QUALITÄT in der Lehre

# Ausbildungsleitfaden Einzelhandel

## Schwerpunkt Baustoffhandel

bmwfw Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft
sozial Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
WKO DER HANDEL
GPA djp DIE JUGENDGEWERKSCHAFT
ibw ENTWICKLUNG
LEHRE.FÖRDERN

# Impressum

**Medieninhaber und Herausgeber**
ibw
Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft
Rainergasse 38, 1050 Wien
www.ibw.at

**Redaktion**
Markus Müllner, Birgit Worm, Erika Kronfuß, Josef Wallner, Karin Schweiger

**Grafik**
Alice Gutlederer, www.designag.at

**Fachliche Unterstützung und Fotomaterial**
Bundessparte Handel, Wirtschaftskammer Österreich, KommR Jörg Schielin
Bundesgremium des Baustoff-, Eisen-, Hartwaren- und Holzhandels, Fachausschussvorsitzende Ing. Mag. Übellacker
GPA-djp – Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck, Journalismus, Papier, Barbara Kasper
Büro der Fachausschüsse der Arbeiterkammer Wien bei der Gewerkschaft der Privatangestellten –
Druck, Journalismus, Papier (GPA-djp)
Bundeskriminalamt
Österreichisches Rotes Kreuz
BAUHAUS Depot GmbH
Hornbach Baumarkt GmbH
Kormann GesmbH & Co KG
Obi Markt Ges.m.b.H
OBI Bau- und Heimwerkermärkte Systemzentrale GmbH
Quester Baustoffhandel GmbH
Raiffeisenverband Salzburg eGen
Teubl Handelsgesellschaft mbH
Übellacker Baustoffhandel GMBH

Wien, Jänner 2017
ISBN 978-3-903053-81-6

**Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:**
ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Einzelhandel – Schwerpunkt Baustoffhandel. Wien 2017

# Inhalt


Vorwort BMWFW 5
Vorwort Bundessparte Handel 6
Der Ausbildungsleitfaden 7
Hilfreiche Websites 8

**TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRE IM HANDEL 9**

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings 10
Die Lehrlingssuche 14
Die Lehrlingsauswahl 25
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf 28
Ausbildung im Betrieb 35
Ausbildung in der Berufsschule 43

**TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN IM EINZELHANDEL 47**

Inhalt Tool 2 48
Ausbildungsbereich Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb 50
Ausbildungsbereich Ware und Sortiment 72
Ausbildungsbereich Verkauf 87
Ausbildungsmaterialien 101

**TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG 109**

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung 110
Anmeldung zum Antritt der Lehrabschlussprüfung im Einzelhandel 112
Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung 114
Beurteilung der Lehrabschlussprüfung 118
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP 119
Wiederholung der Lehrabschlussprüfung 119
Verhinderung bei der Lehrabschlussprüfung 120
Weiterverwendungspflicht (Behaltezeit) nach der LAP 120

**TOOL 4: KARRIERE IM HANDEL** 121

Karriereperspektiven nach der Ausbildung 122
Weiterbildung im Handel 124

**ANHANG** 127

Einzelhandel-Ausbildungsordnung

# Der Ausbildungsleitfaden

## Die praktische Hilfe für die Ausbildung im Lehrbetrieb

Mit dem Ausbildungsleitfaden wollen wir die gesetzlichen Inhalte in einer praxisgerechten, leicht verständlichen Sprache darstellen.

### AN WEN RICHTET SICH DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN?

Dieser Ausbildungsleitfaden richtet sich an alle an der Lehrausbildung beteiligten Personen, wie Ausbilder/innen, Personalverantwortliche, Betriebsräte, Lehrstellenberater/innen, Eltern und Lehrlinge.

### WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

**Tool 1**

**Vorbereitung auf die Lehre im Handel**
- Vorgehensweise bei der erstmaligen Aufnahme von Lehrlingen
- Tipps für die Auswahl von Lehrstelleninteressenten

**Tool 2**

**Erfolgreich ausbilden im Einzelhandel**
- Vorgehensweise bei der Ausbildung von Lehrlingen
- Tipps und Best-Practice-Beispiele von erfahrenen Ausbildern

**Tool 3**

**Abschluss der Lehrzeit & Die Lehrabschlussprüfung**
- Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung
- Tipps für die Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung

**Tool 4**

**Karriere im Handel**
- Karriereperspektiven nach der erfolgreichen Lehrabschlussprüfung
- Weiterbildung

Wir danken allen Unternehmen, die uns praktische Beispiele zur Verfügung gestellt und mit Tipps aus der Ausbildungspraxis dazu beigetragen haben, diese Unterlage zu erstellen.

**Hinweis**

Die Entwicklung dieses Ausbildungsleitfadens erfolgte mit Unterstützung von Groß-, Mittel- und Kleinbetrieben aus mehreren Bundesländern. Der Ausbildungsleitfaden und die angeführten Best-Practice-Beispiele sollen als Orientierung und Anregung dienen. Diese können je nach betrieblichen Anforderungen individuell angepasst werden. Weitere Best-Practice-Beispiele finden Sie in den Ausbildungsleitfäden für die anderen Schwerpunkte des Lehrberufs Einzelhandel.

Im Sinne leichter Lesbarkeit werden geschlechtsspezifische Bezeichnungen nicht durchgängig gegendert.

# Hilfreiche Websites

**AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:**

**Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft**
bmwfw.gv.at → Berufsausbildung → Lehrlings- und Berufsausbildung

**Bundessparte Handel**
www.derhandel.at

**Wirtschaftskammer Österreich**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre

**Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes**
wko.at → Auswahl Ihres Bundeslandes → Service → Bildung und Lehre

**GPA-djp – Informationen für Lehrlinge im Handel**
handelslehrling.at

**Qualität in der Lehre**
www.qualitaet-lehre.at

**Fit for Future – Lehrbetriebe schaffen Zukunft**
Im Fit for Future-Buch verraten Österreichs beste Lehrbetriebe die Grundlagen ihres Ausbildungserfolges – von der Rekrutierung über moderne Ausbildungsmethoden bis hin zur Karriereplanung. Das Buch basiert auf mehr als 500 Einsendungen zum Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future" und enthält zahlreiche Best Practice-Beispiele der heimischen Top-Betriebe.

Diese Publikation kann kostenlos unter bestellung@ibw.at bezogen werden bzw. steht unter **ibw.at/fitforfuture** zum Download zur Verfügung.

**Dieser Ausbildungsleitfaden steht auch zum Download zur Verfügung:**
**http://qualitaet-lehre.at/ausbildungsleitfaeden**

# Tool 1
## Vorbereitung auf die Lehre im Handel

# Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

Möchten Sie erstmalig einen Lehrling ausbilden, dann gehen Sie wie folgt vor:

**Schritt 1:**
**Ihr Betrieb wird zum Lehrbetrieb**

→

**Schritt 2:**
**Lehrlingsausbilder werden**

## SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

Jeder Betrieb, der Lehrlinge ausbilden möchte, muss ein Feststellungsverfahren durchlaufen:

### Ablauf des Feststellungsverfahrens

Ihr Betrieb stellt einen
**Antrag auf Feststellung der Eignung zur Lehrlingsausbildung (Feststellungsantrag)**
bei der
**Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.**

↓

Die Lehrlingsstelle prüft unter Mitwirkung der Arbeiterkammer,
ob der Betrieb die rechtlichen und betrieblichen Voraussetzungen für die Lehrlingsausbildung erfüllt.

↓ ↓

**Rechtliche Voraussetzung**
Ihr Betrieb muss nach der **Gewerbeordnung** berechtigt sein, jene Tätigkeiten durchzuführen, in denen der Lehrling ausgebildet werden soll.

**Betriebliche Voraussetzungen**
Ihr Betrieb muss so eingerichtet sein und geführt werden, dass dem Lehrling alle im Berufsbild enthaltenen Kenntnisse und Fertigkeiten vermittelt werden können.

Im Betrieb muss eine für die **Lehrlingsausbildung geeignete Person – ein Ausbilder** – zur Verfügung stehen.

↓ ↓

Sind die Voraussetzungen erfüllt, wird ein **Feststellungsbescheid** ausgestellt.
Damit wird bestätigt, dass im Betrieb Lehrlinge ausgebildet werden können.

**Hinweise**

- Das **Formular für den Feststellungsantrag** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.
- Der **Feststellungsbescheid** ist nur vor der Aufnahme des ersten Lehrlings im jeweiligen Lehrberuf notwendig. Soll ein zweiter Lehrberuf ausgebildet werden, ist in der Regel ein neuer Feststellungsbescheid zu beantragen (Ausnahme: verwandte Lehrberufe).
- Die **Betriebsgröße** ist für die Lehrlingsausbildung **nicht entscheidend**. Auch ein Einpersonenunternehmen kann Lehrlinge ausbilden, wenn sowohl die Betreuung der Lehrlinge als auch die sachgemäße Ausbildung gewährleistet sind.
- Der Feststellungsantrag ist **gebührenfrei**.
- Stellen Sie keinen Lehrling **vor Rechtskraft des Feststellungsbescheides** ein.
- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Einzelhandel in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 35.
- Die rechtlichen Grundlagen für die Lehrlingsausbildung sind im **Berufsausbildungsgesetz** (BAG) festgelegt. Für Lehrlinge, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, kommt auch das **Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz** (KJBG) zur Anwendung. Einen Überblick über die **gesetzlichen Schutzbestimmungen** für Lehrlinge finden Sie auf Seite 29.
- Wenn Sie Fragen haben:
  - **Lehrstellenberater der Wirtschaftskammern** beraten und unterstützen Betriebe. Vereinbaren Sie einen Besuch der Lehrstellenberater in Ihrem Betrieb.
  - Umfangreiche Informationen finden Sie in der **„Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe" der Wirtschaftskammern**.
  - Auch der **Online-Ratgeber der Wirtschaftskammer** gibt Antworten.

**Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Lehrlingsausbildung in Österreich → *Aktuelle Angebote → Lehrlingsstellen der Wirtschaftskammern*

**Berufsausbildungsgesetz (BAG):**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Ausbildungsqualität → *Aktuelle Angebote → Berufsausbildungsgesetz (BAG)*

**Kontaktdaten der Lehrstellenberater:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Lehrlingsausbildung in Österreich → *Produkt Übersichten → Plattformen → Lehrstellenberater in Österreich*

**Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Ausbilder → *Aktuelle Angebote → Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe*

**Online-Ratgeber:**
lehrling.wkoratgeber.at

## SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

Der Ausbilder ist für die Ausbildung von Lehrlingen zuständig. Das kann der Lehrberechtigte (Inhaber des Gewerbes) sein oder ein Mitarbeiter.

Die Ausbilderqualifikation wird im Rahmen eines erfolgreich absolvierten Ausbilderkurses erworben.

### Lehrlingsausbilder werden

**Absolvieren eines Ausbilderkurses**

- Dauer: mindestens 40 Unterrichtseinheiten
- Schließt mit einem Fachgespräch ab
- Ausbilderkurse: WIFI, bfi und andere Bildungseinrichtungen

**Ersatz/Gleichhaltung des Ausbilderkurses**

Laut Verordnung des Wirtschaftsministeriums gibt es eine Reihe von Prüfungen bzw. Ausbildungen, die den Ausbilderkurs ersetzen. Möglicherweise verfügen Sie oder einer Ihrer Mitarbeiter bereits über die notwendige Qualifikation?

**Inhalte des Fachgesprächs am Ende des Ausbilderkurses:**

- Festlegen von Ausbildungszielen auf Basis des Berufsbildes
- Ausbildungsplanung im Betrieb
- Vorbereitung, Durchführung und Kontrolle der Ausbildung
- Verhaltensweisen gegenüber dem Lehrling
- Kenntnisse über das Berufsausbildungsgesetz (BAG), das Kinder- und Jugendbeschäftigungsgesetz, den Arbeitnehmerschutz und die Stellung des dualen Systems in der Berufsausbildung in Österreich

**Hinweise**

- Voraussetzung für die Zulassung zu einem Ausbilderkurs ist die **Vollendung des 18. Lebensjahres**.
- Sie können Lehrlinge aufnehmen, auch wenn Sie oder Ihr Mitarbeiter/Ihre Mitarbeiterin die Ausbilderqualifikation noch nicht besitzen. Dies kann **binnen 18 Monaten** ab Rechtskraft des Feststellungsbescheides **nachgeholt** werden.
- Die Ausbilderprüfung ist das **vierte Modul aller Meisterprüfungen**.
- Bei der Einstellung mehrerer Lehrlinge sind **Verhältniszahlen** zu beachten: In der Ausbildungsordnung des Einzelhandels ist das Verhältnis zwischen der Anzahl der Lehrlinge und der Anzahl der Ausbilder genau festgelegt.
- Bei **Fragen** steht Ihnen die **Lehrlingsstelle in Ihrem Bundesland** zur Verfügung.

