



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

### Zielgruppe:

Beim AMS vorgemerkte arbeitsuchende Personen

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

Im Auswahlverfahren soll durch geeignete Auswahl- und Clearingmethoden eine möglichst **homogene TeilnehmerInnen-gruppe** gebildet werden (Personen mit vergleichbaren Vorkenntnissen). Dabei ist neben den fachlichen Voraussetzungen auch auf die individuelle Lerngeschwindigkeit/Aufnahmefähigkeit Bedacht zu nehmen.

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

Im **ANHANG A** wird die Zielgruppe näher beschrieben, indem mögliche Zugangsberufe und -berufsfelder charakterisiert werden.

### Sprachliche Voraussetzung:

TeilnehmerInnen von „New Skills“-Fachkursen müssen über **ausreichende Kenntnisse der deutschen Sprache** verfügen. Das Sprachniveau muss soweit fortgeschritten sein, dass sie dem Kursprogramm folgen, die Kursinhalte verstehen und anwenden können und die Leistungsfeststellungen erfolgreich absolvieren können.

Es wird empfohlen, die Deutschkenntnisse bereits bei der Kurszuweisung bzw. in der Clearingphase festzustellen und erforderlichenfalls geeignete Deutschkurse vorzuschalten.

### 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 usw.
- **sozialpädagogische Betreuung** nach individuellem Bedarf und Dauer (zusätzlich zu den 210 Lerneinheiten)
- 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.

Bei der Vergabe von Zertifikaten ist eine entsprechende Leistungsfeststellung durchzuführen (Prüfung, Praxisarbeit etc.). Teilnahmebestätigungen sollen nur in begründeten Ausnahmefällen ausgestellt werden.

**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 und in allen Modulen eine hohe Praxisorientierung sicher zu stellen. 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, das Bewerbungstraining 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 ausdrücklich empfohlen. Das begleitende Modul „**Persönlichkeitstraining**“ kann auch integriert im Rahmen von Fachmodulen durchgeführt werden.

Zur Optimierung der zielgruppenadäquaten inhaltlichen Kursplanung werden zu jedem Modultitel die Tätigkeitsfelder angeführt, für die das jeweilige Modul besonders relevant ist.

Im Cluster Handel (mit Schwerpunkt auf Einzelhandel werden dabei derzeit folgende Tätigkeitsfelder unterschieden:

- ✓ Einzelhandel mit allen Schwerpunkten
- ✓ Verkauf
- ✓ Beratung
- ✓ Einkauf
- ✓ Kassa

Für die Aktualisierung **grundlegender Kenntnisse und Fertigkeiten** werden für den Berufsbereich „Handel/Einzelhandel“ folgenden Module empfohlen:

- Persönlichkeitstraining<sup>1</sup>
- Der Handelsbetrieb
- Englisch – Kompetenzniveau A1
- Verkaufsgespräche und -techniken
- Verkaufsverhalten
- Beschwerdemanagement
- Kommunikation und Serviceorientierung
- Verkaufsabrechnung und Kassa

Für eine **umfassendere Schulung** im Fachbereich werden weiters folgende Module empfohlen:

- Englisch – Kompetenzniveau A2
- Warenpräsentation
- Produkt- und Sortimentskenntnisse

Je nach Bedarf und Zielgruppe können die Fachkurse um weitere optionale Module ergänzt werden.

---

<sup>1</sup> Werden keine Angaben zu speziellen Fachbereichen gemacht, kann das Modul für alle TeilnehmerInnen durchgeführt werden.

# MODULKATALOG

## A) EINSTIEGSMODULE und FACHÜBERGREIFENDE MODULE

<b>Fachliches Einstiegsmodul: Der Handelsbetrieb</b>	
<b>Alle Bereiche (= Einzelhandel mit allen Schwerpunkten – Verkauf – Beratung – Einkauf – Kassa)</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>	<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>	-

<b>Fachliches Einstiegsmodul: Einführung in die IT (für Personen ohne Vorkenntnisse)</b>	
<b>Alle Bereiche</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>	<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 div. anderen New Skills-Fachkursen</li> </ul>

