



## New Skills-Fachkurs für den Bereich *Handel: Einzelhandel*

### Zielgruppe:

Beim AMS vorgemerkte arbeitsuchende Personen

- mit **facheinschlägiger Ausbildung** im Bereich Handel/Einzelhandel und/oder
- mit **mehrjähriger Berufserfahrung** im Bereich Handel/Einzelhandel
- insbesondere „ältere“ Arbeitskräfte (45+)

Im Auswahlverfahren soll durch geeignete Auswahl- und Clearingmethoden eine möglichst **homogene TeilnehmerInnen-gruppe** gebildet werden (Personen mit vergleichbaren Vorkenntnissen).

Die vorgesehenen Einstiegsmodule sollen insbesondere dazu genutzt werden, um individuelle Unterschiede in den Voraussetzungen weitestgehend auszugleichen.

### Zielsetzung:

Die oben genannte Personengruppe absolviert einen „New Skills-Fachkurs“ im Ausmaß von mindestens 210 Lerneinheiten. Dabei erhalten die TeilnehmerInnen eine Auffrischung wichtiger Kenntnisse und Fertigkeiten ihres Fachbereiches und werden auf **aktuelle Anforderungen** in ihrem Berufsfeld, wie neue bzw. modifizierte Techniken, Arbeitsaufgaben und Arbeitsmethoden etc. geschult.

In den „New Skills-Fachkursen“ sollen die Inhalte unten stehender Module zielgruppenadäquat vermittelt werden. Das Training fachübergreifender Fähigkeiten und sozialer Kompetenzen ist ausdrücklicher Bestandteil des Programms und kann sowohl in eigenen Modulen als auch integrativ in den Fachmodulen erfolgen.

Durch die Absolvierung des „New Skills-Fachkurses“ sollen die aufgefrischten und neu erworbenen Kenntnisse und Fertigkeiten die Berufschancen der TeilnehmerInnen erhöhen und Ihnen den **Wiedereinstieg** in die Beschäftigung **erleichtern**.

### Dauer:

#### Mindestdauer: 210 Lerneinheiten

Die **Mindestdauer** kann von den beauftragenden Regionalgeschäftsstellen bedarfsorientiert je nach Modulkombinationen erhöht werden.

#### Verteilung:

- mindestens **75 % Fachmodule**
- höchstens 25 % übergreifende Module, Bewerbungstraining, sozialpädagogische Betreuung usw.
- ein **begleitendes Betriebspraktikum** wird zusätzlich empfohlen (zusätzlich zu den 210 Lerneinheiten)

Die Konzeption der Module ist auf **35 Lerneinheiten pro Woche** ausgerichtet. Eine zielgruppenorientierte **Reduzierung der Wochenstundenzahl** ist – bei entsprechender Verlängerung der Gesamtdauer – möglich.

Bei Gruppen mit langsamerem Lernfortschritt kann die Kursdauer oder gegebenenfalls die Dauer einzelner Module um **bis zu 50 % der empfohlenen Lerneinheiten** (plus 50 %) verlängert werden; bei gleichem Lerninhalt.

- TeilnehmerInnenzahl:** 10 bis maximal 15
- Bei allen praktischen Übungen sind die TeilnehmerInnen in Gruppen von maximal 8 Personen aufzuteilen, und es ist eine entsprechende Anzahl an TrainerInnen vorzusehen.
- Abschluss:** **Zertifikat** oder **Teilnahmebestätigung** des Bildungsträgers einschließlich der Beschreibung der Lerninhalte
- Einstiegsmöglichkeit:** Die Kurse werden über das ganze Jahr **rollierend angeboten**.
- Vermittlung der Inhalte:** Bei der Vermittlung der Inhalte soll darauf geachtet werden, ausreichend **Übungs- und Anwendungsmöglichkeiten** für die TeilnehmerInnen zu schaffen. Dies gilt ganz besonders auch für theorieintensive Lerneinheiten.
- Fachübergreifende Module** können ausdrücklich auch in Fachmodulen **integriert** vorgesehen werden.
- Bewerbungstraining und Betriebspraktikum sind nach Möglichkeit begleitend im letzten Drittel der Kurse vorzusehen.
- Module und Modulkombinationen:** Die regionale Geschäftsstelle (gegebenenfalls in Abstimmung mit dem Bildungsträger) entscheidet, aus welchen Modulen sich der jeweilige „New Skills-Fachkurs“ konkret zusammensetzt und wie lange die entsprechende Kursdauer ist.
- Das Modul „Bewerbungstraining“ ist in jedem Fachkurs verpflichtend durchzuführen, das Modul „Betriebspraktikum“ wird empfohlen.
- Das begleitende Modul „Persönlichkeitstraining“ kann auch integriert im Rahmen von Fachmodulen durchgeführt werden.
- Für die Aktualisierung **grundlegender Kenntnisse und Fertigkeiten** werden für den Berufsbereich „Handel/Einzelhandel“ folgenden Module empfohlen:
- Persönlichkeitstraining
  - Der Handelsbetrieb
  - Verkaufstechniken
  - Verkaufsverhalten
  - Beschwerdemanagement
  - Verkaufsabrechnung und Kassa
- Für eine **umfassendere Schulung** im Fachbereich werden weiters folgende Module empfohlen:
- Warenpräsentation
  - Produkt- und Sortimentskenntnisse
  - IT Basic
  - Neue Medien – neue Kommunikation, einschl. Internet und Web 2.0
- Je nach Bedarf und Zielgruppe können die Fachkurse um weitere optionale Module ergänzt werden.