**Informationen zur Ausbilderprüfung:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Meister- und Befähigungsprüfung → Unternehmerprüfung und Ausbilderprüfung → *Aktuelle Angebote* → *Die Ausbilderprüfung*

**Folgende Prüfungen ersetzen die Ausbilderprüfung bzw. den Ausbilderkurs (Ausbilderprüfungsersatzverordnung – BMWFW):**
bmwfw.gv.at → Berufsausbildung → Lehrlings- und Berufsausbildung → Ausbilder/innen

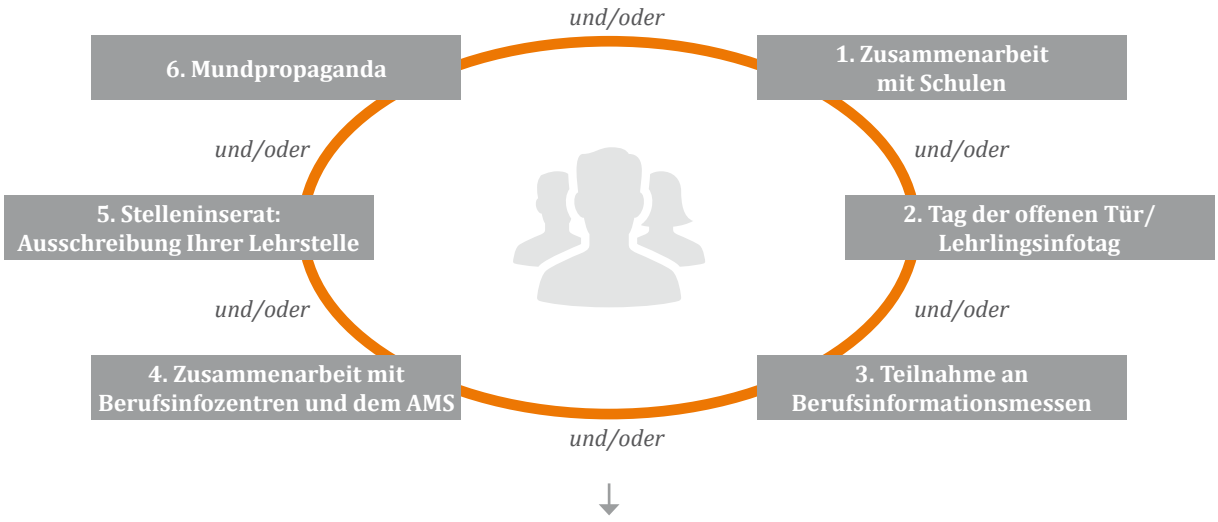
**Gleichhaltungsantrag Ausbilderprüfung (BMWFW):**
bmwfw.gv.at → Berufsausbildung → Lehrlings- und Berufsausbildung → Ausbilder/innen

**Weiterbildung im Handel:**
derhandel.at → Lehre, Bildung → Weiterbildung → *Ausbilder-Akademie des Handels*

# Die Lehrlingssuche

Sie haben viele Möglichkeiten, Jugendliche auf Ihren Lehrbetrieb aufmerksam zu machen:

## So erreichen Sie Jugendliche




**Wie bewerben Sie Ihren Betrieb und Ihre Lehrlingsausbildung, um von Jugendlichen als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen zu werden? (siehe Seite 23)**

**Hinweis**

- Wenn Sie mehrere der angeführten **Maßnahmen kombinieren**, erhöhen sich Ihre Chancen, den passenden Lehrling für Ihren Betrieb zu finden.

**So finden Sie den richtigen Lehrling:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Lehrlinge suchen und auswählen → *Aktuelle Angebote → So finden Sie den richtigen Lehrling*

**So findet Sie der richtige Lehrling:** derhandel.at

## SO KÖNNEN SIE JUGENDLICHE ERREICHEN, UM SIE AUF IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG AUFMERKSAM ZU MACHEN

### 1. Zusammenarbeit mit Schulen

Bauen Sie Kontakte mit Schulen auf, vor allem zu Neuen Mittelschulen, Hauptschulen, Polytechnischen Schulen, AHS (Unterstufe), um auf Ihre Lehrlingsausbildung aufmerksam zu machen. Durch Kontakte zu höheren Schulen können Sie Schulabbrecher erreichen, die Interesse an einer Lehre haben.

**Zusammenarbeit mit Schulen**

| a) Schulbesuche | b) Betriebs-besichtigungen/ Betriebs-erkundungen | c) Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“) | d) Teilnahme an Elternabenden |
|---|---|---|---|
| Seite 16 | Seite 16 | Seite 17 | Seite 18 |

**Möglichkeiten zum Aufbau von Schulkontakten:**

- Nehmen Sie Kontakt zu Schulen in Ihrer Region auf. Bieten Sie an, mit den Schulen im Rahmen der Berufsorientierung zu kooperieren.
- Nutzen Sie Ihre Kontakte zu Schulen (Lehrer, Elternverein etc.) oder die Kontakte Ihrer Mitarbeiter, die Kinder im schulpflichtigen Alter haben.

**Schulen in Österreich:**
schule.at → Schulführer

*„Durch unsere gute Zusammenarbeit mit den Berufsschulen werden wir auch auf Lehrabbrecher aus gewerblichen Berufen wie beispielsweise Maurer- oder Malerlehrlinge aufmerksam gemacht. Der Vorteil diese Abbrecher liegt darin, dass diese Jugendlichen bereits einen umfassenden Bezug zu Baustoffen haben und oft interessiert sind, eine Lehre im Einzelhandel aufzunehmen.“*
**Christian Stastny,** Personalentwickler

**a) Schulbesuche**

Stellen Sie in Schulen Ihren Betrieb, Ihre Lehrlingsausbildung, die Berufschancen und die Weiterbildungsmöglichkeiten vor.

**Tipps zur Gestaltung von Schulbesuchen:**
qualitaet-lehre.at → Downloads → *Rekrutierungshilfe: Von der Lehrlingssuche bis zum ersten Lehrtag*

**b) Betriebsbesichtigungen/Betriebserkundungen**

Ermöglichen Sie Schulklassen, Ihren Betrieb zu besichtigen. Dadurch lernen die Schüler Ihren Betrieb kennen, und Sie können erste Kontakte zu potenziellen Lehrlingen knüpfen.

Überlegen Sie auch, ob Sie Schülern die Möglichkeit geben wollen, Ihren Betrieb zu erkunden. Die Schüler werden dadurch von Zuhörern zu aktiven Mitgestaltern. Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, wie Sie eine Betriebserkundung für Schüler interessant gestalten können, wie beispielsweise:

- Durchführen von Interviews mit Lehrlingen und anderen Mitarbeitern
- Beobachtung von Lehrlingen und anderen Mitarbeitern bei deren Arbeit
- Ausprobieren von typischen Tätigkeiten im Einzelhandel
- Erfahrungsaustausch

**Betriebsbesichtigungen bzw. Betriebserkundungen:**
qualitaet-lehre.at → Downloads → *Rekrutierungshilfe: Von der Lehrlingssuche bis zum ersten Lehrtag*

*„Die Begeisterung für die Produkte im Baustoffhandel wächst, wenn man den Bewerbern vor Augen führt, was mit den Produkten verwirklicht werden kann. Das fängt bei der Gartengestaltung an, erstreckt sich über die Entstehung von Gebäuden bis hin zum landwirtschaftlichen Bereich."*
**Dir. Prok. Heinrich Wimmer,** Warendirektor

### c) Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“)

Die berufspraktischen Tage bieten Jugendlichen die Möglichkeit, einen Einblick in die Arbeitswelt zu bekommen. Sie haben dabei die Gelegenheit, einen geeigneten Lehrling zu finden.

| Ihre Vorteile | Vorteile der Schüler |
|---|---|
| Sie können … | Schüler können abklären, ob … |
| ■ potenzielle Lehrlinge besser kennen lernen,<br>■ deren Eignung für die Ausbildung prüfen und<br>■ abklären, ob sie in Ihren Betrieb passen würden. | ■ ihre Berufsvorstellungen der Realität entsprechen.<br>■ der Beruf tatsächlich der Richtige für sie ist.<br>■ Ihr Betrieb für sie als Ausbildungsbetrieb in Frage kommt. |

Es gibt folgende Möglichkeiten, wie berufspraktische Tage durchgeführt werden können:

**Möglichkeiten der Schnupperlehre**

| Berufspraktische Tage als Schulveranstaltung | Individuelle Berufsorientierung während der Unterrichtszeit | Individuelle Berufsorientierung außerhalb der Unterrichtszeit (in den Ferien oder nach dem täglichen Unterricht) |
|---|---|---|
| ↓ | ↓ | ↓ |
| Für Schüler im 8., 9. und 10. Schulbesuchsjahr | Für Schüler der 4. Klasse Hauptschule/Neuen Mittelschule und AHS, der 8. und der 9. Klasse Sonderschule sowie der Polytechnischen Schule | Für alle Schüler ab der 8. Schulstufe |
| ↓ | ↓ | ↓ |
| Geht von der Schule aus und dient der Ergänzung des lehrplanmäßigen Unterrichts (alle Schüler einer Klasse dürfen gleichzeitig schnuppern) | Den Schülern kann auf ihr Ansuchen hin vom Klassenvorstand die Erlaubnis erteilt werden, zum Zweck der individuellen Berufsorientierung an **bis zu maximal fünf Tagen** im Schuljahr dem Unterricht fern zu bleiben. | Die Schüler können außerhalb der Unterrichtszeit (in den Ferien) eine Schnupperlehre im Ausmaß von **höchstens 15 Tagen** pro Betrieb und Kalenderjahr absolvieren. |
| ↓ | ↓ | ↓ |
| Findet während der Unterrichtszeit an **bis zu maximal fünf Tagen** pro Schuljahr statt. | Für die Schnupperlehre ist vom Erziehungsverantwortlichen oder dem Schnupperbetrieb eine geeignete Aufsichtsperson festzulegen. | Voraussetzung dafür ist die Zustimmung des Erziehungsberechtigten und eine Bestätigung der Aufsichtsperson im Betrieb. |

**Hinweise**

- Informieren Sie die **Schulen in Ihrer Umgebung** und die **Mitarbeiter Ihres Betriebes**, dass Sie Schnupperlehrlinge aufnehmen möchten. Machen Sie auch auf Ihrer **Website, in Infobroschüren,** bei **Vorträgen in Schulen, Berufsmessen** etc. darauf aufmerksam, dass Jugendliche in Ihrem Unternehmen schnuppern können.
- Schüler haben während der Schnupperlehre **keinen Anspruch auf Entgelt,** sie unterliegen **keiner Arbeitspflicht** und **keiner bindenden Arbeitszeit**. Sie sind jedoch **unfallversichert**.
- Schüler dürfen im Rahmen der berufspraktischen Tage **nicht in den Arbeitsprozess eingegliedert** werden. Sie dürfen jedoch **einfache ungefährliche Tätigkeiten** selbstständig und unter Aufsicht ausprobieren, um den Beruf kennenzulernen. Überlegen Sie sich daher, was Sie einem Schnupperlehrling zeigen wollen und wie der Jugendliche am besten den Beruf kennen lernen kann.

**Berufspraktische Tage (Schnupperlehre):**
qualitaet-lehre.at → Downloads → *Rekrutierungshilfe: Von der Lehrlingssuche bis zum ersten Lehrtag*

**Schnupperlehre: Die erste Begegnung am Arbeitsplatz:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Lehrlinge suchen und auswählen → *Aktuelle Angebote → Schnupperlehre: Die erste Begegnung am Arbeitsplatz*

*„Bei der Auswahl von Lehrlingen ist uns die persönliche Motivation der Lehrlinge besonders wichtig. Wenn ein Lehrstelleninteressent während der Praxistage eine Aufgabe gestellt bekommt und nach Erledigung fragt, was er sonst noch alles machen kann, ist das ein deutliches Zeichen dafür, dass entsprechendes Engagement vorhanden ist."*
**Helmut Müller,** Marktleiter

*„Kandidaten, die bereits bei einfachen Arbeiten, wie beispielsweise beim Ausmalen in der Familie mitgeholfen haben oder regelmäßig zu Hause in die Gartenarbeit eingebunden sind, bringen bereits von Beginn an ein entsprechendes Interesse und Wissen über unser Sortiment mit."*
**Ing. Mag. Susanne Übellacker,** Geschäftsführerin

*„An Lehrstelleninteressenten gehen wir möglichst offensiv heran, indem wir auf Berufsinformationsmessen vertreten sind. Dabei ist es uns wichtig, dass sich die jungen Leute mit unserer Produktwelt vertraut machen und beispielsweise Akkuschrauber ausprobieren können. Dadurch wird den Interessenten klar, ob eine Lehre im Baustoffhandel deren Vorstellungen entspricht."*
**Anthea Schütt BA,** HR Aus- und Weiterbildung

### d) Teilnahme an Elternabenden

Eltern sind maßgeblich an der Berufs- und Bildungswahl ihrer Kinder beteiligt. Stellen Sie daher auch Eltern Ihren Betrieb vor. Durch die Mitwirkung an Elternabenden bekommen Sie Zugang zu dieser wichtigen Zielgruppe.

# Best Practice

## Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling

Name _____

Geburtsdatum _____

Tel. Nr. _____

Schnupperlehrberuf _____

Name des Betreuers _____

Datum der Schnupperlehre _____

*Bitte Zutreffendes ankreuzen:*

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Interesse** | ☐ sehr interessiert | ☐ interessiert | ☐ mäßig interessiert | ☐ gleichgültig |
| **Kontaktfreude/Offenheit** | ☐ sehr kontaktfreudig | ☐ kontaktfreudig | ☐ eher zurückhaltend | ☐ verschlossen |
| **Freundlichkeit** | ☐ sehr freundlich | ☐ freundlich | ☐ mäßig freundlich | ☐ eher unfreundlich |
| **Kommunikationsfähigkeit** | ☐ kann sich sehr gut ausdrücken | ☐ kann sich gut ausdrücken | ☐ kann sich mäßig ausdrücken | ☐ sprachliche Mängel |
| **Selbstständigkeit** | ☐ sehr selbstständig | ☐ selbstständig | ☐ eher unselbstständig | ☐ braucht sehr viel Führung |
| **Pünktlichkeit** | ☐ überpünktlich | ☐ pünktlich | ☐ manchmal unpünktlich | ☐ immer unpünktlich |
| **Genauigkeit** | ☐ sehr genau | ☐ ziemlich genau | ☐ mäßig genau | ☐ schlampig |
| **Auffassungsvermögen** | ☐ sehr rasch | ☐ recht zügig | ☐ eher langsam | ☐ sehr langsam |
| **Durchhaltevermögen** | ☐ kann sich sehr gut auf eine Sache konzentrieren und diese zu Ende führen | ☐ kann sich gut auf eine Sache konzentrieren und diese zu Ende führen | ☐ lässt sich leicht ablenken | ☐ kann sich schwer auf eine Sache konzentrieren |

Der Schnupperlehrling ist für den erkundeten Beruf
☐ sehr geeignet ☐ geeignet ☐ eher ungeeignet ☐ ungeeignet.