## Fachliches Einstiegsmodul: Auffrischung von Grundkenntnissen in Deutsch

### Alle Bereiche

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sinn verstehendes Lesen (z. B. Gebrauchsanleitung, Betriebsanleitungen, Anleitungen für die Entsorgung, usw.)</li><li>▪ Anweisungen verstehen und geben können<ul style="list-style-type: none"><li>▶ mündliche Anweisungen verstehen und umsetzen können; richtiges Nachfragen</li><li>▶ mündliche Anweisungen geben bzw. weitergeben können; richtiges Reagieren auf Nachfragen</li><li>▶ schriftliche Anweisungen verstehen und umsetzen können; richtig schriftlich nachfragen</li><li>▶ schriftliche Anweisungen geben bzw. weitergeben können; richtiges Reagieren auf Nachfragen</li></ul></li><li>▪ verschiedene betriebliche Dokumente ausfüllen können (z. B. Lieferschein, Bestellschein etc.)</li><li>▪ Grundlagen der Korrespondenz:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ das richtige Medium (Brief, E-Mail, Fax) für den richtigen Anlass</li><li>▶ Textierung von Briefen, E-Mails (firmenintern und extern)</li><li>▶ Fehler in der Korrespondenz etc.</li></ul></li><li>▪ Telefongespräche richtig entgegennehmen und weiterleiten, Auskunft am Telefon geben</li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ New Skills-Fachkurs „Tourismus“</li><li>▪ New Skills-Fachkurs „Elektrotechnik, Elektronik, Telekommunikation“</li></ul>
<b>Besondere Hinweise</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Bitte beachten Sie dazu die grundsätzliche Anmerkung zu den „sprachlichen Voraussetzungen“ auf Seite 1.</b></li></ul>

## Fachliches Einstiegsmodul: Englisch – Kompetenzniveau A1

### Alle Bereiche

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ einfache Anweisungen verstehen, an einfachen Gespräch teilnehmen</li><li>▪ Hinweise, Anleitungen oder Informationen verstehen.</li><li>▪ einfache Formulare ausfüllen und Notizen schreiben, z.B. zu Zeiten, Terminen und Orten</li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ TOEIC (Test of English for International Communication)</li><li>▪ Telc (The European Languages Certificates)-Zertifikat</li></ul>
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ New Skills-Fachkurs „Tourismus“</li><li>▪ in div. anderen New Skills-Fachkursen als Modul direkt enthalten</li></ul>
<b>Besondere Hinweise</b>	Die Zuweisung von Englischmodulen sollte unter sorgfältiger Abwägung der Aufwand-Nutzen-Relation für die jeweilige Zielgruppe erfolgen.

## Fachliches Einstiegsmodul: Englisch – Kompetenzniveau A2

### Alle Bereiche

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kompetenzniveau A2: Hören, Lesen, Schreiben, an Gesprächen teilnehmen, zusammenhängendes Sprechen inkl. Konversation</li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ TOEIC (Test of English for International Communication)</li><li>▪ Telc (The European Languages Certificates)-Zertifikat</li></ul>
<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 "Englisch – Kompetenzniveau A1"</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>Besondere Hinweise</b>	Die Zuweisung von Englischmodulen sollte unter sorgfältiger Abwägung der Aufwand-Nutzen-Relation für die jeweilige Zielgruppe erfolgen.

## Begleitendes fachübergreifendes Modul: Persönlichkeitstraining

### Alle Bereiche

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</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>▪ Rhetorik: Einführung und Grundlagen in die Rhetorik, gehirngerechtes Sprechen, Statements und Stegreif-Reden, selbstbewusstes Sprechen, Körpersprache, Vorbereitung und Aufbau einer Rede, Motivations- und Überzeugungsrede, Erlebnisrede, Informationsrede, rhetorische Führerschaft, Umgang mit Lampenfieber, Aufbautraining Stimme</li> <li>▪ Präsentationstechniken Inhalt: Visualisierungs- und Präsentationstechniken, kreative Flipchartgestaltung, Medieneinsatz (Pinnwand, Flipchart, Whiteboard, Folien/Overhead, Power Point/Beamer, Einsatz von Formen und Farben</li> <li>▪ Präsentationstechniken Person: Farb- und Stilberatung, Kleidung, Kosmetik, Business-Behaviour, Business Outfit, Körpersprache</li> <li>▪ Gender-Training: Frauen und Männer als KollegInnen, Frauen als Vorgesetzte</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursepfehlung</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>
<b>Besondere Hinweise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ integriert</li> </ul>

## Begleitendes fachübergreifendes Modul: Bewerbungstraining

Alle Bereiche

<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

Alle Bereiche

<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>
<b>Besondere Hinweise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ zusätzlich zu den geplanten Lerneinheiten</li> <li>▪ integriert</li> </ul>



## Begleitendes fachübergreifendes Modul: Sozialpädagogische Betreuung

### Alle Bereiche

<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>Besondere Hinweise</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ integriert</li></ul>