# MODULKATALOG

## A) EINSTIEGSMODULE und FACHÜBERGREIFENDE MODULE

<b>Fachliches Einstiegsmodul: Der Handelsbetrieb</b>	
<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grundkenntnisse und Vorgänge aller Abteilungen eines Handelsbetriebs – erkennen und verstehen der Zusammenhänge</li> <li>▪ Arten des Handelsbetriebs, Betriebsformen</li> <li>▪ Leistungsfaktoren im Handel</li> <li>▪ Sortimentsgestaltung</li> <li>▪ Preise</li> <li>▪ Verkaufsmethoden</li> <li>▪ Ladengestaltung</li> <li>▪ Vertriebs- und Warenwirtschaftssysteme</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	▪ für grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

<b>Fachliches Einstiegsmodul: Einführung in die IT (für Personen ohne Vorkenntnisse)</b>	
<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Systeme: PC und Apple</li> <li>▪ Geräte: Stand-PC, Notebook, Netbook, Netzwerke</li> <li>▪ Grundkenntnisse der Computer-Komponenten: Drucker, Monitoren, Maus, Keyboard, Software</li> <li>▪ weiterführende Computer-Komponenten: Server, USB-Stick, Headset, Kameras etc.</li> <li>▪ weitere wichtige Peripheriegeräte, z. B. Beamer</li> <li>▪ erste Schritte: Programme starten, Menüs bedienen, Daten speichern, kopieren und verschieben, Betriebssystem (Windows) einrichten, Dateien verwalten</li> <li>▪ Outlook</li> <li>▪ Bedienen eines Internet-Browsers</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	▪ optional
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	▪ in div. anderen New Skills-Fachkursen als Modul direkt enthalten

## Begleitendes fachübergreifendes Modul: Persönlichkeitstraining

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lerntechniken: Zeitmanagement, Zeitplanung, Gedächtnistraining, Umgehen mit Vergessen, Selbstlernen, Lernen in Lehrveranstaltungen, Lernstrategien</li> <li>▪ Motivationstraining: Zeitmanagement, Techniken zur Selbstmotivation, Aufmerksamkeitstechniken</li> <li>▪ Organisationsmanagement: Grundlagen eines wirkungsvollen Zeit- und Selbstmanagement, Arbeitsmethoden und -techniken, Arbeitsplatzanalyse, Arbeitsstil, Tagesablauf, Vermeidung von Burn-Out</li> <li>▪ Kommunikation- und Konfliktmanagement: Konflikte erkennen und verstehen, Initiierung von Veränderung, Unterschied zwischen Funktion und Rollenverhalten, lösungsorientierte Techniken, Prinzipien, Strategien und Stile zur Konfliktbewältigung, Konflikte mit KundInnen lösen</li> <li>▪ Teamarbeit: effektive Teamarbeit, Gruppendynamik und Gruppenprozesse, Umgang mit Vorurteilen und Stereotypen bei der Arbeit in Teams, Arten der Entscheidungsfindung im Team, die soziale Rolle, erkennen und bearbeiten von Rollenkonflikten, arbeiten in multikulturellen Teams</li> <li>▪ Gender-Training: Frauen und Männer als KollegInnen, Frauen als Vorgesetzte</li> <li>▪ äußeres Erscheinungsbild und Auftreten: Farb- und Stilberatung, Kleidung, Kosmetik, Business-Behaviour</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ für grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mit Abwandlungen in allen New Skills Fachkursen</li> </ul>