Ich würde den Schnupperlehrling
☐ sehr gerne ☐ gerne ☐ eher nicht ☐ auf keinen Fall als Lehrling in unserem Betrieb aufnehmen.

Platz für Anmerkungen:

Datum Unterschrift des Betreuers

## 2. Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag

Beim Tag der offenen Tür können Sie Ihren Betrieb einer breiten Öffentlichkeit vorstellen. Sie können diese Veranstaltung gezielt für die Lehrlingswerbung nutzen. Auch spezielle „Lehrlingsinfotage" oder „Lehrlingsevents" ermöglichen Jugendlichen einen Einblick in Ihren Betrieb und die Ausbildung.

**Hinweise**

- Achten Sie bei der **Terminplanung** darauf, dass sich dieser Tag nicht mit anderen lokalen Ereignissen, Schulferien oder Schulveranstaltungen überschneidet.
- Stimmen Sie den Termin mit der **Berufsorientierungszeit in den Schulen** und mit der Frist für Ihre interne Lehrlingsausschreibung ab.
- Machen Sie auf Ihren Tag der offenen Tür durch die **Nutzung verschiedenster Kanäle** (Website, Facebook, Kunden und Mitarbeiter etc.) aufmerksam.

**Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag im Betrieb:**
qualitaet-lehre.at → Downloads → *Rekrutierungshilfe: Von der Lehrlingssuche bis zum ersten Lehrtag*

## 3. Teilnahme an Berufsinformationsmessen

Auf Berufsinformationsmessen erreichen Sie viele Jugendliche, die vor der Berufs- und Ausbildungswahl stehen. Nutzen Sie die Möglichkeit, Kontakte zu Lehrern und Lehrerinnen zu knüpfen und mögliche Kooperationen zu besprechen.

**Teilnahme an Berufsinformationsmessen:**
qualitaet-lehre.at → Downloads → *Rekrutierungshilfe: Von der Lehrlingssuche bis zum ersten Lehrtag*

## 4. Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und mit dem AMS

Kontaktieren Sie die Berufsinfozentren der Wirtschaftskammern und WIFIs Österreich oder das AMS. Geben Sie bekannt, dass Sie auf der Suche nach einem Lehrling sind.

**Hinweise**

- Sprechen Sie auch über mögliche **Kooperationen** (Vorträge, Abhaltung von Branchentagen etc.).
- **Berufsinformationszentren der WK und WIFIs:** Die Angebote richten sich sowohl an Jugendliche als auch an Erwachsene. Zielsetzung ist die objektive Information über alle relevanten Bildungswege und Berufsmöglichkeiten. Die Berufs- und Bildungsinformation der Wirtschaftskammern versteht sich auch als Schnittstelle zwischen Menschen im Berufswahlprozess (und Schulen) und Entscheidungsträgern der Wirtschaft.

**Berufs- und Bildungsberatung der Wirtschaftskammern:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Berufs- und Bildungsberatung

**AMS – Service für Unternehmen:**
ams.at → Unternehmen

## 5. Stelleninserat: Ausschreibung Ihrer Lehrstelle

Sie haben folgende Möglichkeiten, eine offene Lehrstelle auszuschreiben:

**Ausschreibung von Lehrstellen**

| Lehrstellenbörse powered by AMS und WKO.at | Anzeigen in Printmedien und im Internet | Anschlagtafeln oder Schaukästen von Schulen | Aushänge in Ihrem Betrieb/ Ihrer Filiale | Soziale Netzwerke |
|---|---|---|---|---|
| ↓ | ↓ | | | ↓ |
| Beispiele:<br>■ Schalten von kostenlosen Inseraten<br>■ Suche nach Lehrstellen-interessenten | Beispiele:<br>■ Regionale und überregionale Zeitungen<br>■ Wochenzeit-schriften<br>■ Fachzeitschriften<br>■ Bezirksjournale<br>■ Mitteilungen von Fachverbänden<br>■ Magazine<br>■ Jugendmagazine<br>■ Jobportale | | | Beispiele:<br>■ Facebook<br>■ Twitter<br>■ XING<br>■ LinkedIn |

**Hinweis**

■ Ihr Stelleninserat ist gleichzeitig auch Werbung für Ihr Unternehmen: Achten Sie darauf, dass es die **Aufmerksamkeit** der Leser (der Jugendlichen) weckt.

**AUS DER PRAXIS**

*„Die besten Erfahrungen haben wir mit Empfehlungen unserer Mitarbeiter gemacht. Die Vorstellungen der Interessenten sind dann meistens schon stimmig und das Wissen über unsere Branche und das Tätigkeitsfeld ist vorhanden."*
**Mag. Claudia Kronheim,** Geschäftsführerin

**WWW**

**Lehrstellenbörse:**
ams.at → Berufsinfo & Weiterbildung → Aus- und Weiterbildung → *AMS-Lehrstellenbörse*

**Ausschreibung von Lehrstellen:**
qualitaet-lehre.at → Downloads → *Rekrutierungshilfe: Von der Lehrlingssuche bis zum ersten Lehrtag*

## 6. Mundpropaganda

Je mehr Menschen Sie darüber informieren, dass Sie einen Lehrling aufnehmen, desto größer ist Ihre Chance, interessante Bewerber zu finden.

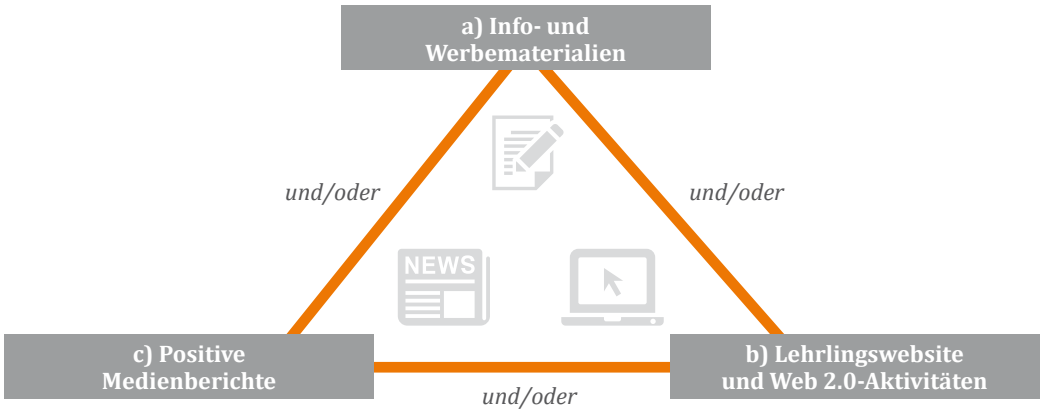
- Informieren Sie Ihre Mitarbeiter und Ihre Betriebsräte.
- Nutzen Sie Ihre privaten und beruflichen Kontakte (Lieferanten, Kunden etc.).
- Bringen Sie Plakate und Informationsschreiben auf Anschlagtafeln oder in Schaufenstern an.
- Legen Sie Folder oder Handzettel im Verkaufsraum auf.
- Nutzen Sie Ihre Website oder das Intranet.
- Verschicken Sie ein Rundmail oder nutzen Sie Ihren Newsletter.
- Nutzen Sie Ihre Firmenzeitung, Ihr Mitarbeitermagazin bzw. Ihre betriebseigene Kundenzeitung.

**Mundpropaganda:**
qualitaet-lehre.at → Downloads → *Rekrutierungshilfe: Von der Lehrlingssuche bis zum ersten Lehrtag*

## WOMIT SIE IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG BEWERBEN KÖNNEN

Sie haben unterschiedliche Möglichkeiten Ihren Lehrbetrieb und Ihre Lehrlingsausbildung zu bewerben:

**Womit Sie werben können ...**




### a) Info- und Werbematerialien

Besonders empfehlenswert für die Suche nach einem passenden Lehrling sind Infomaterialien, die auf Ihr Unternehmen und Ihre Lehrlingsausbildung aufmerksam machen. Diese können bei Ihren Berufsinformationsmaßnahmen (Schulbesuche, Betriebsbesichtigungen/Betriebserkundungen, Berufsinfomessen etc.) eingesetzt oder breit gestreut werden.

**Mögliche Info- und Werbematerialien**

| Infomaterialien | Lehrlingsvideo/Imagefilm | Gebrandete Werbemittel, „Give-Aways“ |
|---|---|---|
| Beispiele:<br>■ Flyer<br>■ Folder, Broschüren<br>■ Postkarten<br>■ Plakate<br>■ Bildkalender<br>■ Schülerkalender | Stellen Sie Ihren Betrieb und Ihre Lehrlingsausbildung vor. | Beispiele:<br>■ Kugelschreiber<br>■ USB-Stick<br>■ Kopfhörer<br>■ Umhängetasche |

**Info- und Werbematerialien:**
qualitaet-lehre.at → Downloads → *Rekrutierungshilfe: Von der Lehrlingssuche bis zum ersten Lehrtag*

**b) Lehrlingswebsite und Web 2.0-Aktivitäten**

Geben Sie Jugendlichen die Möglichkeit, sich auf Ihrer Website über Ihre Lehrlingsausbildung und Ihren Betrieb zu informieren. Sie können auch eine eigene Lehrlingsinfowebsite gestalten. Zeigen Sie, was einem Lehrling in Ihrem Betrieb geboten wird. Führen Sie an, wie sich interessierte Jugendliche für die offene Lehrstelle bewerben können.

Sie können auch Web 2.0-Portale wie Facebook, YouTube, Flickr, Blog etc. für die Bewerbung Ihres Betriebes und Ihrer Lehrlingsausbildung nutzen.

**Lehrlingswebsite und Web 2.0-Aktivitäten:**
qualitaet-lehre.at → Downloads → *Rekrutierungshilfe: Von der Lehrlingssuche bis zum ersten Lehrtag*

**c) Positive Medienberichte**

Auch positive Medienberichte steigern den Bekanntheitsgrad Ihres Unternehmens.

| Mögliche Medien | Mögliche Themen |
|---|---|
| ■ überregionale und regionale Zeitungen<br>■ Fachzeitschriften<br>■ österreichweite sowie lokale Fernsehsender<br>■ österreichweite sowie lokale Radiosender<br>■ Nachrichtenagenturen und Presseverteiler (z. B. APA – Austria Presse Agentur, pressetext.at) | ■ Lehrlingsausbildung allgemein<br>■ Ankündigung einer offenen Lehrstelle, Einladung zu Recruitingevents<br>■ Berichte über Veranstaltungen, z. B. Tag der offenen Tür<br>■ Erfolge bei Lehrlingswettbewerben<br>■ Auszeichnungen des Unternehmens für die Lehrlingsausbildung, z. B. Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“, Staatlich ausgezeichneter Lehrbetrieb, Auszeichnungen von Ausbildern<br>■ Erfolgsgeschichten von Lehrlingen: erfolgreiche Karrieren im Unternehmen<br>■ Abschluss besonderer Lehrlingsprojekte<br>■ Projekte mit Schulen<br>■ Berichte über Auslandspraktika<br>■ Besonderes betriebliches Engagement in der Lehrlingsausbildung |

**Positive Medienberichte:**
qualitaet-lehre.at → Downloads → *Rekrutierungshilfe: Von der Lehrlingssuche bis zum ersten Lehrtag*

# Die Lehrlingsauswahl



Bei der Lehrlingsauswahl geht es darum, zu erkennen, ob die Bewerber den Anforderungen der Lehrlingsausbildung und Ihres Lehrbetriebs entsprechen.

## 1. Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess

**Überlegen Sie sich, ...**

... welche **Auswahlverfahren** Sie in welcher Reihenfolge einsetzen werden.

+

... welche **Beurteilungskriterien** für Sie wichtig sind, um den passenden Lehrling zu finden:

Welche Kriterien muss ein Bewerber auf jeden Fall erfüllen, um in die nächste Runde zu kommen?