## B) FACHMODULE

Modul: Verkaufsgespräche und -techniken	
Alle Bereiche	
empfohlene Lerneinheiten	70
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Struktur und Ablauf eines Verkaufsgespräches               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Zielformulierung (was will ich erreichen?)</li> <li>▶ spezielle Kundencharaktere – wie erkenne ich sie, wie gehe ich auf sie zu?</li> <li>▶ systematische Zielgruppenselektion</li> <li>▶ Bedürfnisse der Kunden erkennen und fördern</li> </ul> </li> <li>▪ Techniken der Gesprächsführung               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gesprächsleitfaden entwickeln</li> <li>▶ Kontakt herstellen und Gesprächseinstiegsformulierungen</li> <li>▶ Fragetechniken auf Nutzen- und Bedürfnisebene</li> <li>▶ Argumentationstechniken</li> <li>▶ Einen positiven Eindruck gestalten</li> <li>▶ Kundenvertrauen gewinnen</li> <li>▶ Einwände aufnehmen und beantworten</li> <li>▶ verbale und nonverbale Gesprächsförderer und –barrieren</li> <li>▶ Nutzenargumentation: Nutzen und Lösungen aufzeigen</li> <li>▶ Killerphrasen im Verkauf</li> </ul> </li> <li>▪ Abschlussstechniken im Verkauf, abschließen mit „emotionalem Verkauf“               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Terminvereinbarungen</li> <li>▶ mit Begeisterung zum Ziel</li> <li>▶ Wünsche und Sehnsüchte wecken</li> <li>▶ Abschluss sichern und nächste Schritte</li> </ul> </li> <li>▪ Vor- und Nachbereitung des Erstgesprächs               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gesprächsnotizen</li> </ul> </li> <li>▪ aus Neukunden werden Stammkunden: After-Sales Aktivitäten               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ professionelles Customer-Relationship-Management (CRM): kundenorientiertes Beziehungsmanagement etablieren und pflegen</li> <li>▶ Folgeaufträge von Bestandskunden generieren</li> </ul> </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>

## Modul: Verkaufsverhalten

### Alle Bereiche

<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 Verkaufslokalen<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 „Verkaufsgespräche und -techniken“</li></ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Beschwerdemanagement

### Alle Bereiche

(unter besonderer Berücksichtigung der Übungs- und Anwendungsmöglichkeiten der vermittelten Kenntnisse und Fertigkeiten)

<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><li>▪ Beispiele alltäglicher kritischer Situationen:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Kinder im Geschäft</li><li>▶ Vordrängen von KundInnen</li><li>▶ langes Warten von KundInnen (auf Beratung, auf Anfragen etc.)</li></ul></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 „Verkaufsgespräche und -techniken“</li></ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ im Fachkurs „Büro und Verwaltung“</li></ul>

## Modul: Kommunikation und Serviceorientierung

### Alle Bereiche

(unter besonderer Berücksichtigung der Übungs- und Anwendungsmöglichkeiten der vermittelten Kenntnisse und Fertigkeiten)

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bedeutung der Kommunikation, des Service- und Dienstleistungsgedankens im Handel</li><li>▪ mündliche/schriftliche Kommunikation<ul style="list-style-type: none"><li>▶ persönlicher Kontakt, das Gespräch mit dem/der KundIn</li><li>▶ der schriftliche Kontakt – was ist besonders zu beachten?</li><li>▶ Begrüßung/Verabschiedung</li><li>▶ Wünsche, Bedürfnisse der KundInnen erkennen</li><li>▶ Wünsche, Bedürfnisse der KundInnen aufnehmen und kanalisieren</li><li>▶ Reaktion/Rückkoppelung/Nachfragen</li><li>▶ „small talk“</li></ul></li><li>▪ Service- und Dienstleistungsdenken:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Bedeutung der Servicequalität</li><li>▶ Ablauf eines Serviceprozesses, proaktive Serviceleistung</li><li>▶ Was bedeutet „gutes“ Service bzw. wie kann es erbracht werden</li><li>▶ Fehlerquellen im Serviceprozess</li></ul></li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fachliches Einstiegsmodul „Auffrischung von Grundkenntnissen in Deutsch“</li></ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Produkt- und Sortimentskenntnisse

Bereich: Baustoffhandel

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ allgemeine Warenkunde von Baustoffen:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Materialien, Zusammensetzung, Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Größen, Verarbeitung</li><li>▶ Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit</li></ul></li><li>▪ allgemeine und spezifische Sortimentskenntnisse sowie Kenntnisse der handels- und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke inkl. „shop-floor-selling“ für die Bereiche:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Trockenausbau</li><li>▶ Dämmung</li><li>▶ Bedachung</li><li>▶ Rohbau</li><li>▶ Sanierung</li><li>▶ Hofentwässerung &amp; Drainage</li><li>▶ Fassadendämmung</li><li>▶ Dachrinnen</li><li>▶ Fenster, Türen und Tore (inkl. Beschläge)</li><li>▶ Hobelware</li><li>▶ Multifunktionsplatten</li><li>▶ Möbelbauplatten</li><li>▶ Sanitäranlagen</li><li>▶ Farben, Lacke</li><li>▶ Fliesen und Böden</li><li>▶ Heizen&amp;Energie</li><li>▶ Garten, Terrasse, Wintergarten</li><li>▶ Normteile (Schrauben, Nägel, Muttern etc.)</li><li>▶ Div. Werkzeuge</li></ul></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: Produkt- und Sortimentskenntnisse