## Begleitendes fachübergreifendes Modul: Bewerbungstraining

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>21 (mit Praktikum 35)</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analyse von Stellenanzeigen: Medien zur Suche, Stellenanzeigen richtig lesen, Erfassen des richtigen Ansprechpartners, Abgleich der gewünschten Qualifikationen mit dem eigenen Profil</li> <li>▪ die schriftliche Bewerbung: Motivationsschreiben und Lebenslauf richtig verfassen, Arten der Bewerbung: digital, postalisch</li> <li>▪ Vorstellungsgespräch: Information über das Unternehmen, Bekleidung, Körpersprache, Gesprächsverhalten, Selbstpräsentation, Fragen die auf den/die BewerberIn zukommen können, Abschluss des Gesprächs</li> <li>▪ Vorbereitung des Betriebspraktikums einschl. individuelle Suche einer Praktikumsstelle</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ verpflichtend</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ in allen New Skills-Fachkurse</li> </ul>

### Begleitendes fachübergreifendes Modul: Betriebspraktikum

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>bis 70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erprobung der erworbenen Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten an praktischen Tätigkeiten im beruflichem und betrieblichem Alltag</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ optional</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bewerbungstraining (teilweise)</li> </ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ in allen New Skills-Fachkursen</li> </ul>

### Begleitendes fachübergreifendes Modul: Sozialpädagogische Betreuung

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>individuell</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ individuelles Coaching z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ bei Konflikten oder herausfordernden Situationen im fachlichen Bereich des Kursverlaufes, mit der Gruppe, mit TrainerInnen etc.</li> <li>▶ bei persönlichen, sozialen Belastungen (z. B. Prüfungssituationen, Familie etc.)</li> <li>▶ als Hilfestellung bei administrativen Angelegenheiten</li> <li>▶ als Hilfestellung bei vorhandenen psychischen Problemen (Weitervermittlung etc.)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ optional</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ in allen New Skills-Fachkursen</li> </ul>

## B) FACHMODULE

<b>Modul: Verkaufstechniken</b>	
<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Struktur und Ablauf eines Verkaufsgespräches</li> <li>▪ Argumentationstechniken</li> <li>▪ Fragetechniken auf Nutzen- und Bedürfnisseebene</li> <li>▪ Techniken der Gesprächsführung</li> <li>▪ verbale und nonverbale Gesprächsförderer und -barrieren</li> <li>▪ Abschlusstechniken im Verkauf, abschließen mit „emotionalem Verkauf“</li> <li>▪ mit Begeisterung zum Ziel</li> <li>▪ Wünsche und Sehnsüchte wecken</li> <li>▪ Fragen und Zuhören zum richtigen Zeitpunkt</li> <li>▪ Killerphrasen im Verkauf</li> <li>▪ spezielle Kundencharaktere</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ für grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ im New Skills-Fachkursen „Energie und Umwelttechnik“ als Modul direkt enthalten</li> </ul>

<b>Modul: Verkaufsverhalten</b>	
<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35 (30 theoretische Vermittlung und praktische Übung; 5 aktive Beobachtung)</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ wichtige Fragearten in der Verkaufspraxis</li> <li>▪ Grundregeln für effektives Zuhören</li> <li>▪ Auswahl und Einsatz der Sprachmöglichkeiten</li> <li>▪ Schlüsselfragen im Verkauf</li> <li>▪ Tipps und Tricks zur Überwindung der Fragescheu</li> <li>▪ Sicherheit im Auftreten</li> <li>▪ vom Verkäufer zum unentbehrlichen Partner</li> <li>▪ das Partnerschafts- und Fördergespräch im Verkauf</li> <li>▪ Netzwerke etablieren und vergrößern, Empfehlungsmanagement</li> <li>▪ Zeit- und Stress-Management eines Verkäufers</li> <li>▪ Gruppenverhandlungsführung</li> <li>▪ Aktive Beobachtung in Verkaufslökalen <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wahrnehmung, Erwartung, Sauberkeit/Hygiene, Begrüßung, Warenpräsentation, Beratung, Service, Abwicklung der Bezahlung, Verabschiedung</li> </ul> </li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Empfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ für grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fachmodul „Verkaufstechniken“</li> </ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