↓

Beispiele:
- Schriftliche Bewerbung
- Bewerbungsgespräch
- Schnuppertage
- Auswahltest
- Lehrlings-Assessment-Center/ Lehrlingscasting

↓

Beispiele:
- Schriftliche Bewerbung: Noten in einzelnen Unterrichtsfächern
- Bewerbungsgespräch: persönliches Auftreten, Motivation für den Beruf
- Schnupperlehre: Selbstständigkeit, Umgang mit anderen Menschen, Eignung für den Lehrberuf und den Betrieb

## 2. Rückmeldung an die Bewerber über die Zu- bzw. Absage zur Lehrstelle

- schriftlich
- telefonisch
- persönlich (z. B. nach Abschluss der Schnupperlehre oder am Ende des Bewerbungsgesprächs)

**Lehrlingsauswahl:**
qualitaet-lehre.at → Downloads → *Rekrutierungshilfe: Von der Lehrlingssuche bis zum ersten Lehrtag*

**Unterstützung bei der Lehrlingsauswahl – Kontaktdaten der Wirtschaftskammern:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → *Beratung und Unterstützung → Service für Sie → Unterstützung bei der Lehrlingsauswahl*

**Auswahlhilfe für die Lehrlingsauswahl – Der Online-Lehrlingstest:**
auswahlhilfe.at

*„Entscheidend für die Auswahl von Lehrlingen ist der persönliche Eindruck, das gepflegte Äußere und die für den Verkauf angemessenen Umgangsformen. Ein guter Grund Kandidaten aufzunehmen ist für uns, wenn sie beispielsweise die Quadratmetergröße eines durchschnittlichen Wohnraums schätzen können sowie die in etwa benötigte Anzahl an Fliesen angeben können."*
**Ing. Mag. Susanne Übellacker,** Geschäftsführerin

*„Bei der Einschätzung der Kandidaten verlassen wir uns hauptsächlich auf unsere bisherigen Erfahrungen im Umgang mit Lehrlingen. In die Auswahl ist der Abteilungsleiter, der Marktleiter und der Personalverantwortliche einbezogen. Alle Verantwortlichen machen anhand eines Beurteilungsbogens, der für uns wichtige Kriterien aufweist, Notizen. Anschließend werden die unterschiedlichen Eindrücke besprochen und eine Entscheidung getroffen."*
**Helmut Müller,** Marktleiter

*„Bei der Lehrlingsauswahl achten wir speziell darauf, ob sich ein Interessent eher aktiv oder passiv verhält. Wenn ein gutes Stück Leidenschaft erkennbar ist und jemand proaktiv an eine Arbeit herangeht, dann liegt es nahe, den Kandidaten aufzunehmen."*
**Anthea Schütt BA,** HR Aus- und Weiterbildung

Aus der Praxis

# Die überbetriebliche Lehrausbildung (ÜBA)

Jugendliche,
- die die Schulpflicht erfüllt haben,
- beim AMS gemeldet sind und
- keine Lehrstelle in einem Betrieb finden,

haben die Möglichkeit, eine überbetriebliche Lehrausbildung zu absolvieren.

Die Jugendlichen schließen einen Ausbildungsvertrag mit einer Schulungseinrichtung ab. Zur praktischen Ausbildung kann die Schulungseinrichtung mit Ausbildungsbetrieben kooperieren. Zusätzlich besuchen ÜBA-Lehrlinge die Berufsschule.

**Einen Lehrling aus einer ÜBA in ein reguläres Lehrverhältnis übernehmen?**
- Bei der praktischen Ausbildung besteht die Möglichkeit, einen ÜBA-Lehrling über mehrere Wochen hinweg gut kennenzulernen.
- Bei Übernahme in ein reguläres Lehrverhältnis werden Ausbildungszeiten, die in der ÜBA absolviert wurden, angerechnet.
- Die Übernahme von Lehrlingen aus überbetrieblichen Einrichtungen wird gefördert (siehe Seite 33).

**Haben Sie Interesse?**
Für ausführlichere Informationen kontaktieren Sie bitte das AMS.

AUS DER PRAXIS

*„Die Familie des Lehrlings während der Ausbildung einzubinden, ist meistens von Vorteil. Ich habe aber auch die Erfahrung gemacht, dass Jugendliche, deren Eltern sich nicht um die Ausbildung kümmern, manchmal selbständiger und engagierter sind. Das sind jene Bewerber und Bewerberinnen, die schon früh gelernt haben, Strategien zu entwickeln, um im Leben weiterzukommen. Sie gehen mit viel Ehrgeiz an die Sache heran und ergreifen die Chance.“*
**Gabriele Krimplstätter,** Verkaufsleiterin (Wien/NÖ Süd)

# Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

## 1. Lehrvertrag und Anmeldefristen

Wenn Sie sich entschlossen haben, einen Lehrling in Ihrem Betrieb aufzunehmen:

Schließen Sie den **schriftlichen Lehrvertrag** ab.

+

**Melden** Sie den Lehrvertrag **binnen drei Wochen** bei der **Lehrlingsstelle** der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes an.

Beachten Sie folgende Fristen:

**Wichtige Anmeldefristen bei der Aufnahme eines Lehrlings**

**Vor Beginn des Lehrverhältnisses: Meldung an die Gebietskrankenkasse**
Die Anmeldung des Lehrlings hat vor Beginn des Lehrverhältnisses durch den Ausbildungsbetrieb/Lehrberechtigten zu erfolgen.

↓

**Spätestens zwei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Anmeldung bei der Berufsschule**
Der Lehrling ist innerhalb von zwei Wochen ab Beginn des Lehrverhältnisses vom Ausbildungsbetrieb/Lehrberechtigten bei der zuständigen Berufsschule anzumelden.

↓

**Spätestens drei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Lehrvertragsmeldung bei der Lehrlingsstelle**
Der Lehrvertrag ist binnen drei Wochen nach Antritt der Lehre (nicht erst nach dem Ende der Probezeit) bei der Lehrlingsstelle anzumelden.

**Hinweise**

- Um einen Jugendlichen als Lehrling beschäftigen zu können, muss er die **allgemeine Schulpflicht** (neun Schuljahre) **erfüllt** haben.
- Bei minderjährigen Lehrlingen muss der **Lehrvertrag** von den **Eltern** bzw. vom gesetzlichen Vertreter des Lehrlings **unterschrieben** werden.
- Grundsätzlich ist es möglich, Lehrlinge zu beschäftigen, die nicht die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen. Es sind die Bestimmungen des Ausländerbeschäftigungsgesetzes (AuslBG) zu beachten. Ausführliche Informationen finden Sie in der **Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern.**
- Der Inhalt des Lehrvertrages ist gesetzlich geregelt. **Verwenden** Sie die **Lehrvertragsformulare der Lehrlingsstellen**, da diese den Vorgaben des Berufsausbildungsgesetzes entsprechen.
- **Formulare für die Lehrvertragsanmeldung** erhalten Sie in der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes bzw. auf deren Webseiten. Die Lehrvertragsanmeldung kann in den meisten Bundesländern auch online durchgeführt werden.
- Für Jugendliche mit besonderen Bedürfnissen besteht die Möglichkeit, die Lehrzeit zu verlängern oder die Ausbildung auf bestimmte Teile des Berufsbildes einzuschränken (Teilqualifikation). Ansprechpartner sind das AMS, die Berufsausbildungs-Assistenz bzw. die Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.

**Lehrvertrag:**
wko.at → Service → Arbeitsrecht und Sozialrecht → Arbeitsrecht → Ausbildungsverhältnisse → *Aktuelle Angebote → Lehrverhältnis*

**Lehrvertragsanmeldung:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Beratung und Unterstützung → *Service für Sie → Lehrvertragsanmeldung*

**Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Lehrlingsausbildung in Österreich → *Aktuelle Angebote → Lehrlingsstellen der Wirtschaftskammern*

**Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Ausbilder → *Aktuelle Angebote → Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe*

## 2. Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge

Da Lehrlinge als Dienstnehmer gelten, sind für sie die **Bestimmungen der aushangpflichtigen Gesetze** (z. B. Arbeitnehmerschutzgesetz [ASchG]) anzuwenden.

Für **Lehrlinge unter 18 Jahren** gelten zusätzlich besondere Schutzbestimmungen, die im **Kinder- und Jugendbeschäftigungsgesetz (KJBG)** sowie in **der Verordnung über Beschäftigungsverbote und -beschränkungen für Jugendliche (KJBG-VO)** geregelt sind.

**Spezielle Regelungen bei der Beschäftigung von Lehrlingen unter 18 Jahren gibt es beispielsweise in folgenden Bereichen:**

- Arbeits- und Ruhezeiten
- Gestaltung der Arbeitsstätte und der Arbeitsbedingungen
- Gefahrenbelehrung
- Beschäftigungsverbote und -beschränkungen
- Beförderung von Geld- und Sachwerten
- Verzeichnis der beschäftigten Jugendlichen

**Hinweise**

- Für Lehrlinge, die bereits 18 Jahre alt sind, gilt das Arbeitszeitgesetz. Sind die Lehrlinge noch **unter 18 Jahren,** gilt zudem das Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz mit besonderen Bestimmungen zur Arbeitszeit.
- Beachten Sie die Bestimmungen für Jugendliche und Lehrlinge im **Kollektivvertrag**.
- Ausführlichere Informationen, u. a. zu den Arbeits- und Ruhezeiten, finden Sie in der **Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern**.

**Auflistung der aushangpflichtigen Gesetze inkl. Möglichkeit zum Herunterladen des vollständigen Textes:**
wko.at → Service → Arbeitsrecht und Sozialrecht → Arbeitsrecht → Arbeitnehmerschutz → *Aktuelle Angebote → Aushangpflichtige Gesetze*

**Kinder- und Jugendbeschäftigungsgesetz (KJBG):**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Rechtsinformation → *Aktuelle Angebote → Kinder- und Jugendbeschäftigungsgesetz (KJBG)*

**Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:**
*wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Ausbilder → Aktuelle Angebote → Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe*

## 3. Die Lehrlingsentschädigung

Die Höhe der Lehrlingsentschädigung ist im Kollektivvertrag für Angestellte und Lehrlinge in Handelsbetrieben geregelt. Ihrem Lehrling sind auch Urlaubs- und Weihnachtsgeld zu bezahlen.

**Kollektivvertrag Handel:**
derhandel.at → Arbeitsrecht und Kollektivvertrag

**GPA-djp–Informationen zum Kollektivvertrag Handel:**
gpa-djp.at → Kollektivvertrag → *Alle Branchen → Handel*

## 4. Probezeit

Die ersten drei Monate der Lehrzeit gelten als Probezeit.

Wird der Lehrling während der ersten drei Monate in eine lehrgangsmäßige Berufsschule einberufen, so gelten die ersten sechs Wochen der tatsächlichen betrieblichen Ausbildung als Probezeit. Mehr Informationen über die Ausbildung in Betrieb und Schule finden Sie ab Seite 35.

**Hinweise**

- In der **Probezeit** können sowohl Sie als auch Ihr Lehrling den Lehrvertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen lösen.
- Die **Auflösung** des Lehrverhältnisses muss in **schriftlicher Form** erfolgen. Wenn ein minderjähriger Lehrling den Lehrvertrag auflösen möchte, dann ist die Zustimmung der Eltern bzw. des gesetzlichen Vertreters notwendig.
- Die **Lehrlingsstelle** ist binnen **vier Wochen** über die Auflösung des Lehrverhältnisses zu informieren. Die **Berufsschule** ist **umgehend** zu verständigen.
- **Nach Ablauf der Probezeit** ist eine einseitige Auflösung des Lehrverhältnisses nur mehr aus schwerwiegenden, im Gesetz angeführten Gründen oder zu bestimmten Zeitpunkten möglich. Nutzen Sie daher die Probezeit aktiv für die Feststellung der Berufseignung des Lehrlings.
- Verwenden Sie bei einer vorzeitigen Auflösung von Lehrverhältnissen die Formulare der WKO.

**Probezeit in der Lehre:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Rechtsinformation → *Produkt Übersichten* → *Infoblätter* → *Probezeit in der Lehre*

**Informationen zur vorzeitigen Auflösung des Lehrverhältnisses:**
wko.at → Service → Arbeitsrecht und Sozialrecht → Arbeitsrecht → Ausbildungsverhältnisse → *Aktuelle Angebote* → *Lehrverhältnis*

## 5. Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung

Lehrlinge haben die Möglichkeit, die Berufsreifeprüfung kostenfrei und parallel zur Lehre zu machen. Auch für die Lehrbetriebe fallen keine Kosten an. Es gibt grundsätzlich zwei unterschiedliche Modelle bei Lehre mit Matura.

**Besuch der Vorbereitungskurse für die Berufsreifeprüfung**

| Außerhalb der Arbeitszeit „Begleitendes Modell“ | Während der Arbeitszeit „Integriertes Modell“ | |
|---|---|---|
| Die Vorbereitungskurse finden am Abend oder Wochenende statt: Keine zeitliche Überschneidung zwischen der Arbeitszeit und den Vorbereitungskursen | Lehrling wird in der Zeit der Vorbereitungskurse vom Betrieb freigestellt | |
| Keine Zustimmung des Lehrbetriebs notwendig | Voraussetzungen:<br>■ Zustimmung des Lehrbetriebs<br>■ Lehrbetrieb entscheidet, wie die Vorbereitungskurse in die Lehrzeit integriert werden<br>■ Vereinbarungen werden in einem speziell angepassten Lehrvertrag festgehalten | |
| Keine Lehrzeitverlängerung | Ohne Lehrzeitverlängerung | Mit Lehrzeitverlängerung |

**Hinweise**

- Die **Vorbereitungen auf die Berufsreifeprüfung** laufen in den Bundesländern unterschiedlich ab. Jedes Bundesland hat daher eine eigene Koordinationsstelle, die für die Beratung, Anmeldung und Organisation der Vorbereitungskurse zuständig ist.
- Um die Vorbereitungskurse und die Prüfungen kostenlos absolvieren zu können, muss zumindest eine Teilprüfung vor Lehrzeitende absolviert werden. Der Einstieg in die Vorbereitungskurse ist in allen Lehrberufen ab dem ersten Lehrjahr möglich.
- Informationen zur Berufsmatura erhalten Sie bei der **Berufsmatura-Hotline:** 0800 501 530 (zum Nulltarif) und bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.