### Bereich: Einrichtungsberatung

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ allgemeine Warenkunde für Einrichtungen/Wohnen:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Materialien, Zusammensetzung, Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Größen, Verarbeitung</li><li>▶ Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit</li></ul></li><li>▪ allgemeine und spezifische Sortimentskenntnisse sowie Kenntnisse der handels- und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke inkl. „shop-floor-selling“ für die Bereiche:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Vorzimmermöbel</li><li>▶ Wohnzimmer: Sofas, Liegen, Fauteuils, Wandverbaue, Regale etc.</li><li>▶ Büroeinrichtung: Schreibtische, Bürostühle, Regale etc.</li><li>▶ Speisezimmer: Tische, Sessel, Kommoden etc.</li><li>▶ Einbauküchen, Küchenblocks und Elektrogeräte, Geschirr und Kochutensilien</li><li>▶ Schlafzimmer: Betten, Nachtkästen, Kleiderschränke</li><li>▶ Badezimmer: Sanitärausstattung, Badezimmereinzelmöbel, Armaturen</li><li>▶ Kinder- und Jugendzimmer: Einzelbetten, Stockbetten, Schreibtisch etc.</li><li>▶ Babyausstattung: Babybetten, Babymatratzen, Hochstuhl, Wickelkommoden, Wippen, Kinderwägen etc.</li><li>▶ Licht: Beleuchtungssysteme, Boden- Wand- Deckenleuchten, Dekoration</li><li>▶ Dekoration: Kerzen, Spiegel, Polster, Bilder etc.</li><li>▶ Textilien: Betttextilien, Heimtextilien etc.</li><li>▶ Böden, Teppiche, Vorhänger, Rollos, Jalousie</li><li>▶ Farben, Tapeten und Lacke</li></ul></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: Produkt- und Sortimentskenntnisse

### Bereich: Eisen- und Hartwaren

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ allgemeine Warenkunde von Eisen- und Hartwaren:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Materialien, Zusammensetzung, Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Größen, Verarbeitung</li><li>▶ Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit</li></ul></li><li>▪ allgemeine und spezifische Sortimentskenntnisse sowie Kenntnisse der handels- und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke inkl. „shop-floor-selling“ für die Bereiche:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Baubeschläge (für Türen, Sicherheits- und Holztechnik, Ordnen und Sortieren, Rollen etc.)</li><li>▶ Fenster &amp; Türgriffe</li><li>▶ Kleben, Dichten &amp; Reinigen (Schmierstoffe, Lösungsmittel, Malerbedarf, Sprays, PU Schäume etc.)</li><li>▶ Möbelbeschläge</li><li>▶ Schrauben &amp; Befestigungstechnik</li><li>▶ Werkzeuge (für Hand-, Mess- und Metallbearbeitung)</li></ul></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>	▪ umfassendere Schulung
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-



## Modul: Produkt- und Sortimentskenntnisse

### Bereich: Elektro- und Elektronikberatung

empfohlene Lerneinheiten	70
zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ allgemeine Warenkunde von Metallen und (elektrischen) Komponenten:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Materialien, Zusammensetzung, Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Größen, Verarbeitung</li><li>▶ Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit</li></ul></li><li>▪ allgemeine und spezifische Sortimentskenntnisse sowie Kenntnisse der handels- und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke inkl. „shop-floor-selling“ für die Bereiche:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Unterhaltungselektronik</li><li>▶ Computer und Zubehör</li><li>▶ Foto und Camcorder</li><li>▶ Telefon und Mobiltelefon</li><li>▶ Tablets</li><li>▶ Spiele und Konsolen</li><li>▶ Filme und Musik</li><li>▶ Haus (Waschen und Trocknen, Kühlen und Gefrieren, Bügeln und Nähen, Boden und Raumpflege, Heizen und Klima,</li><li>▶ Küche (Kaffee und Tee, Küchenkleingeräte, Geschirrspüler)</li><li>▶ Körperpflege (Rasierer, Harttrockner und Stylinggeräte, Gesundheit und Fitness, Zahnpflege, Lichttherapie, Massage und Entspannung etc.)</li></ul></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>
Einzelzertifikat(e)	-
Kursempfehlung	▪ umfassendere Schulung
aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse	-
fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten	-

## Modul: Produkt- und Sortimentskenntnisse

### Bereich: Feinkostfachverkauf

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ allgemeine Warenkunde von Fleisch, Wurst, Käse, Brot und Gebäck:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Materialien, Zusammensetzung, Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Größen, Verarbeitung</li><li>▶ Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit</li></ul></li><li>▪ allgemeine und spezifische Sortimentskenntnisse sowie Kenntnisse der handels- und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke inkl. „shop-floor-selling“ für die Bereiche:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Fleisch (Schlachtvieharten, Fleischteile)</li><li>▶ Wurstwaren</li><li>▶ Käse</li><li>▶ Aufstriche</li><li>▶ Brot und Gebäck</li><li>▶ fertige Speisen (Inhaltsstoffe, Zusammenstellung)</li></ul></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>	▪ umfassendere Schulung
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Produkt- und Sortimentskenntnisse