<b>Modul: Beschwerdemanagement</b>	
<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bedeutung reklamierender Kunden für das Unternehmen</li> <li>▪ Parameter eines funktionierenden Beschwerdemanagements</li> <li>▪ aktives und passives Beschwerdemanagement</li> <li>▪ Phasen des Beschwerdemanagements und des Beschwerdegesprächs</li> <li>▪ Bewahren einer wertschätzenden Grundhaltung in "kritischen" Gesprächssituationen</li> <li>▪ Techniken der kundenorientierten Gesprächsführung</li> <li>▪ lösungsorientierte Haltung und Sprache</li> <li>▪ unternehmensinternes Nachfassen und Reporting</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ für grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modul „Verkaufsverhalten“</li> <li>▪ Modul „Verkaufstechniken“</li> </ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ im Fachkurs „Büro und Verwaltung“</li> </ul>

<b>Modul: Produkt- und Sortimentskenntnisse</b>	
<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ allgemeine Warenkunde (fachliche Zusammensetzung, Breite, Tiefe und Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Sorten, Größen sowie Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit)</li> <li>▪ allgemeine und spezifische Sortimentskenntnisse der verschiedenen Schwerpunkte im Einzelhandel (Lebensmittel, Elektronik etc.) und Kenntnis der handels- und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke inkl. „Shop-floor-selling“</li> <li>▪ Einkaufsgewohnheiten der KundInnen kennen und vorausschauend planen (Bestellmengen und -zeiten)</li> <li>▪ Kenntnis grundlegender für den Betrieb relevanter Vorschriften und Maßnahmen betreffend den Umweltschutz, Sicherheitsvorschriften</li> <li>▪ Kenntnis der Preisauszeichnungsvorschriften, Durchführung der Preisauszeichnung</li> <li>▪ feststellen von Mängeln und Ergreifen von Maßnahmen unter Einschluss anfallender schriftlicher Arbeiten</li> <li>▪ Bearbeitung von Lieferpapieren</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ umfassendere Schulung</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Verkaufsabrechnung und Kassa

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kenntnis der angewandten Kassensysteme und der mit dem Geldverkehr verbundenen Sicherheitsmaßnahmen, bedienen der Kasse</li><li>▪ Kenntnis und Abwicklung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs einschließlich der Bedienung von entsprechenden Geräten (Bankomat, Kreditkarte etc.)</li><li>▪ Kassenzettel und Rechnungen ausfertigen, einschließlich ausrechnen und ausweisen der Umsatzsteuer bzw. allfälliger Preisnachlässe bzw. Kontrolle der ausgewiesenen Beträge</li><li>▪ Kundenkarten (einschl. verschiedener Aktionen wie „Lyoness-Card“): kennen, ausstellen und abrechnen können</li><li>▪ Grundkenntnisse der einschlägigen Steuern und Abgaben</li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	▪ für grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Warenpräsentation

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Repräsentationstechniken, Dekorieren</li><li>▪ Schlichtungsarten und Vitrinengestaltung, Schlichtungsplan</li><li>▪ Preis- und Herkunftsauszeichnung</li><li>▪ Qualitätsklassen, Warenpflege und Qualitätskontrolle</li><li>▪ Abverkaufsstrategien: minus 50 %, 2 für 1</li><li>▪ Mindestsortiment</li><li>▪ Retouren</li><li>▪ den Einkauf als Erlebnis gestalten</li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	▪ für umfassendere Schulung
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

<b>Modul: IT Basic</b>	
<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grundkenntnisse Textverarbeitung und Tabellenkalkulation</li> <li>▪ Grundkenntnisse Präsentationen</li> <li>▪ Grundkenntnisse Outlook</li> <li>▪ fortgeschrittene Benutzung des Internets: Daten downloaden, Suchmaschinen und Suchdienste, Online-Buchungsportale und Webshops, Grundlagen des e-business</li> <li>▪ E-Mail: richtig kommunizieren im digitalen Bereich</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ECDL Core; je nach verwendeter Software auch LPIC-1 Junior Level Linux Certification</li> </ul>
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ für umfassendere Schulung</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b> (bei IT-AnfängerInnen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einstiegsmodul „Einführung in die IT (für Personen ohne Vorkenntnisse)“</li> </ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ in div. anderen New Skills-Fachkursen als Modul direkt enthalten</li> </ul>