**Informationen des Bundesministeriums für Bildung (BMB):**
bmb.gv.at → Bildung Schulen → Bildungswesen in Österreich → *Erwachsenenbildung* → *Berufsmatura: Lehre mit Reifeprüfung*

**Koordinationsstellen – Kontaktdaten:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Lehre und Matura → *Aktuelle Angebote* → *Lehre mit Matura – Modelle in den einzelnen Bundesländern*

**Der Lehrvertrag bei Lehre mit Matura:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Lehre und Matura → *Aktuelle Angebote* → *Der Lehrvertrag bei Lehre und Matura*

**Unterstützung und Förderungen für den Lehrbetrieb im Modell Lehre und Matura:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Lehre und Matura → *Aktuelle Angebote* → *Unterstützung und Förderungen für den Lehrbetrieb im Modell Lehre und Matura*

## 6. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Es gibt eine Vielzahl an Förderinstrumenten, wie beispielsweise:

### Förderungen – Übersicht

**Förderungen zur Aufnahme von Lehrlingen**

Basisförderung

Lehrlingsausbildung für Erwachsene

Übernahmeprämie für Lehrlinge aus überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen

**Qualitätsbezogene Förderungen**

**Zwischen- und überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen**

- Ausbildungsverbünde
- Berufsbezogene Zusatzausbildungen von Lehrlingen, die über das Berufsbild hinausgehen
- Vorbereitungskurse auf Lehrabschlussprüfungen
- Vorbereitungskurse auf die Berufsreifeprüfung während der Arbeitszeit oder unter Anrechnung auf die Arbeitszeit

Coaching und Beratung für Lehrbetriebe

Auslandspraktikum

Weiterbildung der Ausbilder

Förderung für die Teilnahme an internationalen Wettbewerben

Ausgezeichnete und gute Lehrabschlussprüfungen

Coaching für Lehrlinge

Maßnahmen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten

Vorbereitungskurs auf die Lehrabschlussprüfung

Gleichmäßiger Zugang von jungen Frauen und Männern zu verschiedenen Lehrberufen

Zwei kostenfreie wiederholte Antritte zur Lehrabschlussprüfung nach einer negativen Prüfung

Förderungen für Lehrbetriebe
Förderungen für Lehrlinge

**Hinweise**

- Ausführliche Informationen finden Sie auf der Website **LEHRE.FÖRDERN** der Wirtschaftskammer.
- Die angebotenen Förderungen können sich ändern. Schauen Sie daher regelmäßig auf die Website www.lehre-foerdern.at der Wirtschaftskammer.
- Für die **Abwicklung** der links dargestellten Förderungen sind die **Förderreferate der Lehrlingsstellen** der Wirtschaftskammern Österreichs zuständig.
- Weitere Fördermöglichkeiten für Lehrstellen finden Sie beim AMS (Arbeitsmarktservice): Es gibt Lehrstellenförderungen, um bestimmten benachteiligten Personengruppen ein Lehrverhältnis zu ermöglichen.

**LEHRE.FÖRDERN:**
lehre-foerdern.at

**AMS – Service für Unternehmen:**
ams.at → Unternehmen → Förderungen → *Förderung der Lehrausbildung*

**Online-Ratgeber für Lehrbetriebsförderungen:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Förderungen → Förderungen Lehre → *Aktuelle Angebote* → *Online-Ratgeber für Lehrbetriebe*

**Weitere Bildungsförderungen:**
bic.at → Service → Bildungsförderungsdatenbank

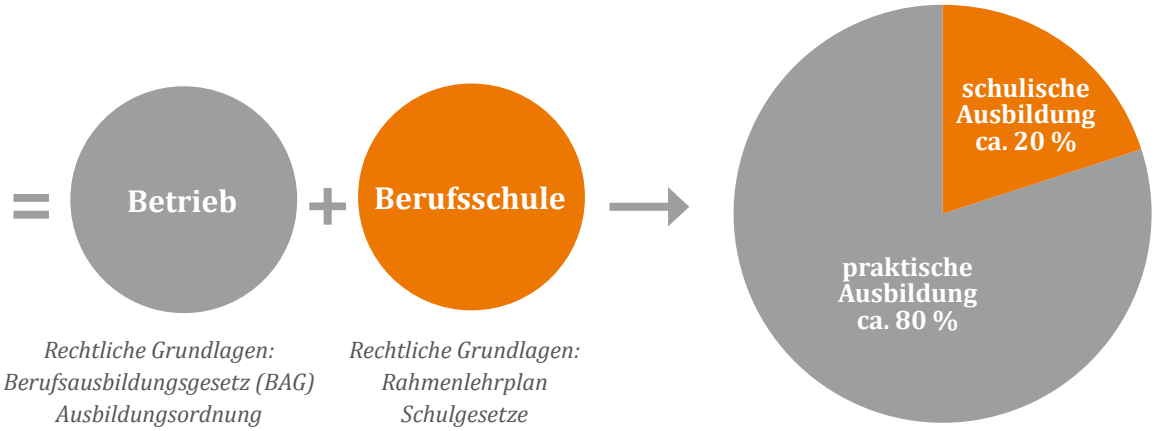
# Ausbildung im Betrieb



## 1. Die duale Berufsbildung

Die Ausbildung Ihres Lehrlings erfolgt sowohl in Ihrem Lehrbetrieb als auch in der Berufsschule.

**Die duale Berufsbildung**




**Hinweis**

Informationen zur Ausbildung in der Berufsschule finden Sie ab Seite 43.

## 2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

| | |
|---|---|
| **Berufs-ausbildungs-gesetz (BAG)** | Die rechtlichen Grundlagen sind im **Berufsausbildungsgesetz (BAG)** festgelegt. |
| **Lehrberufsliste** | Sämtliche gesetzlich anerkannten gewerblichen Lehrberufe, so auch der Lehrberuf Einzelhandel (mit den unterschiedlichen Schwerpunkten), sind in der **Lehrberufsliste** festgelegt. In dieser Liste werden auch die Lehrzeitdauer und die Verwandtschaft zu anderen Lehrberufen, samt Anrechnung von Lehrzeiten, geregelt. |
| **Ausbildungs-ordnung** | Für jeden Lehrberuf, wie auch für den Lehrberuf Einzelhandel, erlässt der Wirtschaftsminister eine **Ausbildungsordnung**. Sie ist für die **Ausbildung in den Lehrbetrieben verbindlich**. Die Ausbildungsordnung enthält die beruflichen Handlungskompetenzen (Berufsprofil), das Berufsbild und die Prüfungsordnung. |
| **Berufsbild** | In der Ausbildungsordnung ist das spezifische **Berufsbild** des Lehrberufs festgelegt. Das Berufsbild ist der „Lehrplan" für den Lehrbetrieb. Es enthält – nach Lehrjahren gegliedert – die **beruflichen Kompetenzen**, die dem Lehrling **während der betrieblichen Ausbildung vermittelt werden müssen**. |

**Hinweise**

- Die Ausbildungsordnung ist ab Seite 128 abgedruckt.
- Es steht Ihnen frei, Lehrlinge **über das Berufsbild hinaus** auszubilden.
  Beispiele: Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen, berufsübergreifende Ausbildungen, Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft-Skills, Förderung der Gesundheit und Fitness, Auslandspraktika sowie die Berufsmatura.

**Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):**
lehrberufsliste.m-services.at ⇒ Alle Lehrberufe → E → *Einzelhandel*

**Berufsausbildungsgesetz:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Ausbildungsqualität → *Aktuelle Angebote* → *Berufsausbildungsgesetz (BAG)*

**Ausbildung über das Berufsbild hinaus:**
qualitaet-lehre.at

## 3. Bevor Sie mit der Ausbildung Ihres Lehrlings beginnen ...

Überlegen Sie sich, wie Sie Ihren Lehrling am besten ausbilden können:

| Vorbereitung | Mögliche Überlegungen |
|---|---|
| **Erstellen Sie einen Ausbildungsplan.** | ■ Wie kann der Lehrling den Betrieb am besten kennenlernen?<br>■ Wann wird dem Lehrling was vermittelt? Basis: Ausbildungsleitfaden<br>■ Wo (in welcher Filiale, in welcher Abteilung etc.) beginnt der Lehrling seine Ausbildung?<br>■ Wie lange bleibt der Lehrling in einer Abteilung? (Rotationsplan erstellen)<br>■ Wer ist wann für den Lehrling zuständig?<br>■ Wie soll die Ausbildung dokumentiert werden? |
| **Bedenken Sie, wer die Ansprech-personen Ihres Lehrlings sein werden.** | ■ Wer bildet den Lehrling aus? Wird es einen Ausbilder geben oder mehrere?<br>■ Wer ist die erste Ansprechperson für den Lehrling? An wen kann sich Ihr Lehrling wenden, wenn er Probleme hat?<br>■ Wie können Sie Möglichkeiten zur Vernetzung schaffen, falls Sie mehrere Lehrlinge im Betrieb haben?<br>■ Stellen Sie Ihrem Lehrling den Betriebsrat, Jugendvertrauensrat und Sicherheits-beauftragten vor. |
| **Planen Sie, wie Sie Ihren Lehrling ausbilden werden.** | ■ Erklären und zeigen Sie Tätigkeiten vor und lassen Sie Ihren Lehrling diese nachmachen und üben.<br>■ Übergeben Sie dem Lehrling Arbeiten/Aufgaben, die er selbstständig durchführen kann.<br>■ Binden Sie den Lehrling in betriebliche Abläufe ein.<br>■ Jobrotation: Planen Sie einen regelmäßigen Wechsel der Aufgabenbereiche und/oder Abteilungen ein.<br>■ Setzen Sie andere Ausbildungsmethoden ein, zum Beispiel Lehrlingsprojekte oder E-Learning. |
| **Überlegen Sie, wie die Ausbildung dokumentiert wird.** | ■ Unterzeichnen Sie einzelne Berufsbildpositionen im Ausbildungsplan oder haken Sie diese ab.<br>■ In einem Ausbildungsheft kann alles eingetragen werden, was bereits gelernt wurde (elektronisch oder händisch).<br>■ Wie dokumentieren Sie den Ausbildungsfortschritt? Lehrlingsmappe, Ausbildungs-dokumentation etc.? |
| **Denken Sie daran, wie Sie die Ausbildungsfort-schritte Ihres Lehrlings fest-stellen werden.** | ■ Beobachten Sie den Lehrling während der Arbeit.<br>■ Stellen Sie während der Arbeit ergänzende Fragen, z. B.: „Was würdest du machen, wenn… passiert?“ „Warum machst du das so?“ „Geht es auch anders, welche Alternativen bieten sich an?“<br>■ Geben Sie Arbeitsaufträge und bewerten Sie Arbeitsproben.<br>■ Bewerten und besprechen Sie abgeschlossene Arbeitsaufträge.<br>■ Holen Sie Feedback von Ausbildern, Kollegen und eventuell auch von Kunden ein.<br>■ Führen Sie Tests mit praxisnahen Aufgaben durch.<br>■ Bei der Durchführung von Lehrlingsprojekten: Führen Sie eine Bewertung und Nach-besprechung des Projektergebnisses durch. |

## 4. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

Überlegen Sie sich vor dem ersten Lehrtag, wie Sie Ihrem Lehrling einen optimalen Start in die Ausbildung ermöglichen:

**Der optimale Start in die Ausbildung**

| Willkommenstreffen für den Lehrling und dessen Eltern | + | Lehrlingsunterlagen („Lehrlingsmappe“) | + | Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtages |
|---|---|---|---|---|
| Vor dem ersten Lehrtag oder in der ersten Ausbildungswoche | | Mögliche Inhalte:<br>■ Informationen über den Lehrbetrieb<br>■ Ansprechpersonen:<br>Wer ist mein Ausbilder?<br>Wer ist mein Ansprechpartner in der Filiale?<br>■ Informationen zum Ablauf der Ausbildung (inkl. Ausbildungsplan und Rotationsplan)<br>■ Arbeitszeiten und Pausenregelungen<br>■ Informationen über die Berufsschule und den Berufsschulbesuch<br>■ Überblick über geplante Lehrlingsseminare<br>■ Informationen zu den betrieblichen Leistungen, wie z. B. Prämiensystem, Lehrlingsausflüge<br>■ Rechte und Pflichten des Lehrlings<br>■ Sicherheitsanweisungen<br>■ Regeln für den richtigen Umgang miteinander | | Mögliche Überlegungen:<br>■ Wer ist am ersten Tag für den Lehrling verantwortlich?<br>■ Was soll dem Lehrling gezeigt bzw. übergeben werden?<br>■ Welche Aufgaben/Übungen zur Arbeitseinführung bekommt der Lehrling am ersten Tag? |

**Hinweise**

- Überreichen Sie Ihrem Lehrling zu Beginn der Ausbildung eine **Lehrlingsmappe**, die **alle relevanten Informationen** rund um das **Unternehmen** und die **Lehrlingsausbildung** enthält. Die Mappe bietet sowohl Ihrem Lehrling als auch seinen Eltern einen guten Überblick und sollte als **Begleiter durch die Lehre** dienen. Darin können z. B. Protokolle von Feedbackgesprächen, Ausbildungsdokumentationen, Zeugnisse etc. aufbewahrt werden. Die Lehrlingsmappe können Sie dem Lehrling bereits vor seinem Lehrantritt oder aber auch am ersten Lehrtag überreichen.

- Durch den Lehrvertragsabschluss übernehmen sowohl der Lehrberechtigte als auch der Lehrling gewisse **Rechte und Pflichten,** die im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt sind. Eine Übersicht über die wichtigsten Pflichten des Lehrlings und des Lehrberechtigten finden Sie in der Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe. Ein Infoblatt für Lehrlinge finden Sie in Tool 2 auf Seite 103.

