

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Kosmetik (Kosmetologie) nach dem
BGBl. I Nr. 62/2023 (389. Verordnung; Jahrgang 2023)

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 Prioritäten. 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.			

Kompetenzbereich

Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.			
die wesentlichen Aufgaben und die Zusammenhänge der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären sowie die betrieblichen Prozesse darstellen.			
die wichtigsten Verantwortlichen nennen (z. B. Geschäftsführer und Geschäftsführerin) und ihre Ansprechpartner und Ansprechpartnerinnen im Lehrbetrieb erreichen.			
Lehrbetrieb und Branche	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Ziele und die Struktur des Lehrbetriebs erklären (z. B. Größenordnung, Tätigkeitsfeld).			
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.			
Faktoren erklären, die den betrieblichen Erfolg beeinflussen (z. B. Standort, Zielgruppen).			
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (z. B. Branchentrends).			
Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
den Ablauf ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (z. B. Inhalte und Ausbildungsfortschritt).			
Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (z. B. Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).			
die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.			
Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling ihre Aufgaben erfüllen.			
Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit usw. einhalten und sich mit ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.			
sich nach den innerbetrieblichen Vorgaben verhalten.			
Dienstpläne lesen.			
die Abrechnung ihres Lehrlingseinkommens interpretieren (z. B. Bruttobezug, Nettobezug, Lohnsteuer und Sozialversicherungsbeiträge).			
einen grundlegenden Überblick über die für sie relevanten Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG) (minderjährige Lehrlinge) bzw. des Arbeitszeitgesetzes (AZG) und Arbeitsruhegesetzes (ARG) (erwachsene Lehrlinge) und des Gleichbehandlungsgesetzes (GLBG) geben.			

die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
die Aufgaben von behördlichen Aufsichtsorganen, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen erklären.			
Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.			
den Zeitaufwand für ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.			
für einen effizienten Arbeitsablauf sorgen.			
Aufgaben erkennen, die von anderen fachkundigen Personen (z. B. Ärzten und Ärztinnen) übernommen werden müssen.			
sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.			
Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.			
in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.			
sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.			
in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.			
die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.			
Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.			
die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für ihre Tätigkeit einbringen.			
Zielgruppengerechte Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
mit verschiedenen inner- und außerbetrieblichen Zielgruppen (wie z. B. Ausbilder und Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen und Kolleginnen, Geschäftspartnern und Geschäftspartnerinnen, Kunden und Kundinnen, Lieferanten und Lieferantinnen), unter Berücksichtigung von Menschen mit Behinderungen, auch mit einfachen englischen Fachausdrücken, kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten sowie kulturelle und branchenspezifische Geschäftsgepflogenheiten berücksichtigen.			
ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten (z. B. in Bezug auf Erscheinungsbild, Ausdrucksweise und Höflichkeit).			
berufsadäquat und betriebsspezifisch in Englisch kommunizieren.			
Kundenorientiertes Agieren	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
erklären, warum Kunden und Kundinnen für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.			
die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
mit unterschiedlichen Kundensituationen, unter besonderer Bedachtnahme auf Menschen mit Behinderungen, kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.			

Kompetenzbereich

Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

Betriebliches Qualitätsmanagement	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.			
an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.			
die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.			
die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.			
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.			
Instrumente, Apparate, Geräte, Einrichtungen und Arbeitsbehelfe sorgsam und sachgerecht verwenden bzw. handhaben und in Stand halten.			
die für den Lehrbetrieb geltenden und in diesem anzuwendenden Sicherheitsvorschriften einhalten, insbesondere in Bezug auf die persönliche Schutzausrüstung.			
einen Überblick über die Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen geben.			
berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in ihrem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.			
für Ordnung und Sauberkeit in ihrem Arbeitsbereich sorgen.			
sich im Notfall richtig verhalten und bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.			
ihren Arbeitsplatz ergonomisch (z. B. passende Beleuchtung, richtige Arbeitshöhe und Sitzposition) einrichten.			
einfache Ausgleichsübungen durchführen.			
Hygiene	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die rechtlichen (gemäß Ausübungsregeln) und betrieblichen Hygienevorgaben anwenden (Betriebshygiene, Produkthygiene, persönliche Hygiene).			
persönliche Schutzmaßnahmen anwenden, z. B. zum Schutz vor Infektionskrankheiten wie Hepatitis, Herpes oder HIV.			
Reinigungspläne und etwaige Schädlingsbekämpfungspläne anwenden.			

Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.			
die gesetzlichen und betrieblichen Umweltschutzvorschriften einhalten.			
Abfall vermeiden und die Mülltrennung, -verwertung und -entsorgung nach überbetrieblichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.			
energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam und nachhaltig einsetzen.			

Kompetenzbereich

Digitales Arbeiten

Datensicherheit und Datenschutz	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die rechtlichen und betriebsinternen Vorgaben einhalten (z. B. Betriebsgeheimnisse wahren, Datenschutz-Grundverordnung).			
Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten (z. B. bei der Arbeit mit betriebsspezifischen Maschinen und Geräten).			
Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (z. B. sorgsamer Umgang mit Hardware).			
verantwortungsbewusst mit kundenbezogenen Daten im Sinne des Datenschutzes (Datenschutz-Grundverordnung) umgehen.			
Software und weitere digitale Anwendung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
unterschiedliche betriebliche Software bzw. Apps kompetent verwenden, z. B. zur Kunden-, Termin- und Lagerverwaltung oder beim Bestellwesen.			
mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (z. B. Daten filtern, auslesen).			
sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (z. B. gespeicherte Dateien finden).			
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.			
Probleme im Umgang mit einfachen digitalen Anwendungen, unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben, lösen (z. B. Hilfefunktion nutzen, im Internet nach Problemlösungen recherchieren).			
Digitale Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (z. B. E-Mail, Telefon, Social Media) und anforderungsbezogen auswählen.			
verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.			
Informationssuche und -bewertung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient nutzen.			
die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.			
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.			
Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.			

Kompetenzbereich

Grundlagen der Kosmetik

Medizinische Grundlagen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die berufsspezifischen Grundlagen der Anatomie, Physiologie und Pathologie erklären.			
die Grundlagen der Dermatologie insbesondere die Haut, deren Struktur und Funktion erklären.			
verschiedene Hauttypen, insbesondere normale, trockene, seborrhoische und Mischhaut unterscheiden.			
unterschiedliche Hautzustände, insbesondere allergische, lichtgeschädigte, atrophische und empfindliche Haut erkennen und Hautalterungsprozesse (Faltenbildung usw.) erklären.			
verschiedene Haut-, Gefäß- und Gewebsveränderungen sowie Veränderungen der Fingernägel, insbesondere Akne, Ekzeme, Psoriasis, Rosazea, Herpes, Haut- und Nagelmykosen, allergische Hautveränderungen sowie deren Abgrenzungen und Folgeerscheinungen darstellen.			
Haut-, Gefäß- und Gewebs- sowie Körperhaarveränderungen erkennen.			
die Ernährungslehre und den Einfluss von gesunder Ernährung, Lebensweise und Stoffwechsel aus kosmetischer Sicht darstellen.			
ernährungsbedingte Hautveränderungen erkennen.			
Anamnese	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
im Rahmen von kosmetischen Arbeiten Anamnesen durchführen, dokumentieren und anhand dieser entsprechende kosmetische Behandlungen ableiten.			
Indikationen und Kontraindikationen von Kosmetikbehandlungen erkennen und berücksichtigen.			
Haut aus kosmetischer Sicht beurteilen (Hauttyp, Hautfärbung, Hautzustand usw.).			