<b>Modul: Neue Medien – neue Kommunikation, einschl. Internet und Web 2.0</b>	
<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Daten downloaden, Suchmaschinen und Suchdienste, Zeitungsarchive, Zeitschriften und Branchenbücher im Internet</li> <li>▪ Online-Buchungsportale und Webshops, e-government, e-business</li> <li>▪ HTML: Fachbegriffe kennen und verstehen</li> <li>▪ Schutzmaßnahmen: Verschlüsselung &amp; Signatur</li> <li>▪ weiterführende Outlook-Anwendungen: Terminkoordination und Synchronisation von Outlook, Mobiletelefon, PDA ...</li> <li>▪ Telefon- und Videokonferenzen: technische und inhaltliche Organisation und Durchführung, telefonieren am Computer</li> <li>▪ Web 2.0 – Facebook, Twitter, Podcasts, Wikis, Blogs</li> <li>▪ E-Mail: richtig kommunizieren im digitalen Bereich</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ umfassendere Schulung</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fachmodul „IT Basic“</li> </ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ in div. anderen New Skills-Fachkursen als Modul direkt enthalten</li> </ul>

<b>Modul: e-commerce und neue Vertriebsformen</b>	
<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grundlagen und Besonderheiten des e-commerce</li> <li>▪ Multichannel-Retailing</li> <li>▪ Spezifika der Lagerhaltung und -verwaltung</li> <li>▪ Beschwerde und Reklamationsmanagement im e-commerce</li> <li>▪ Recht und Konsumentenschutz, Gewährleistung</li> <li>▪ Marketing im Web</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ optional</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fachmodul „Beschwerdemanagement“</li> <li>▪ Fachmodul „Produkt- und Sortimentskenntnisse“</li> </ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

<b>Modul: Betriebswirtschaft in der Praxis</b>	
<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ beeinflussbare Kennzahlen in der Praxis</li> <li>▪ Definition des Umsatzes, erlösmindernde Faktoren</li> <li>▪ Bedeutung und Durchführungsarten von Inventuren</li> <li>▪ Was ist Manko?</li> <li>▪ Instandhaltung/Investition</li> <li>▪ Berechnung des Aufschlags</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ optional</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

### **C) EMPFOHLENE FACHMODULE AUS ANDEREN FACHCURRICULA:**

<b>Fachcurricula</b>	<b>Modul</b>
<b>Tourismus Bau und Bauökologie u. a.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auffrischung von Grundkenntnissen in Deutsch</li> <li>▪ Ressourcenschonendes Arbeiten</li> </ul>

## TrainerInnenqualifikation

In den Fachkursen eingesetztes Trainingspersonal muss entsprechende **Qualifikationen** aufweisen. Das **Mindestalter** aller TrainerInnen liegt bei 25 Jahren.

Im Folgenden werden die dafür benötigten Qualifikationen als **Mindestanforderungen** beschrieben.

### Grundqualifikation für alle eingesetzten TrainerInnen

- ▶ TrainerInnen- oder Coachingausbildung ODER eine pädagogische Ausbildung im Ausmaß von mindestens 100 Maßnahmenstunden ODER eine TrainerInnentätigkeit im Ausbildungsbereich im Ausmaß von mindestens 100 Kalendertagen oder 400 Stunden
- ▶ Ausbildungen im Bereich Gender Mainstreaming ODER Gendertrainings
- ▶ Ausbildungen oder Trainings in Diversity Management