**Optimaler Start in die Ausbildung:**
qualitaet-lehre.at → Downloads → *Rekrutierungshilfe: Von der Lehrlingssuche bis zum ersten Lehrtag*

**Ausbildung gestalten:**
qualitaet-lehre.at → Ausbildung gestalten

**Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Ausbilder → *Aktuelle Angebote* → *Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe*

**Rechte und Pflichten von Lehrlingen:**
arbeiterkammer.at → Beratung → Arbeit & Recht → *Lehre* → *Rechte & Pflichten*

AUS DER PRAXIS

*„Der erste Tag des Lehrlings in einer unserer Filialen soll etwas Besonders sein und in guter Erinnerung bleiben. Einige Marktleiter gehen mit den neuen Lehrlingen frühstücken, um sie besser kennzulernen und um über die Ausbildung in einem angenehmen Rahmen zu sprechen. Gute Erfahrungen haben wir auch damit gemacht, unsere bestehenden Lehrlinge zu bitten, die neuen Lehrlinge am ersten Tag zu begrüßen und ihnen das Unternehmen vorzustellen. Die Jugendlichen bauen schnell eine gemeinsame Vertrauensbasis auf, wodurch die Einschulungsphase besser gelingt."*
**Michael Wehrmann,** Ausbildungsleiter

*„In unserem Unternehmen sind alle Kollegen für die Lehrlinge da. Das ist sinnvoll, da die Aufgaben unterschiedlich verteilt sind und jeder einen anderen Zugang hat, etwas zu erklären. Dadurch bekommen unsere Lehrlinge einen guten Rundumblick und lernen auch mit den verschiedenen Charakteren der Kollegen umzugehen."*
**Ing. Mag. Susanne Übellacker,** Geschäftsführerin

# Best Practice

## Checkliste: Erster Lehrtag

| VOR LEHRBEGINN (VORBEREITUNG) | | |
|---|---|---|
| | Notizen | ✓ |
| Sind alle Vorgesetzten und Mitarbeiter über den Eintritt des Lehrlings informiert? | | ○ |
| Ist festgelegt, wer der/die verantwortliche Ausbilder/in des Lehrlings sein wird? | | ○ |
| Sind für den Lehrling Arbeitsplatz, Garderobe, Unterlagen etc. vorbereitet? *z. B. Lehrlingsmappe, Berufsbekleidung, Namensschild, Computer-Passwort* | | ○ |
| Sind Programm und Ablauf für den ersten Lehrtag geplant? | | ○ |
| Ist festgelegt, welche Personen für den Lehrling am ersten Lehrtag zuständig sind? *z. B. Wer nimmt den Lehrling in Empfang? Wer zeigt ihm/ihr seinen Arbeitsplatz?* | | ○ |
| Ist der/die Ansprechpartner/in bzw. der/die Ausbilder/in am ersten Lehrtag im Dienst? | | ○ |

| AM ERSTEN LEHRTAG | | |
|---|---|---|
| | Notizen | ✓ |
| **Begrüßung des Lehrlings** Nehmen Sie sich Zeit, um den Lehrling in Empfang zu nehmen. Bedenken Sie, dass er/sie wahrscheinlich nervös sein wird. Versuchen Sie, die Situation durch ein persönliches Gespräch aufzulockern. | | ○ |
| **Betriebsführung/Räumlichkeiten zeigen** Machen Sie einen Rundgang, damit Ihr Lehrling einen ersten Eindruck vom Lehrbetrieb bekommt. Zeigen Sie ihm/ihr auch die Toiletten. Eventuell ist Ihr Lehrling in den ersten Tagen noch schüchtern und die Frage danach ist ihm/ihr peinlich. | | ○ |
| **Vorstellen im Team** Stellen Sie dem Lehrling alle für ihn/sie wichtigen Mitarbeiter vor. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling weiß, wer seine/ihre Ansprechpartner sind. | | ○ |
| **Einführung in die Lehrlingsausbildung** Besprechen Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und die wichtigsten Punkte der betriebsinternen Regelungen (Hausordnung, Pausen, Mittagessen etc.). | | ○ |
| **Einführung in den Arbeitsplatz und erste berufliche Tätigkeiten** Übergeben Sie dem Lehrling alles, was er für die Ausbildung im Betrieb braucht (Arbeitskleidung, Passwörter etc.). Zeigen Sie dem Lehrling seinen/ihren Arbeitsplatz. Binden Sie den Lehrling in erste interessante, aber auch bewältigbare berufliche Aufgaben ein. | | ○ |
| **Abschluss: Nachbesprechung und Ausblick** Lassen Sie den Tag noch einmal Revue passieren. Beantworten Sie Fragen. Geben Sie einen Einblick, was den Lehrling in den kommenden Tagen erwartet. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling Ihr Unternehmen mit einem positiven Gefühl verlässt. | | ○ |

# Best Practice

## Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb

**AUFGABE**
Mach dich mit diesem Blatt auf den Weg und erkunde deinen Lehrbetrieb!

- **Was macht dein Lehrbetrieb? (Welche Produkte und welche Dienstleistungen werden angeboten?)**

- **Zu welcher Branche gehört dein Lehrbetrieb?**

- **Welche Abteilungen gibt es in deinem Lehrbetrieb?**

- **Wie heißt der/die Geschäftsführer/in deines Lehrbetriebs?**

- **Wie viele Mitarbeiter/innen hat dein Lehrbetrieb?**

- **Werden in deinem Lehrbetrieb noch andere Lehrlinge ausgebildet? Wenn ja, wie viele?**

- **Welche Lehrberufe gibt es in deinem Lehrbetrieb?**

- **Wie heißt dein/e Ausbilder/in?**

- **Was tust du, wenn du morgens aufwachst und merkst, dass du krank bist?**

- **Beschreibe die wichtigsten Tätigkeiten deines Lehrberufes:**

**Mögliche Themen für weitere Fragen:**

- Wann wurde das Unternehmen gegründet?
- Welche weiteren Standorte bzw. Filialen hat der Lehrbetrieb?
- Einzelne Verantwortliche in verschiedenen Abteilungen abfragen (Abteilungsleiter/in, Marktführer/in etc.).
- Fragen zu einzelnen Waren, wie beispielsweise: Welche Werkzeuge benötigen unsere Kunden um Fliesen zu verlegen?
- Fragen zum Unternehmensnamen: Wofür steht der Unternehmensname? Warum heißt das Unternehmen ...?
- Wie lautet unsere allgemeine E-Mail-Adresse?
- Wie lautet unser aktueller Werbeslogan?

# Ausbildung in der Berufsschule

## 1. Organisation des Berufsschulunterrichts

**Organisation des Berufsschulunterrichts**

| ganzjährig | *oder* | lehrgangsmäßig |
|---|---|---|
| mindestens an einem vollen Schultag in der Woche | | mindestens acht Wochen hindurch |

**Hinweise**

- Der Besuch der Berufsschule ist für alle Lehrlinge **verpflichtend**.
- Welche Berufsschule Ihr Lehrling besuchen wird, richtet sich nach dem **Standort Ihres Lehrbetriebs**.

## 2. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule

Ihrem Lehrling ist zur Erfüllung der Berufsschulpflicht die erforderliche Zeit freizugeben. Die Unterrichtszeit in der Berufsschule ist auf die Dauer der wöchentlichen Arbeitszeit anzurechnen.

| Regelungen beim Besuch einer ganzjährigen Berufsschule: | |
|---|---|
| **Unterrichtsdauer an einem Berufsschultag** | **Regelung (Grundlage: KJBG)** |
| Mindestens acht Stunden<br>(das sind in der Regel neun Unterrichtsstunden) | Eine Beschäftigung des Lehrlings im Betrieb ist danach nicht mehr zulässig. |
| Weniger als acht Stunden | Der Lehrling hat nach der Schule zu arbeiten, wenn es ihm auf Grund des Verhältnisses der Wegzeit zur Arbeitszeit zumutbar ist und die gesetzlich zulässige (tägliche und wöchentliche) Arbeitszeit dadurch nicht überschritten wird. |
| Entfallen eine oder mehrere Unterrichtsstunden | Der Lehrling muss nur dann im Betrieb arbeiten, wenn es ihm zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen: Ist die Anreisezeit gleich lang oder länger als die noch zu verbringende Arbeitszeit im Betrieb, dann kann die Rückkehr in den Betrieb nicht verlangt werden. |

| Regelungen beim Besuch einer lehrgangsmäßigen Berufsschule: | |
|---|---|
| **Unterrichtszeit** | **Regelung (Grundlage: KJBG)** |
| Generell gilt | Während des Besuches der Lehrgangsberufsschule dürfen Lehrlinge nicht im Betrieb beschäftigt werden. |
| Unterricht entfällt an bis zu zwei aufeinander folgenden Werktagen | Die Arbeitsverpflichtung hängt davon ab, ob es dem Lehrling in Bezug auf die Wegzeit zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen:<br>Das ist z. B. nicht der Fall, wenn nur ein Unterrichtstag entfällt und der Lehrling eine Berufsschule außerhalb seines Bundeslandes besucht. Bei drei oder mehreren aufeinander folgenden unterrichtsfreien Tagen besteht Arbeitspflicht. |
| Mehr als 40 Stunden Unterricht pro Woche | Der Lehrling hat dem Betrieb gegenüber keinen Anspruch auf Freizeitausgleich. |

## 3. Schwerpunkte der Berufsschule

Die Schwerpunkte der Berufsschule setzen sich überblicksartig wie folgt zusammen (Details finden Sie im Rahmenlehrplan der Berufsschule):

**Schwerpunkte der Berufsschule**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Vermittlung der grundlegenden theoretischen Kenntnisse** | + | **Förderung und Ergänzung der betrieblichen oder berufspraktischen Ausbildung** | + | **Erweiterung der Allgemeinbildung** |

**Hinweise**

- Ihr Lehrling ist spätestens **zwei Wochen nach Lehrzeitbeginn** in der Berufsschule anzumelden. Hier wird geklärt, ab welchem Zeitpunkt und in welcher Form Ihr Lehrling die Berufsschule besucht.
- Für die Zeit des Berufsschulbesuchs ist die **Lehrlingsentschädigung weiterzuzahlen**.
- Sollten durch den Berufsschulbesuch **Internatskosten** entstehen, hat diese der **Lehrbetrieb im Vorfeld** zu **begleichen**. Diese Kosten werden mit dem Lehrling (Lehrlingsentschädigung) gegenverrechnet. Dem Lehrling müssen jedoch für den Zeitraum, in dem sich der Lehrling im Internat befindet, mindestens fünfzig Prozent seiner Lehrlingsentschädigung verbleiben.

*„Während der Berufsschulzeit, die bei uns im Block absolviert wird, haben wir ein Notenfeedbacksystem eingerichtet. Lehrlinge tragen in eine Excel-Liste ihre Noten ein, egal ob für Zwischenprüfungen, für Schularbeiten oder mündliche Prüfungen. Einmal wöchentlich übermittelt jeder Lehrling seine Tabelle. Dadurch sind wir immer informiert und können die Entwicklung beobachten bzw. bei Bedarf unterstützen.“*
**Helmut Müller,** Marktleiter

## 4. Zusatzzertifikat „zertifizierte/r Bauproduktefachberater/in“

Das Zertifikat wird vom Bundes- und Landesgremium des Holz- und Baustoffhandels sowie der Berufsschule des Lehrlings verliehen und zeigt.

**Voraussetzungen für die Verleihung**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **1.260 Stunden erweiterter Berufsschulunterricht*** | + | **Positiver Berufsschulabschluss** | + | **Positive Lehrabschlussprüfung** |

* entspricht 1.080 Stunden Berufsschulausbildung + 180 Stunden zusätzlicher Berufsschulunterricht

**Bauproduktefachberater:**
lehrlingsinfo.at → bauproduktefachberater

## 5. Kontakt zur Berufsschule

Die Zusammenarbeit zwischen Lehrbetrieb und Berufsschule sichert die Qualität der Lehrlingsausbildung.