Kompetenzbereich

Kosmetikarbeiten

Arbeitsgrundlagen und Arbeitsvorbereitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
für den Beruf relevante Ausübungsregeln beachten.			
aktuelle Trends im Bereich der Kosmetik anwenden und Kunden und Kundinnen darüber beraten.			
die Grundlagen der Arbeitsmaterialien und Hilfsmittel sowie der zu verwendenden Instrumente, Apparate, Geräte, Einrichtungen und Arbeitsbehelfe, ihrer Eigenschaften und Verwendungsmöglichkeiten bzw. Einsatzgebiete beschreiben und die zugehörige, den Hygienevorschriften entsprechende Reinigung, Desinfektion und Pflege erläutern.			
erforderliche Hygienemaßnahmen unter Berücksichtigung zugehöriger Anwendungsrichtlinien und Schutzmaßnahmen anwenden, insbesondere betriebsspezifische Hygienepläne einhalten, Werkzeuge und Arbeitsmittel desinfizieren oder z. B. sterilisieren.			
vorbereitende Tätigkeiten bei der Erstellung von im Betrieb zur Anwendung kommenden Hygieneplänen durchführen, diese regelmäßig kontrollieren und entsprechende Informationen betriebsüblich dokumentieren (z. B. Kontrolllisten, Checklisten und Protokolle führen).			
in der Kosmetik verwendete Mittel und Wirkstoffe, sowohl präventiv als auch dekorativ und sämtliche im Betrieb verwendeten Präparate, ihre Eigenschaften, Anwendungs- und Verwendungsmöglichkeiten sowie deren Auswirkungen auf den menschlichen Körper darstellen.			
die Grundlagen der in der Kosmetik verwendeten Wirkstoffe pflanzlicher, tierischer und synthetischer Herkunft (Kräuter, Vitamine, Ceramide usw.) so- wie hautidenter Wirkstoffe erklären.			
präventive, dekorative, verbessernde, erhaltende und pflegende Mittel, Wirkstoffe und Präparate anwenden.			
betriebsspezifische Mittel, Wirkstoffe und Präparate unter Berücksichtigung von Indikationen und Kontraindikationen auswählen, prüfen und beurteilen sowie Neuentwicklungen recherchieren.			
aufeinander aufbauende Pflegeprodukte und Wirkstoffe (z. B. unter Beachtung von Faktoren wie Jahreszeiten) einsetzen. Hinsichtlich Wechselwirkungen, Medikamenteneinfluss, Krankheiten, Allergien und abzuklärenden Unverträglichkeiten auf ärztliche Konsultation hinweisen.			
für das persönliche Wohlempfinden von Kunden und Kundinnen (z. B. passende Beleuchtung, Hintergrundmusik, Raumduft) bei der Durchführung von Arbeiten sorgen.			
Kosmetik	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Haut mit Reinigungspräparaten und Apparaten reinigen und Kompressen an- wenden.			
Hautunreinheiten, insbesondere Komedonen, Talgzysten und Milien entfernen.			
pflegende Kosmetik bei trockener, normaler, seborrhoischer, atrophischer, empfindlicher Haut, sowie bei lichtgeschädigter Haut und Akne anwenden.			
die Grundlagen kosmetischer Behandlungen für Gesicht, Hals und Dekolleté darstellen und das Verabreichen von Ampullen, Seren, Packungen, Modellagen und Masken erklären.			
Ampullen, Seren, Packungen, Modellagen und Masken bei der Gesichts-, Hals-, Nacken- und Dekolletépflege mit verschiedenen Methoden anwenden.			