Bereich: Gartencenter

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ allgemeine Warenkunde von Baumaterialien und Pflanzen:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Materialien, Zusammensetzung, Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Größen, Verarbeitung</li><li>▶ Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit</li></ul></li><li>▪ allgemeine und spezifische Sortimentskenntnisse sowie Kenntnisse der handels- und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke inkl. „shop-floor-selling“ für die Bereiche:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Gartenmöbel</li><li>▶ Sonnenschutz</li><li>▶ Gartenhaus</li><li>▶ Gewächshaus und Beete</li><li>▶ Grillen</li><li>▶ Kinderspiele und –zubehör</li><li>▶ Pool</li><li>▶ Rasen</li><li>▶ Bewässerung</li><li>▶ Teich/Biotop</li><li>▶ Gartengeräte und Bekleidung</li><li>▶ Beleuchtung</li><li>▶ Kompostierung</li><li>▶ Pflanzen (Schutz, Dünger, Erde)</li><li>▶ Pflanzen (Bäume, Sträucher, Blumen etc.)</li><li>▶ Dekorationsmaterial</li></ul></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>	▪ umfassendere Schulung
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Produkt- und Sortimentskenntnisse

### Bereich: Kraftfahrzeuge und Ersatzteile

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ allgemeine Warenkunde von Materialien (Gummi, Metall, Stoffe):<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Materialien, Zusammensetzung, Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Größen, Verarbeitung</li><li>▶ Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit</li></ul></li><li>▪ allgemeine und spezifische Sortimentskenntnisse sowie Kenntnisse der handels- und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke inkl. „shop-floor-selling“ für die Bereiche:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Auto<ul style="list-style-type: none"><li>○ Reifen und Felgen</li><li>○ Pflege, Lacke, Öle</li><li>○ Batterien und Verschleißteile</li><li>○ Transport und Sicherheit</li><li>○ Multimedia und Navigation</li><li>○ Werkzeuge</li></ul></li><li>▶ Motorrad<ul style="list-style-type: none"><li>○ Kleinmotorräder (Roller etc.)</li><li>○ Helme und Bekleidung</li><li>○ Kleinmotorrad- und Motorradzubehör</li><li>○ Motorradbekleidung</li></ul></li><li>▶ Fahrräder<ul style="list-style-type: none"><li>○ Stadt- und Trekkingrad, Mountainbike, E-Bike, Kinderfahrräder</li><li>○ Zubehör</li><li>○ Fahrradversicherungen</li><li>○ Fahrradbekleidung</li></ul></li></ul></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>	▪ umfassendere Schulung
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Produkt- und Sortimentskenntnisse

Bereich: Lebensmittelhandel

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ allgemeine Warenkunde von Lebensmitteln und Zusatzstoffen:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Materialien, Zusammensetzung, Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Größen, Verarbeitung</li><li>▶ Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit</li></ul></li><li>▪ allgemeine und spezifische Sortimentskenntnisse sowie Kenntnisse der handels- und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke inkl. „shop-floor-selling“ für die Bereiche:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Chemikalien und Naturprodukte</li><li>▶ biologische Produkte und Lebensmittel</li><li>▶ Grundnahrungsmittel (Mehl, Zucker etc.)</li><li>▶ Obst und Gemüse</li><li>▶ Fleisch- und Wurstwaren, Käse und Aufstriche, Feinkost</li><li>▶ Brot und Backwaren</li><li>▶ Getränke inkl. Kaffee, Tee und Kakao</li><li>▶ Alkoholika</li><li>▶ Milch und Milchprodukte</li><li>▶ Genussmittel</li><li>▶ Tiefkühlprodukte</li></ul></li></ul> <p>Zusatzsortimente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Reinigungs- und Haushaltsmittel</li><li>▶ Kosmetika</li><li>▶ Küchenzubehör</li><li>▶ Zeitungen, Zeitschriften, Bücher</li><li>▶ Filme und Musik</li><li>▶ Fertigprodukte</li><li>▶ Tiefkühlprodukte</li><li>▶ Spielzeug</li><li>▶ Textilien</li><li>▶ Schuhe</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><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>	▪ umfassendere Schulung
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Produkt- und Sortimentskenntnisse

### Bereich: Parfümerie

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ allgemeine Warenkunde von kosmetischen bzw. Hygieneprodukten:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Materialien, Zusammensetzung, Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Größen, Verarbeitung</li><li>▶ Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit</li></ul></li><li>▪ allgemeine und spezifische Sortimentskenntnisse sowie Kenntnisse der handels- und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke inkl. „shop-floor-selling“ für die Bereiche:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Chemikalien</li><li>▶ Naturprodukte</li><li>▶ Kosmetika – Gesicht, Augen, Nägel, Haare, Haut</li><li>▶ Pflege – Gesicht, Augen, Nägel, Haare, Haut</li><li>▶ Düfte</li><li>▶ Babypflege, Babynahrung</li><li>▶ Haushaltshygiene</li><li>▶ Papier</li><li>▶ Kerzen- und Lufterfrischer</li><li>▶ Nahrungsergänzung</li><li>▶ Medizinprodukte</li><li>▶ Kontaktlinsen Zubehör &amp; Lesehilfen</li><li>▶ Lebensmittel</li><li>▶ Getränke, Tee</li><li>▶ Foto</li></ul></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: Produkt- und Sortimentskenntnisse