**Kontaktmöglichkeiten zwischen Ihnen und der Berufsschule:**

- Kontaktieren Sie die Berufsschule (Direktor, Klassenvorstand bzw. Berufsschullehrer) und erkundigen Sie sich über die Leistungen Ihres Lehrlings.
  - Sprechen Sie sich z. B. über Fördermaßnahmen bei lernschwachen Lehrlingen bzw. höhere Anforderungen bei leistungsstarken Lehrlingen ab.
- Vereinbaren Sie, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit Ihnen Kontakt aufnimmt.
  - z. B. bei starkem Leistungsabfall sowie der Gefahr eines „Nicht genügend"
- Ermöglichen Sie Exkursionen von Berufsschulklassen in Ihren Lehrbetrieb.
- Laden Sie Berufsschullehrer in Ihren Betrieb ein.
  - z. B. für fachlichen Austausch, Einblicke in Ihre betriebliche Praxis, Vorstellen neuer Arbeitsmethoden, Produkte
- Führen Sie gemeinsam Projekte durch.
  - z. B. Auslandspraktika, gemeinsame Organisation oder Unterstützung von Lehrlingswettbewerben

**Informationen zur Berufsschule:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Berufsschule

**Lehrplan der Berufsschule:**
www.abc.berufsbildendeschulen.at → Berufsschulen → *Nützliche Links* → *Lehrpläne Berufsschulen zum Downloaden*

**Ausbildungspartner Berufsschule:**
qualitaet-lehre.at

*„Besonders wichtig für den Ausbildungsbetrieb ist es, einen sehr guten und engen Kontakt zur Berufsschule und zu den Lehrern zu pflegen. Das gelingt vorwiegend durch gegenseitige Unterstützung. Unser Ausbilderteam nimmt regelmäßig an Schulveranstaltungen teil oder unterstützt die Schule mit Materialien. Dadurch entsteht automatisch ein guter und ungezwungener Austausch zwischen den Lehrern und uns."*
**Helmut Müller,** Marktleiter

# Tool 2

## Erfolgreich ausbilden im Einzelhandel

## Schwerpunkt Baustoffhandel

# Inhalt Tool 2


Aufbau und Handhabung Tool 2 49

**1 Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb**

- ☐ Lehrbetrieb 52
- ☐ Branchenüberblick 55
- ☐ Ziel & Inhalt der Ausbildung 56
- ☐ Kommunikation 58
- ☐ Materialien, Hilfsmittel, Werkzeuge 60
- ☐ Gesundheitsschutz & Arbeitssicherheit 61
- ☐ Rechte & Pflichten 63
- ☐ Umweltschutz 66
- ☐ Rechnungswesen 67
- ☐ Wirtschaftlichkeit & Qualitätssicherung 69

☐ Best Practice-Beispiele 70

**2 Ware und Sortiment**

- ☐ Sortiment 74
- ☐ Warenbedarf 75
- ☐ Warenbestellung 77
- ☐ Wareneingang 79
- ☐ Warenlagerung 80
- ☐ Verpackung 81
- ☐ Warenpräsentation 82
- ☐ Preisauszeichnung 84

☐ Best Practice-Beispiele 85

**3 Verkauf**

- ☐ Professionelles Auftreten 89
- ☐ Beratung und Warenpräsentation 90
- ☐ Zusatzverkäufe & Serviceleistungen 92
- ☐ Kaufabschluss 93
- ☐ Kundenbindung 94
- ☐ Beschwerden & Reklamationen 95
- ☐ Kassiervorgang 96
- ☐ Rechnungsausstellung 97

☐ Best Practice-Beispiele 98

**AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTEN:**

Verhalten bei Raubüberfällen 102
Rechte und Pflichten eines Lehrlings 103
Einzelhandel-Ausbildungsordnung 128

**Tool 2 des Ausbildungsleitfadens gliedert sich in drei Ausbildungsbereiche:**

❶ **Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb** **Seite 50**

❷ **Ware und Sortiment** **Seite 72**

❸ **Verkauf** **Seite 87**

Jeder **Ausbildungsbereich** beginnt mit einer **Übersichtstabelle der Ausbildungsziele**, die Sie gemeinsam mit Ihrem Lehrling erreichen sollen. In den weiteren Tabellen werden die einzelnen Ausbildungsziele genauer beschrieben. Gliederung und Wording des Ausbildungsleitfadens sind anders als im Berufsbild. Selbstverständlich finden sich aber alle Ausbildungsinhalte des Berufsbildes im Ausbildungsleitfaden wieder. Die Gliederung wurde auf Basis zahlreicher Gespräche mit Ausbilderinnen und Ausbildern sowie diverser Betriebsbesuche entwickelt.

**Beispiel für ein Ausbildungsziel und Ausbildungsinhalte:**

**Ihr Lehrling kann einen Überblick über die Branche geben.**

→ **Ausbildungsziel**

| 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|
| **Ihr Lehrling kennt die Struktur des Handels.** | | **Ihr Lehrling kennt die Interessenvertretungen des Handels.** |
| *z. B.*<br>*– Groß- und Einzelhandel unterscheiden*<br>*– Organisationsformen des Handels kennen (stationärer Handel, Online-Handel etc.)*<br>*– über die Schwerpunkte des Einzelhandels Bescheid wissen*<br>*– regionale Unterschiede kennen (in Westösterreich ist die Holzbauweise stark verbreitet etc.)*<br>*– Marktführer und Mitbewerber kennen*<br>*– Standorteinflüsse unterscheiden* | | *z. B.*<br>*– Sozialpartner (WKO, AK, GPA-djp) und*<br>*– deren Aufgaben kennen* |
| **Ihr Lehrling kennt die Trends und Entwicklungen im Baustoffhandel.**<br>*z. B. E-Commerce und kombinierte Formen; Selbstbedienungskonzepte; automatisierte Prozesse; Nutzen von EAN-Codes; digitale Preisschilder* | | |
| **Ihr Lehrling kennt die Werbemaßnahmen der Branche.**<br>*z. B. unterschiedliche Medien wie TV-Werbung, Anzeigen, Plakate, Kundenkarten, Online Aktionen, Rabatte, Stammkundenvorteile, Konkurrenzaktionen, Flugblattaktionen, Social Media-Werbung (Facebook etc.), Kundenapp* | | |

→ **Ausbildungsinhalt:** Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen

→ **Beispiele:** Jeder Lehrbetrieb ist anders. Der Ausbildungsleitfaden und die angeführten Beispiele sollen als Orientierung und Anregung dienen, die je nach Tätigkeitsfeld und betrieblichen Anforderungen individuell angepasst werden können.

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.1.1, 1.3.1, 1.4.1, 1.5.2, 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3, 2.4.4, 6.3.1 sowie auf den Schwerpunkt Baustoffhandel: 3.5, 4.1.11, 4.1.12

→ **Berufsbildpositionen:** Die Berufsbildpositionen verweisen auf die Einzelhandel-Ausbildungsordnung.

# Ausbildungsbereich Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb

| Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen: | | | |
|---|---|---|---|
| | **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| → Seite 52 | **... sich im Lehrbetrieb zurechtfinden und kennt wichtige Eckdaten seines Lehrbetriebs.** | | |
| | In den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden | | |
| | Betriebsaufbau, Betriebsbereiche und wesentliche Zusammenhänge kennen | | |
| | Wichtige Ansprechpartner kennen | | |
| | Leistungsangebot des Lehrbetriebs kennen | | |
| | Daten und Fakten des Lehrbetriebs kennen | | |
| | Innerbetriebliche Regelungen einhalten | Ziele des Lehrbetriebs kennen | |
| | Werte und Standards des Lehrbetriebs kennen | | |
| | Verantwortungsvoll außerhalb des Lehrbetriebs verhalten | Werbemaßnahmen des Lehrbetriebs kennen | |
| → Seite 55 | **... einen Überblick über die Branche geben.** | | |
| | Struktur des Handels kennen | | Interessensvertretungen des Handels kennen |
| | Trends und Entwicklungen im Baustoffhandel kennen | | |
| | Werbemaßnahmen der Branche kennen | | |
| | | Marktwirtschaftliche Zusammenhänge und deren Auswirkungen kennen | |
| | Marktwirtschaftliches Prinzip verstehen | | |
| | | Medienberichte verstehen und einschätzen | |
| → Seite 56 | **... Ziel und Inhalt seiner Ausbildung erklären.** | | |
| | Ablauf der Ausbildung in Lehrbetrieb und Berufsschule erklären | | |
| | Rechte und Pflichten als Lehrling kennen | | |
| | Anforderungen der Lehrabschlussprüfung kennen | | |
| | Weiterbildungs- und Karrieremöglichkeiten kennen | | |
| → Seite 58 | **... mit Personen im Lehrbetrieb sowie Lieferanten kommunizieren.** | | |
| | Gespräche mit Vorgesetzten, Kollegen und Lieferanten führen | | |
| | Mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen | | |
| | Fachausdrücke und Abkürzungen benutzen | | |
| → Seite 60 | **... mit Materialien, Hilfsmitteln und Werkzeugen umgehen.** | | |
| | Gefahren im Umgang mit Maschinen und Geräten erkennen und Sicherheitsvorschriften befolgen | | |
| | Schutzmaßnahmen anwenden | | |
| | Gefahren-, Gebots- und Verbotszeichen kennen | | |

*Fortsetzung →*

| Ihr Lehrling kann ... | | | |
|---|---|---|---|
| | **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| → Seite 61 | **... gesundheitsschonend und sicher arbeiten.** | | |
| | Betriebliche Sicherheitsvorschriften einhalten | | |
| | Gefahren erkennen und vermeiden | | |
| | Bei Arbeitsunfällen und bei akuten gesundheitlichen Beschwerden richtig reagieren | | |
| | Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden | | |
| | Bei Strafdelikten richtig verhalten | | |
| | | Funktion externer Aufsichtsorgane kennen | |
| → Seite 63 | **... seine Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer wahrnehmen.** | | |
| | Aufgaben der Arbeitnehmervertretung kennen | | |
| | Wesentliche Bestimmungen des Lehrvertrags und des Berufsausbildungsgesetzes kennen | | |
| | Wesentliche Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetzes kennen | | |
| | Aushangpflichtige Gesetze kennen | | |
| | Mit Zeiterfassungssystem umgehen | | |
| | Gehaltsbestandteile kennen und überprüfen | | |
| → Seite 66 | **... zum betrieblichen Umweltschutz beitragen.** | | |
| | Nachhaltig arbeiten | | |
| | Umweltschutzmaßnahmen umsetzen | | |
| | Umweltbelastende Materialien und Arbeitsweisen kennen | | |
| → Seite 67 | **... Aufgaben im betrieblichen Rechnungswesen durchführen.** | | |
| | | Struktur des betrieblichen Rechnungswesens kennen | |
| | | Belege prüfen | |
| | | | Kennzahlen interpretieren |
| | | Statistiken erstellen | |
| → Seite 69 | **... wirtschaftlich und qualitätsorientiert arbeiten.** | | |
| | Qualitätssichernde Maßnahmen kennen | | |
| | | Kosten- und ressourcenschonend arbeiten | |

| **Ihr Lehrling kann sich im Lehrbetrieb zurechtfinden und kennt wichtige Eckdaten seines Lehrbetriebs.** | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling findet sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurecht.**<br>*z. B. Verkaufsraum, Pausenraum, Umkleiden, Lager* | | |
| **Ihr Lehrling kennt den Aufbau des Lehrbetriebs, die Aufgaben der unterschiedlichen Betriebsbereiche und die wesentlichen Zusammenhänge.**<br>*z. B.*<br>*– Aufgabenverteilung zwischen den Abteilungen kennen (Verkauf , Servicebereich, Lager, Personalabteilung, Information, Einkauf, Rechnungswesen, Reklamationsabteilung etc.)* | | |
| **Ihr Lehrling kennt die wichtigsten Ansprechpartner im Lehrbetrieb. Er weiß, was ihre wesentlichen Aufgaben sind.**<br>*z. B. Vorgesetzte, Kollegen, Lehrlingsausbilder/-in, Fachberater anderer Abteilungen (z. B. Baustoffe, Fliesen, Gartencenter, Sanitär, Werkzeuge etc.)* | | |
| **Ihr Lehrling kennt das Leistungsangebot des Lehrbetriebs.**<br>*z. B.*<br>*– Dienstleistungen des Lehrbetriebes kennen (Geräteverleih, Zustellung etc.)*<br>*– Art des Warenangebots kennen (Einteilung in Warengruppen: Rohbau, Bindemittel-Putze, Dämmstoffe, Elemente, Gartengestaltung etc.)* | | |
| **Ihr Lehrling kennt wichtige Daten und Fakten des Lehrbetriebs.**<br>*z. B. Mitarbeiterzahl, Rechtsform, Anzahl der Filialen, Standorte, Stellung des Lehrbetriebs in der Branche, Betriebsform (Einzelunternehmen, Filiale einer Handelskette etc.)* | | |
| **Ihr Lehrling hält innerbetriebliche Regelungen ein.**<br>*z. B.*<br>*– auf Kleidung und Erscheinungsbild achten*<br>*– Pauseneinteilung einhalten*<br>*– angemessen gegenüber Kunden und Kollegen verhalten*<br>*– weiß, ob Kollegen mit „Du" bzw. „Sie" angesprochen werden* | **Ihr Lehrling kennt die Ziele des Lehrbetriebs.**<br>*z. B.*<br>*– Vertrieb über das Internet*<br>*– Erweiterung des Warenangebots* | |

*Fortsetzung →*

| **Ihr Lehrling kann sich im Lehrbetrieb zurechtfinden und kennt wichtige Eckdaten seines Lehrbetriebs.** | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kennt die Werte und Standards des Lehrbetriebs.**<br>*z. B.*<br>*– interne Umweltstandards umsetzen*<br>*– Müllentsorgung fachgerecht durchführen*<br>*– Energie ressourcenschonend einsetzen*<br>*– Umgangsformen gegenüber Kollegen und Kunden einhalten* | | |
| **Ihr Lehrling verhält sich gemäß seiner Verantwortung als Mitarbeiter auch außerhalb des Unternehmens.**<br>*z. B.*<br>*– loyal gegenüber dem Arbeitgeber verhalten*<br>*– Betriebsgeheimnisse bewahren*<br>*– verantwortungsvoll mit Social Media (Facebook etc.) umgehen* | | |
| | **Ihr Lehrling kennt die Werbemaßnahmen des Lehrbetriebs.**<br>*z. B.*<br>*– Wissen, wie um neue Kunden geworben wird*<br>*– Über aktuelle Werbeaktionen Bescheid wissen (aktuelles Flugblatt etc.)*<br>*– Kundenkarten ausstellen*<br>*– CD-Richtlinien kennen*<br>*– Markenbild kennen* | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.1.2, 1.2.1, 1.2.2, 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3, 1.5.2, 1.5.3, 2.2.1, 4.2.1, 4.2.2, 6.3.2 sowie auf den Schwerpunkt Baustoffhandel: 3.3

**AUS DER PRAXIS**

*„Es hat sich bewährt, gleich zu Beginn der Ausbildung den Lehrlingen erfahrene Lehrlingspaten zur Seite zu stellen. Die Paten begleiten die Lehrlinge vom ersten Tag der Lehre und helfen beim Kennenlernen der Kollegen und Kolleginnen. In wöchentlichen Gesprächen werden alle Themen angesprochen, die dem Lehrling am Herzen liegen, egal ob beruflich oder privat."*
**Marlene Gritsch,** Lehrlingspatin