kosmetische Behandlungen und Straffungsbehandlungen für Gesicht, Hals und Dekolleté, z. B. an der Mundpartie, Augenpartie oder bei hochgelagerten Äderchen durchführen.			
zu kosmetischen Zwecken Massagen im Bereich des Gesichtes, Halses, Nacken und Dekolletés durchführen.			
zu kosmetischen Zwecken Lymphdrainagen im Bereich des Gesichtes, Halses und Dekolletés durchführen.			
Aromaanwendungen durchführen.			
die Grundlagen des kosmetischen Antiagings darstellen und kosmetische Antiaging-Behandlungen durchführen.			
Schlankheits-, Straffungs- und Cellulitebehandlungen am ganzen Körper durchführen.			
die Durchführung von Behandlungen mittels Wasser, Licht, Wärme, Kälte und Strom erklären und bei der physikalischen Schönheitspflege anwenden.			
die Grundlagen der apparativen Kosmetik, insbesondere die Microdermabrasion, Laserbehandlung, Iontophorese, Hochfrequenzbehandlung, Interferenzstrombehandlung, Dermabrasion, Ultraschallbehandlung, Ozonbehandlung, Microneedling sowie der Behandlung mit Farblichtgeräten erklären und apparative Kosmetikbehandlungen durchführen.			
die Grundlagen der Nanokosmetik beschreiben.			
pflegende, straffende und formende Ganzkörperanwendungen durchführen.			
Dekorative Kosmetik	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Grundlagen der Farb- und Stilberatung und der Grund- und Mischfarben, Farbharmonien und Farbkontrasten darstellen.			
dekorative Kosmetik im Bereich des Tages- und Abend-Make-ups anwenden.			
dekorative Kosmetik im Bereich des Abend-Make-ups für besondere Anlässe und des Fantasie-Make-ups anwenden sowie Spezialschminktechniken wie z. B. Camouflage durchführen.			
die Grundlagen der Visagistik und des Body-Paintings darstellen.			
die Grundlagen des Permanent-Make-ups darstellen.			
Haare, Augenbrauen und Wimpern	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Wimpern- und Brauenbehandlungen durchführen, insbesondere pflegen, färben und formen.			
die Grundlagen des Anbringens von künstlichen Wimpern darstellen.			
einfache kurzfristige Veränderungen der Haare im Rahmen von kosmetischen Behandlungen durchführen.			
die Grundlagen verschiedener Haarentfernungsmethoden erklären.			
Haare am ganzen Körper mit unterschiedlichen Haarentfernungsmethoden, wie z. B. mittels Heißwachs, Zuckerpaste, Haarentfernungsgaräten, IPL, Laser entfernen.			

Maniküre	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Hände und Nägel pflegen (Maniküre).			
Hand und Armbehandlungen, wie z. B. Handmodellage oder Paraffinpackungen durchführen sowie Hände massieren.			
Fingernägel unter Berücksichtigung des Kundenwunsches und unter Anwendung aktueller Lackiermethoden lackieren.			
die Grundlagen des Nageldesigns sowie des Herstellens von Acryl- und Gelnägeln beschreiben.			
unterschiedliche Nageldesigns gestalten.			
Acryl- oder Gelnägel herstellen und auffüllen (Refill).			
Nagelmodellagen durchführen.			



Kompetenzbereich

Kundenberatung und Verkauf

Kundenberatung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Kunden und Kundinnen über die angebotenen Dienstleistungen informieren.			
die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden und Kundinnen unter Einsatz entsprechender Fragemethoden feststellen (Bedarfsanalyse).			
Kunden und Kundinnen in Fragen der Kosmetik anforderungs- und bedarfsbezogen beraten.			
die betriebliche Kundendatei (mit kundenbezogenen Behandlungsdaten) unter Beachtung des Datenschutzes (Datenschutz-Grundverordnung) führen			
die Bedeutung von Verhaltensmaßnahmen zur Erhaltung des kosmetischen Behandlungsergebnisses vermitteln.			
bei Kalkulationen von betrieblichen Leistungen (z. B. Behandlungen) mitwirken.			
übliche Anfragen von Kunden und Kundinnen zu Angeboten bearbeiten.			
Verkaufsgespräche führen.			
entscheiden, welche zusätzlichen Serviceleistungen oder Artikel (z. B. Gutscheine) sich situationsbezogen als Zusatzverkauf eignen, und diese anbieten.			
einfache Beratungsgespräche in englischer Sprache führen.			
bei Beschwerden und Reklamationen, angemessen reagieren und Schritte zur Konfliktbewältigung einleiten, z. B. Vorgesetzte hinzuziehen.			
Kundenverwaltung, Kundenbindung und Verkaufsförderung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Kundentermine koordinieren.			
bei der Terminplanung mitwirken und Terminabsagen berücksichtigen.			
branchenspezifische Maßnahmen zur Kundenakquisition und Kundenbindung darstellen.			
bei der Umsetzung betrieblicher werbe- und verkaufsfördernder Maßnahmen mitwirken.			
Servicebereich Kassa	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			
die im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel auf ihre Echtheit und Gültigkeit überprüfen.			
Zahlungsvorgänge mit dem im Betrieb verwendeten Kassasystem unter Beachtung der damit verbundenen betrieblichen Sicherheitsmaßnahmen abwickeln.			
den Kassastand überprüfen.			
den Tagesumsatz ermitteln und den Kassaabschluss durchführen.			