Bereich: Schuhe

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ allgemeine Warenkunde zu Leder, Kunststoffen:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Materialien, Zusammensetzung, Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Größen, Verarbeitung</li><li>▶ Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit</li></ul></li><li>▪ allgemeine und spezifische Sortimentskenntnisse sowie Kenntnisse der handels- und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke inkl. „shop-floor-selling“ für die Bereiche:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Damenschuhe</li><li>▶ Herrenschuhe</li><li>▶ Kinderschuhe</li><li>▶ Sportschuhe</li><li>▶ Gesundheitsschuhe</li><li>▶ Schuhzubehör und -pflege</li><li>▶ Taschen</li></ul></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>	▪ umfassendere Schulung
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Produkt- und Sortimentskenntnisse

### Bereich: Sportartikel

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ allgemeine Warenkunde von Kunststoffen, Metallen und Leichtmetallen, Nässeschutz und wasserabweisende Stoffe:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Materialien, Zusammensetzung, Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Größen, Verarbeitung</li><li>▶ Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit</li></ul></li><li>▪ allgemeine und spezifische Sortimentskenntnisse sowie Kenntnisse der handels- und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke inkl. „shop-floor-selling“ für die Bereiche:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Sportgeräte (Ball sportarten, Wassersport, Wintersport, Gymnastik, Golf, Skating etc.)</li><li>▶ Schuhe</li><li>▶ Bekleidung</li><li>▶ Accessoires und weitere Ausrüstung (Taschen, Brillen, Helme etc.)</li></ul></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: Produkt- und Sortimentskenntnisse

Bereich: Telekommunikation

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ allgemeine Warenkunde zu Produktkomponenten von Mobilfunkgeräten, Internet, Netze und GPS:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Materialien, Zusammensetzung, Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Größen, Verarbeitung</li><li>▶ Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit</li></ul></li><li>▪ allgemeine und spezifische Sortimentskenntnisse sowie Kenntnisse der handels- und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke inkl. „shop-floor-selling“ für die Bereiche:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Mobilfunkgeräte und Zubehör</li><li>▶ Internet, WLAN-Geräte, Router</li><li>▶ Festnetz und Zubehör</li><li>▶ Tarifarten und –gestaltung</li></ul></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: Produkt- und Sortimentskenntnisse

Bereich: Textilhandel

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ allgemeine Warenkunde zu Stoffe und Eigenschaften:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Materialien, Zusammensetzung, Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Größen, Verarbeitung</li><li>▶ Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit</li></ul></li><li>▪ allgemeine und spezifische Sortimentskenntnisse sowie Kenntnisse der handels- und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke inkl. „shop-floor-selling“ für die Bereiche:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Trends</li><li>▶ Stilberatung</li><li>▶ Blusen, Shirts, Pullover, Hemden</li><li>▶ Hosen und Röcke</li><li>▶ Anzüge und Kostüme</li><li>▶ Dessous</li><li>▶ Badebekleidung</li><li>▶ Mäntel und Jacken</li><li>▶ Accessoires</li><li>▶ Kinderbekleidung</li><li>▶ Babybekleidung</li></ul></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: Produkt- und Sortimentskenntnisse

Bereich: Uhren- und Juwelenberatung

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ allgemeine Warenkunde zu Materialien und (Edel-)Steinen:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Materialien, Zusammensetzung, Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Größen, Verarbeitung</li><li>▶ Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit</li></ul></li><li>▪ allgemeine und spezifische Sortimentskenntnisse sowie Kenntnisse der handels- und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke inkl. „shop-floor-selling“ für die Bereiche:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Trends</li><li>▶ Stilberatung</li><li>▶ Schmuckstücke für Hals, Ohren, Arm und Finger</li><li>▶ Uhren (Arten, Marken, Verarbeitungs- bzw. Erstellung)</li></ul></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

Bereiche: Einzelhandel mit allen Schwerpunkten – Verkauf – Kassa

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Technische Kenntnisse:<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></li><li>▪ Kundenzufriedenheit:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Wahrnehmung der Kunden an der Kassa</li><li>▶ höfliches und freundliches Annehmen der Waren und Verabschieden der Kunden</li><li>▶ Verhalten gegenüber den Kunden an der Kasse (Information/Beratung – letzte Fragen der Kunden, effektives Arbeiten, Fragen/Antworten zur Rechnen)</li><li>▶ Übersicht über Kundenandrang, Einschätzung für weiteren Bedarf an KollegInnen</li><li>▶ „kritische Situationen“ an der Kassa handhaben (unterschiedliche Preisauszeichnung, fehlerhafte Ware -&gt; siehe auch Modul „Beschwerdemanagement“)</li></ul></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

