung auswählen |  |  |  |
| **… die Warenpräsentation kundengerecht umsetzen.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Waren in Sortimentsgruppen einteilen |  |  |  |
| Waren fachgerecht platzieren |  |  |  |
| Zusatz- und Verbundplatzierungen umsetzen |  |  |  |
| Werbemaßnahmen des Lehrbetriebs umsetzen |  |  |  |
| **… Preise auszeichnen.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Wissen, wie sich Endverbraucherpreise grundlegend zusammensetzen |  |  |  |
| Wissen, welche betrieblichen Kosten anfallen |  |  |  |
| Wissen, welche Umsatzsteuersätze anzuwenden sind |  |  |  |
| Preisauszeichnungen vornehmen |  |  |  |

Ausbildungsbereich

Verkauf

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ihr Lehrling kann …** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **… den Kunden gegenüber professionell auftreten.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Dem Beruf entsprechend auftreten |  |  |  |
| Auf Kunden eingehen |  |  |  |
| Sich entsprechend der betriebsinternen Vorgaben verhalten |  |  |  |
| **… Kunden beraten und Waren präsentieren.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Kunden über Waren informieren |  |  |  |
| Kunden die Bedienung und Einstellungen der Geräte erklären |  |  |  |
| Kunden über technische Entwicklungen und Trends informieren |  |  |  |
| Kunden über den Energieverbrauch von Geräten informieren |  |  |  |
| Kundenwünsche erkennen |  |  |  |
| Räumliche Voraussetzungen bzw. technische Infrastruktur des Kunden abklären |  |  |  |
| Sortiment entsprechend der Kundenbedürfnisse einschränken |  |  |  |
| Kundenbedürfnisse einschätzen |  |  |  |
| Kaufentscheidungshilfen bieten |  |  |  |
| Qualität und Preis von Waren argumentieren |  |  |  |
| Einfache Verkaufsgespräche in englischer Sprache führen |  |  |  |
| Bei der Erstellung spezieller Angebote mitwirken |  |  |  |
| **… Zusatzverkäufe und Serviceleistungen anbieten.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Kunden über Zustellung und Montage bzw. den Einbau von Geräten informieren |  |  |  |
| Wissen, welche Waren als Zusatzverkauf angeboten werden können |  |  |  |
| Wissen, zu welchem Zeitpunkt Zusatzverkäufen angeboten werden |  |  |  |
| Zusatzartikel zur Verbesserung der technischen Möglichkeiten von Geräten empfehlen |  |  |  |
| Zusatz- und Serviceleistungen bewerben |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ihr Lehrling kann …** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **… den Kauf abschließen.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Abschlussfragen zum richtigen Zeitpunkt stellen |  |  |  |
| Rechtliche Bestimmungen zum Abschließen von Kaufverträgen kennen |  |  |  |
| Auftragsbestätigungen ausstellen |  |  |  |
| Zusatz- und Serviceleistungen vereinbaren |  |  |  |
| **… zur Kundenbindung beitragen.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Kundenbindungsprogramme des Lehrbetriebs kennen |  |  |  |
| Nachhaltige Verkäufer/Käuferbeziehung aufbauen |  |  |  |
| Kundendaten aufnehmen |  |  |  |
| **… auf Beschwerden und Reklamationen angemessen reagieren.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Mit Kundenbeschwerden umgehen |  |  |  |
| Gesetzliche Bestimmungen kennen |  |  |  |
| Betriebsübliche Regelungen kennen |  |  |  |
| Einen Umtausch von Waren vornehmen |  |  |  |
| Auf Reklamationen betriebsüblich reagieren |  |  |  |
| **… den Kassiervorgang durchführen.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Sicherheitsrichtlinien im Geldverkehr kennen |  |  |  |
| Die persönlichen Sicherheitsvorkehrungen beim Kassieren einhalten |  |  |  |
| Kassieren |  |  |  |
| Den Kassiervorgang mit unterschiedlichen Zahlungsmitteln abschließen |  |  |  |
| Mit besonderen Situationen an der Kassa umgehen |  |  |  |
| **… Rechnungen ausstellen.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Bestandteile einer Rechnung kennen |  |  |  |
| Rechnungen erstellen |  |  |  |
| Umsatzsteuer berechnen |  |  |  |
| Maßnahmen bei Zahlungsverzug setzen |  |  |  |
| Kassaabschluss durchführen |  |  |  |