### Zusätzliche Qualifikation für FachtrainerInnen

#### FACH- und EINSTIEGSMODULE

- ▶ **Verkaufstechniken/ Verkaufsverhalten/ Beschwerdemanagement/ Verkaufsabrechnung und Kassa/ Produkt- und Sortimentskenntnisse/ Warenpräsentation/ e-commerce:** abgeschlossene Ausbildung aus dem Fachbereich Handel; für das *Modul Produkt- und Sortimentskenntnisse* zusätzlich aus dem Fachbereich Logistik, für das *Modul Warenpräsentation* zusätzlich aus dem Fachbereich Marktkommunikation/Werbung (Lehrabschluss, berufliche mittlere oder höhere Schule, Pädagogische Hochschule (Akademie), Fachhochschul- bzw. Universitätsstudium) ODER Personen mit entsprechender Berufspraxis im Fachbereich Handel bzw. Logistik oder Marktkommunikation/Werbung; für das *Modul Verkaufstechniken, -verhalten, Beschwerdemanagement* insbesondere aus dem Bereich Verkauf und Vertrieb
- ▶ **IT Basic/ Einführung in die IT/Neue Medien:** abgeschlossene Ausbildung aus dem Fachbereich Büro, Organisation, Information- und Kommunikation(-technik), EDV, Informatik, neue Medien (Lehrabschluss, berufliche mittlere oder höhere Schule, Pädagogische Hochschule (Akademie), Fachhochschul- bzw. Universitätsstudium) ODER fachspezifische Ausbildungen entsprechend den Modulen, mindestens jedoch ECDL advanced-Niveau
- ▶ **Betriebswirtschaft in der Praxis/ der Handelsbetrieb:** abgeschlossene Ausbildung aus dem Fachbereich Handel, Rechnungswesen und Controlling, Betriebswirtschaft, Wirtschaftspädagogik (Lehrabschluss, berufsbildende mittlere oder höhere Schule, Pädagogische Hochschule (Akademie), Europäische SekretärInnenakademie, Fachhochschul- bzw. Universitätsstudium) ODER fachspezifische Ausbildungen entsprechend dem Modul
- ▶ **Persönlichkeitstraining und sozialpädagogische Betreuung:** abgeschlossene Ausbildung im sozialpädagogischen, psychologischen Bereich (Lehrgang, Schule, Akademie, Fachhochschule, Universität) ODER Personen mit vergleichbaren Ausbildungen ODER Personen mit entsprechender Berufspraxis

### Zusätzliche Qualifikation für TrainerInnen des Bewerbungstrainings

- ▶ Pädagogische Ausbildung im Ausmaß von 200 Maßnahmenstunden und praktische Erfahrung in Qualifizierungskursen im Ausmaß von mindestens 250 Kalendertagen oder 1000 Stunden. (Der Erfahrungsnachweis kann auch über Co-Trainings oder Praktika in vergleichbaren Projekten erbracht werden, wobei diese dann jeweils zu 70 % als Erfahrungstage/Stunden anerkannt werden. Somit entsprechen 250 Tage bzw. 1000 Stunden Erfahrung, 357 Tagen bzw. 1428 Stunden Co-Trainings/Praktika.)

Dem Angebot sind Nachweise der **TrainerInnenprofile** beizulegen. Als Nachweise gelten Zeugnisse, Zertifikate, Diplome und Bestätigungen des Dienstgebers.

Die Beschreibung des geplanten TrainerInneneinsatzes hat zu umfassen:

- ▶ den geplanten Ausbildungs- / Kursbereich und das jeweilige Ausmaß an Maßnahmenstunden
- ▶ das Geschlecht
- ▶ der Nachweis der formalen Qualifikation unter Angabe der pädagogischen Ausbildung
- ▶ der Nachweis der relevanten Berufserfahrung als TrainerIn in Kalendertagen bzw. Stunden
- ▶ Teilnahmenachweise von Ausbildungen und Trainings zu Gender Mainstreaming und Diversity Management
- ▶ die verbindliche Erklärung der Trainerin/des Trainers, dass sie/er dem Schulungsträger für die Durchführung des Kurses zur Verfügung stehen wird

Ergänzend dazu ist eine **Übersichtsliste** mit Nennung aller TrainerInnen und deren Beschäftigungsausmaß und Unterrichtsbereich beizulegen

## Räumliche und technische Ausstattung

### VERSION A: MINDESTAUSSTATTUNG

Die **Mindestanforderungen** an räumlicher und technischer Ausstattung an den Schulungsträger umfassen:

- ▶ ein EDV- bzw. Seminarraum für 15 TeilnehmerInnen und einem/einer TrainerIn mit mindestens 80 m<sup>2</sup> Raumgröße, ausgestattet mit PC Arbeitsplätzen mit den gängigen EDV-Programmen und Internetzugang, Druckergeräten und einer den TeilnehmerInnen entsprechenden Anzahl von PC Arbeitstischen und -stühlen. Die PC-Arbeitsplätze entsprechen in Bezug auf Ergonomie und EDV-Bildschirmarbeit den Qualitätsstandards, wie sie im ArbeitnehmerInnenschutzrecht und den ergangenen Verordnungen geregelt sind. Zusätzlich sind jeweils ein PC mit Internetzugang, ein Telefon, ein PC-Tisch und -stuhl für die/den TrainerIn bereitzustellen.
- ▶ Tafel oder Whiteboard, Flipcharts, Pinwände, Medienkoffer, Audiogeräte, Beamer, Kopier- und Faxgerät
- ▶ Büromaterial
- ▶ Skripten bzw. Arbeits- und Übungsmaterialien für alle Module
- ▶ ein Raum für Einzelgespräche mit mindestens 10 m<sup>2</sup> Raumgröße
- ▶ Erholungszonen sowie Garderoben- und Sanitärbereiche (analog der Arbeitsstättenverordnung) in (der Anzahl der TeilnehmerInnen) entsprechendem Ausmaß müssen vorhanden sein

Das Schulungslokal ist so zu wählen, dass es mit öffentlichen Verkehrsmitteln und einem anschließenden Fußweg von maximal zehn Minuten erreichbar ist.

Eine **Detailbeschreibung** des Schulunglokales ist dem Angebot beizulegen. Dieses beinhaltet Angaben zu:

- ▶ Anzahl der zur Verfügung stehenden Räume, deren Größe in m<sup>2</sup> (inkl. Plan, der die Größe und Anlage der Räumlichkeiten dokumentiert)
- ▶ technische Ausstattung der Räume
- ▶ Beschreibung der örtlichen Lage des Schulunglokales einschließlich dessen Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln und „Fußweg“,
- ▶ Nachweis, dass das Schulungslokal dem Schulungsträger für die Zeit der Durchführung des Kurses zur Verfügung steht (Eigentum, Mietvertrag, Vorvertrag, Optionserklärung)

### VERSION B: OPTIMALAUSSTATTUNG

**Zusätzlich zur Mindestausstattung** umfasst eine optimale Ausstattung seitens des Schulungsträgers:

- ▶ PC-Arbeitsplätze mit großen Flachbildmonitoren
- ▶ Räumlichkeit(en) in der Kursplatzzahl entsprechenden Größe und Schutzausrichtung zur Lagerung, Besichtigung und Vorführung von Produkten. Die Räumlichkeiten entsprechen in Bezug auf Ergonomie und Sicherheitsstandards dem Arbeitnehmerschutzrecht und den diesbezüglich ergangenen Verordnungen.
- ▶ Laptops, Netbooks
- ▶ Software für die Bereiche: Lagerhaltung und Logistik, Rechtschreibung und Korrektur, Kunden-Kommunikationsprogramme (Video, Telefon), Bestellplattformen, e-business, e-commerce
- ▶ Ausstattung an Geräten und Material: Video- und TV-Geräte, Telefonanlage, Mobiltelefone, Headsets, Scanner, Digitalkamera, mobile Modems, CD-Brenner, USB-Stick, Laminier-, Binde-, Schneide-, Frankiermaschine, Taschenrechner, Warens scanner, Geldscheinprüfgeräte, Beschriftungsgerät und Zubehör, Gestaltungs- und Dekorationsmaterial
- ▶ Sprachlabor (falls Sprachmodule zum Einsatz kommen)

Das Schulungslokal ist so zu wählen, dass dieses mit öffentlichen Verkehrsmitteln und einem anschließenden Fußweg von maximal zehn Minuten erreichbar ist.

Eine **Detailbeschreibung** des Schulungslokales ist dem Angebot beizulegen. Dieses beinhaltet Angaben zu:

- ▶ Anzahl der zur Verfügung stehenden Räume, deren Größe in m<sup>2</sup> (inkl. Plan, der die Größe und Anlage der Räumlichkeiten dokumentiert)
- ▶ technische Ausstattung der Räume
- ▶ Angabe der eingesetzten fachspezifischen Softwareprogramme
- ▶ Angabe der eingesetzten Geräte und Materialien
- ▶ Beschreibung der örtlichen Lage des Schulungslokales bzw. aller Räumlichkeiten und des Sprachlabors einschließlich deren Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln und „Fußweg“,
- ▶ Nachweis, dass das Schulungslokal, andere Räumlichkeiten und das Sprachlabor dem Schulungsträger für die Zeit der Durchführung des Kurses zur Verfügung stehen (Eigentum, Mietvertrag, Vorvertrag, Optionserklärung)