### Alle Bereiche

<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>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ für umfassendere Schulung</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: IT Basic, neue Medien und e-commerce – Grundlagen und Überblick

### Bereiche: Einzelhandel mit allen Schwerpunkten – Verkauf – Beratung – Einkauf

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>49</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, E-Mail - richtig kommunizieren im digitalen Bereich</li><li>▪ grundlegende Benutzung des Internets: Daten downloaden, Suchmaschinen und Suchdienste, Online-Buchungsportale und Webshops, Grundlagen des e-business</li><li>▪ Überblick Web 2.0 – Facebook, Twitter, Podcasts, Wikis, Blogs</li><li>▪ Begriffsverständnis und Grundlagen:<ul style="list-style-type: none"><li>• E-commerce</li><li>• Multi-Channel-Retailing</li><li>• Marketing im Web</li></ul></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>▪ optional</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse (bei IT-AnfängerInnen)</b>	<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 auf mehrere Module aufgeteilt</li></ul>

## Modul: Betriebswirtschaft in der Praxis

### Alle Bereiche

<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>	▪ optional
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

### C) EMPFOHLENE FACHMODULE AUS ANDEREN FACHCURRICULA:

Fachcurriculum	Modul	Bereich
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Tourismus</b></li> <li>▪ <b>Bau und Bauökologie</b></li> <li>▪ <b>u. a.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ressourcenschonendes Arbeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alle Bereiche</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Energie und Umwelttechnik</b></li> <li>▪ <b>Tourismus</b></li> <li>▪ <b>Büro und Verwaltung</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IT Advanced</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einkauf</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Energie und Umwelttechnik</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kostenrechnung - Grundlagen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einkauf, Verkauf</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Büro und Verwaltung</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zahlenverständnis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alle Bereiche</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grundkenntnisse der Einnahmen/Ausgaben- und Kostenbegriffe; einfache Kalkulation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einkauf, Verkauf</li> </ul>

## ANHANG A: Zielgruppendefinition

Beim AMS vorgemerkte arbeitssuchende Personen

a) mit **facheinschlägiger Ausbildung** im Bereich Handel, wie z. B .

- ... mit einer **Lehrlingsausbildung** in den Berufen:
  - ✓ Buch- und Musikalienhandel
  - ✓ Buch- und Pressegroßhandel
  - ✓ DrogistIn
  - ✓ EDV-Kaufmann/-frau
  - ✓ EinkäuferIn (Lehrberuf)
  - ✓ Einzelhandel - Allgemeiner Einzelhandel
  - ✓ Einzelhandel - Baustoffhandel (Lehrberuf)
  - ✓ Einzelhandel - Einrichtungsberatung
  - ✓ Einzelhandel - Eisen- und Hartwaren
  - ✓ Einzelhandel - Elektro-Elektronikberatung
  - ✓ Einzelhandel - Feinkostfachverkauf
  - ✓ Einzelhandel - Gartencenter
  - ✓ Einzelhandel - Kraftfahrzeuge und Ersatzteile
  - ✓ Einzelhandel - Lebensmittelhandel
  - ✓ Einzelhandel - Parfümerie
  - ✓ Einzelhandel - Schuhe
  - ✓ Einzelhandel - Sportartikel
  - ✓ Einzelhandel - Telekommunikation
  - ✓ Einzelhandel - Textilhandel
  - ✓ Einzelhandel - Uhren- und Juwelenberatung
  - ✓ Fleischverkauf
  - ✓ Foto- und Multimediakaufmann/-frau
  - ✓ Gartencenterkaufmann/-frau
  - ✓ Waffen- und MunitionshändlerIn
  
- ... oder einem Abschluss einer **berufsbildenden Schule** in den Fachbereichen:
  - ✓ kaufmännische Schulen einschl. diverser Sonderformen
  
- ... oder Personen, die in einem der folgenden **Berufe** tätig waren und über einen Lehrabschluss bzw. einen Abschluss einer berufsbildenden Schule:
  - ✓ AltwarenhändlerIn
  - ✓ AntiquarIn
  - ✓ Antiquitäten- und KunstgegenständehändlerIn
  - ✓ AutoverkäuferIn
  - ✓ DekorateurIn
  - ✓ FilialleiterIn
  - ✓ FloristIn
  - ✓ Fotoartikelverkäuferin
  - ✓ HandelsvertreterIn
  - ✓ KassierIn
  - ✓ KioskverkäuferIn
  - ✓ MarktfahrerIn



- ✓ MünzenhändlerIn
  - ✓ Papier- und Schreibwarenverkäuferin
  - ✓ SchaufenstergestalterIn
  - ✓ TrafikantIn
  - ✓ VerkäuferIn
  - ✓ ZoofachhändlerIn
- ... Personen, die über eine der folgenden, dem Berufsbereich Handel **verwandten, Berufe** tätig waren und über einen Lehrabschluss oder einen Abschluss einer berufsbildenden Schule verfügen:
    - ✓ AuftragsachbearbeiterIn
    - ✓ Büroangestellter/Büroangestellte
    - ✓ Bankkaufmann/-frau
    - ✓ BeschließerIn
    - ✓ Betriebsdienstleistung
    - ✓ Bürokaufmann/-frau
    - ✓ BuchmacherIn
    - ✓ Callcenter-Agent (m./w.)
    - ✓ Catering-SpezialistIn
    - ✓ Finanzdienstleistungskaufmann/-frau
    - ✓ Fitnessbetreuung
    - ✓ FreizeitberaterIn
    - ✓ Gastgewerbliche KassierIn
    - ✓ Großhandelskaufmann/-frau
    - ✓ Gastronomiefachmann/-frau
    - ✓ Help-Desk-Agent (m./w.)
    - ✓ Hotel- und GastgewerbeassistentIn
    - ✓ HotelassistentIn
    - ✓ Koch/Köchin
    - ✓ KonditorIn
    - ✓ KosmetikerIn
    - ✓ PfandleiherIn
    - ✓ PostbediensteteR
    - ✓ ReisebüroassistentIn
    - ✓ Restaurantfachmann/-frau
    - ✓ RezeptionistIn
    - ✓ Systemgastronomiefachmann/-frau
    - ✓ TankwartIn
    - ✓ WettannehmerIn
  - ... Personen mit einem **Abschluss einer berufsbildenden Schule** in einer dem Berufsbereich Handel **verwandten Fachrichtungen**:
    - ✓ Tourismus
    - ✓ Wirtschaftsberufliche Schulen

**b) mit mehrjähriger Berufserfahrung im Bereich Handel, wie z. B.**

- ... Personen ohne abgeschlossene (Berufs-)Ausbildung, die jedoch mehrere Jahre im Berufsbereich Handel tätig waren, wie z. B.

- ✓ Aushilfskraft im Handel
  - ✓ Handelsgehilfe/-gehilfin
  - ✓ RegalbetreuerIn
- ... Personen ohne abgeschlossene (Berufs-)Ausbildung, die jedoch mehrere Jahre in dem Berufsbereich Handel verwandten Branchen bzw. Berufsbereichen tätig waren, wie z. B.
    - ✓ Aushilfskraft der Berufsbereiche Transport, Büro
    - ✓ Buffet- und Schankkraft
    - ✓ Servierhilfskraft
    - ✓ Stubenmädchen/-bursch
    - ✓ Bürogehilfe/Bürogehilfin
  - ... Personen mit einer abgeschlossenen Berufsausbildung eines anderen Berufsbereichs, die jedoch mehrere Jahre als Hilfskräfte im Handel (und evtl. einschlägigen Weiterbildungen) bzw. als eine der oben genannten Hilfskräfte tätig waren.
  - ... Personen mit einer abgeschlossenen Lehrlingsausbildung bzw. einem Fachschulabschluss eines anderen Berufsbereichs, die jedoch die Lehrlingsausbildung im zweiten Bildungsweg im Handel anstreben.

**c) insbesondere „ältere“ Arbeitskräfte (45+), die die oben genannten Voraussetzungen erfüllen**

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

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

## ANHANG B: 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 TrainerInnen-tätigkeit 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

- ▶ **Verkaufsgespräche und -techniken/ Verkaufsverhalten/ Beschwerdemanagement/ Kommunikation und Serviceorientierung/ Verkaufsabrechnung und Kassa/ Produkt- und Sortimentskenntnisse/ Warenpräsentation:** 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, neue Medien und e-commerce/ Einführung in die IT:** 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
- ▶ **Grundkenntnisse Deutsch:** AbsolventInnen einer Pädagogischen Hochschule (Akademie) des Studiums Deutsch, UniversitätsabsolventInnen des Studiums Germanistik bzw. der Translationswissenschaften ODER Personen mit entsprechender Berufspraxis im Fachbereich
- ▶ **Fremdsprache/Wirtschaftssprache:** AbsolventInnen einer Pädagogischen Hochschule (Akademie) mit Ausbildung in der betreffenden Sprache ODER UniversitätsabsolventInnen (auch der Translationswissenschaft) der entsprechenden Sprache ODER Personen mit der entsprechenden Sprache als Muttersprache („native speakers“) und berufsbezogener Praxis
- ▶ **Persönlichkeitstraining und sozialpädagogische Betreuung:** AbsolventInnen einer Pädagogischen Hochschule (Akademie) ODER 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 -sessel 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 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
- ▶ Beschreibung der örtlichen Lage des Schulungslokales 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

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)