*„Um Missverständnissen vorzubeugen kommunizieren wir unsere betrieblichen Regeln und Verhaltensweisen gleich am ersten Tag: Dienstzeiten, Umgang mit Handys und Internet, Rauchen, Pausenregelung, Sicherheitsbestimmungen und Urlaubseinteilung sowie das Verhalten im Krankheitsfall."*
**Gabriele Krimplstätter,** Verkaufsleiterin (Wien/NÖ Süd)

*„Gleich zu Beginn der Ausbildung wird unseren Lehrlingen der unternehmensinterne Verhaltenskodex gegenüber Kunden erklärt. Dadurch fällt die erste Orientierung leichter und viele anfängliche Fragen können geklärt werden."*
**Gabriel Pletz,** Betriebsratsvorsitzender

**Ausbildungstipps**

- Nehmen Sie sich ausreichend **Zeit für neue Lehrlinge:** Führen Sie diese durch den Betrieb, stellen Sie die Mitarbeiter vor, erklären Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und wichtige Regeln. Das hilft den Lehrlingen, sich im neuen Umfeld zurechtzufinden.
- Übergeben Sie Ihren Lehrlingen eine **Lehrlingsmappe** mit allen wichtigen Informationen über den Lehrbetrieb und die Ausbildung. Mehr dazu finden Sie auf Seite 38.
- **Überfordern** Sie Ihre Lehrlinge in der Einführungsphase **nicht**. Kein Mensch kann sich gleich am Anfang alles merken. Wiederholen Sie einzelne Schritte/Themen und betonen Sie, dass Sie jederzeit für Fragen zur Verfügung stehen.
- Je klarer Sie **Regeln** aussprechen, desto besser kann sich Ihr Lehrling daran halten. Gehen Sie mit Ihrem Lehrling zu Beginn der Ausbildung Verhaltensregeln, wie das Verhalten im Krankheitsfall oder bei Zuspätkommen, durch. Weisen Sie Ihren Lehrling darauf hin, dass keine betriebsinternen Angelegenheiten nach außen getragen oder im Internet veröffentlicht werden dürfen. Das gilt auch für Facebook und Co. Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (z. B. Schaden für den Betrieb, Verwarnung).
- Geben Sie Lehrlingen im zweiten oder dritten Lehrjahr die Aufgabe, **neue Lehrlinge durch den Betrieb zu führen**. Auch bei Betriebsbesuchen von Schulklassen, bei Schnupperlehrlingen oder einem Tag der offenen Tür können Lehrlinge Betriebsführungen übernehmen.
- **Dokumentieren** Sie gemeinsam mit Ihrem Lehrling regelmäßig, was bereits gelernt wurde, beispielsweise mit Hilfe folgender Ausbildungsdokumentation.

**Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:**

# Ausbildungsdokumentation

## für den Lehrberuf Einzelhandel mit dem Schwerpunkt Baustoffhandel

| Ihr Lehrling kann … | 1. Lj. | 2. Lj. | 3. Lj. |
|---|---|---|---|
| **… den Wareneingang überwachen.** | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ware fachgerecht an- und übernehmen | | | |
| Wareneingang prüfen | | | |
| Transportverpackungen fachgerecht entsorgen | | | |
| Wissen, wie bei mangelhafter Anlieferung vorzugehen ist | | | |

**Lehrlingssuche, Ausbildung, richtiger Umgang mit Lehrlingen und Ausbildungsdokumentation „Einzelhandel – Schwerpunkt Baustoffhandel“:**
qualitaet-lehre.at

## Ihr Lehrling kann einen Überblick über die Branche geben.

| 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|
| **Ihr Lehrling kennt die Struktur des Handels.**<br>*z. B.*<br>*– Groß- und Einzelhandel unterscheiden*<br>*– Organisationsformen des Handels kennen (stationärer Handel, Online-Handel etc.)*<br>*– über die Schwerpunkte des Einzelhandels Bescheid wissen*<br>*– regionale Unterschiede kennen (in Westösterreich ist die Holzbauweise stark verbreitet etc.)*<br>*– Marktführer und Mitbewerber kennen*<br>*– Standorteinflüsse unterscheiden* | | **Ihr Lehrling kennt die Interessenvertretungen des Handels.**<br>*z. B.*<br>*– Sozialpartner (WKO, AK, GPA-djp) und*<br>*– deren Aufgaben kennen* |
| **Ihr Lehrling kennt die Trends und Entwicklungen im Baustoffhandel.**<br>*z. B. E-Commerce und kombinierte Formen; Selbstbedienungskonzepte; automatisierte Prozesse; Nutzen von EAN-Codes; digitale Preisschilder* | | |
| **Ihr Lehrling kennt die Werbemaßnahmen der Branche.**<br>*z. B. unterschiedliche Medien wie TV-Werbung, Anzeigen, Plakate, Kundenkarten, Online Aktionen, Rabatte, Stammkundenvorteile, Konkurrenzaktionen, Flugblattaktionen, Social Media-Werbung (Facebook etc.), Kundenapp* | | |
| | **Ihr Lehrling kennt die marktwirtschaftlichen Zusammenhänge und deren Auswirkungen auf die Branche.**<br>*z. B. Wirtschaftskreislauf (Güterkreislauf: Rohstoffgewinnung, Produktion, Handel und Konsument etc.), EU, Freihandelsabkommen, EU-Bauprodukte-Verordnung* | |
| **Ihr Lehrling versteht das marktwirtschaftliche Prinzip.**<br>*z. B. Auswirkung auf den Preis bei knappen Gütern (starke Nachfrage erhöht den Preis bei: Aluminium, Brennstoffen, Holz, Stahl etc.); Transportkosten als Kostentreiber* | | |
| | **Ihr Lehrling kann Medienberichte über die Branche verstehen und einschätzen.**<br>*z. B. Änderungen von baurechtlichen Bestimmungen (Stellplatzverordnung etc.), neue Bauverfahren und Techniken; Wissen, welche Auswirkungen eine Steuerhöhung bzw. -entlastung (Umsatzsteuer, Mineralölsteuer etc.) auf die Branche hat* | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.1.1, 1.3.1, 1.4.1, 1.5.2, 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3, 2.4.4, 6.3.1 sowie auf den Schwerpunkt Baustoffhandel: 3.5, 4.1.11, 4.1.12

**Ausbildungstipp**

- Rechercheaufgabe: Lassen Sie Ihren Lehrling im Internet **Merkmale der Branche** Ihres Betriebs **recherchieren**, z. B.: Sind die Unternehmen in der Branche des Lehrbetriebs mehrheitlich Klein-, Mittel- oder Großbetriebe? Viele Informationen finden sich auf den Webseiten der Wirtschaftskammern.
- Tipps zum optimalen Einstieg in die Lehre finden Sie auf Seite 38.

**Brancheninfos und News für Lehrlinge im Handel:**
handelslehrling.at

## Ihr Lehrling kann Ziel und Inhalt seiner Ausbildung erklären.

| 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|

**Ihr Lehrling kann den Ablauf der Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule erklären.**

*z. B.*
*– betriebliche Ausbildung erfolgt nach dem Berufsbild*
*– er weiß über die Möglichkeit von Lehre mit Matura Bescheid*
*– Berufsschulzeit ist Arbeitszeit; Besuch der Berufsschule ist Pflicht; Zeugnisse müssen dem Lehrbetrieb vorgelegt werden*

**Ihr Lehrling kennt seine Rechte und Pflichten als Lehrling.**

*z. B. Lehrvertrag, wesentliche Regelungen aus dem BAG (Berufsausbildungsgesetz)/KJBG (Kinder- und Jugendbeschäftigungsgesetz)*

**Ihr Lehrling kennt die Anforderungen bei der Lehrabschlussprüfung.**

*z. B. theoretische Prüfung; praktische Prüfung (Präsentation, Fachgespräch etc.)*

**Ihr Lehrling kennt die Weiterbildungs- und Karrieremöglichkeiten.**

*z. B.*
*– Diplom-Bauproduktefachberater/in*
*– innerbetriebliche Weiterbildungsprogramme*
*– Lehre mit Matura*
*– Berufsakademie Handel*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.4.2, 1.4.3, 1.4.5, 1.4.6, 2.1.3, 2.3.3

*„Ich selbst war auch einmal Lehrling, das betone ich im Gespräch mit den Lehrlingen. Bei den Lehrlingen und bei deren Eltern wird dadurch sichtbar, dass man mit entsprechendem Engagement Karriere im Unternehmen machen kann."*
**Helmut Müller,** Marktleiter

*„Am Ende jeder Berufsschulperiode laden wir jeden Lehrling und seine Eltern zu einem Feedback-Gespräch ein. Dabei besprechen wir die wesentlichen Kompetenzfelder des Berufsbildes, wie beispielsweise Sortiments- und Warenwissen, Umgang in Verkaufssituationen oder Zusammenarbeit mit Kollegen. Die Genauigkeit ist für uns ein weiteres wichtiges Beurteilungskriterium."*
**Helmut Müller,** Marktleiter

**Ausbildungstipps**

- Gehen Sie mit Ihrem neuen Lehrling die **Ziele und Schwerpunkte der Ausbildung** durch. Nehmen Sie den Ausbildungsleitfaden zur Hand und zeigen Sie Ihrem Lehrling die wichtigsten Ausbildungsinhalte.
- Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 103.
- Führen Sie mit Ihrem Lehrling regelmäßig **Feedbackgespräche** über den Stand der Ausbildung: Was hat ihr Lehrling schon gelernt? Wo braucht er noch Unterstützung?
- Für Lehrlinge werden zahlreiche **fachliche und persönlichkeitsbildende Zusatzausbildungen** (z. B. wirtschaftliches Denken, Umgangsformen für Lehrlinge) sowie **Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung** angeboten. Einen Überblick über die Anbieter von Vorbereitungskursen erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes.
- Bei Lehrlingen mit Lernschwierigkeiten können Förderungen für Nachhilfekurse auf Pflichtschulniveau oder zusätzliche Fördereinheiten in der Berufsschule beantragt werden. Nutzen Sie die **Förderungen für die Weiterbildung** von Lehrlingen. Ein Großteil der Weiterbildungskosten wird ersetzt. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 33.
- Sprechen Sie mit Ihrem Lehrling über **Weiterbildungsmöglichkeiten** während der Lehre (z. B. Lehre mit Matura) und Karrieremöglichkeiten im Anschluss an die Lehrlingsausbildung. Zeigen Sie anhand von Beispielen aus Ihrem Betrieb, welche beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten es nach der Lehre gibt. Mehr dazu finden Sie in Tool 4 des Ausbildungsleitfadens ab Seite 122.

**Leitfaden Feedbackgespräche:**
qualitaet-lehre.at

**Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Lehrlingsausbildung in Österreich → *Aktuelle Angebote* → *Lehrlingsstellen der Wirtschaftskammern*

**Förderungen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten:**
lehrefoerdern.at → Lehrbetrieb → *Maßnahmen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten*

**Vorbereitungskurse für die Lehrabschlussprüfung:**
lehrefoerdern.at → Lehrling → *Vorbereitungskurs auf die Lehrabschlussprüfung*

**Rechte und Pflichten von Lehrlingen, Lehr- und Erziehungsberechtigten:**
jugend.gpa-djp.at → Lehrlinge & junge ArbeitnehmerInnen → Handelslehrling → *Rechte und Pflichten in der Berufsausbildung*

**Rechte und Pflichten von Lehrlingen (mit Video):**
arbeiterkammer.at → Beratung → Arbeit & Recht → Lehre → *Rechte und Pflichten*

**Ablauf der Lehrabschlussprüfung:**
jugend.gpa-djp.at → Lehrlinge & junge ArbeitnehmerInnen → Handelslehrling → *Infos zur Lehrabschlussprüfung (LAP)*

| Ihr Lehrling kann mit Personen im Lehrbetrieb sowie Lieferanten kommunizieren. | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann Gespräche mit Vorgesetzten, Kollegen und Lieferanten führen.** | | |
| *z. B.*<br>*– grüßen, freundlich sein*<br>*– unter Beachtung der betrieblichen Gepflogenheiten Gespräche führen* | *z. B.*<br>*– Auskünfte geben*<br>*– bei Unklarheiten nachfragen*<br>*– eigene Meinungen und Ideen einbringen* | *z. B.*<br>*– betriebstypische Entscheidungen treffen (Kulanzlösungen etc.)*<br>*– Konsequenzen des eigenen Handelns abschätzen*<br>*– wichtige Ö-Normen und baurechtliche Bestimmungen kennen*<br>*– Baupläne lesen und verstehen können* |
| **Ihr Lehrling kann mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen.** | | |
| *z. B.*<br>*– Gepflogenheiten und höfliches Auftreten gegenüber Kollegen einhalten* | *z. B.*<br>*– die eigene Meinung sachlich argumentieren*<br>*– Feedback annehmen* | *z. B.*<br>*– Kritik fair üben*<br>*– Deeskalationsstrategien anwenden* |
| **Ihr Lehrling kann im Lehrbetrieb übliche Fachausdrücke und Abkürzungen benutzen.** | | |
| *z. B. vom Strichcodesystem, CE-Kennzeichnung, Computersystem, Bestellsystem, Arbeitszeiterfassungssystem, von den Warengruppen* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.3.2, 2.1.1, 2.1.3, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.3.1, 4.3.4, 4.3.7 sowie auf den Schwerpunkt Bausstoffhandel: 3.3, 4.1.10, 4.1.8, 4.1.11

*„Eine Rätselrallye ermöglicht das Kennenlernen der Abläufe in unserem Unternehmen. Dabei müssen die Lehrlinge verschiedene Fragen recherchieren und sich beispielsweise vom Wareneingangsleiter die Feinkontrolle oder von der Kassenaufsicht den Kassasturz erklären lassen. Dadurch lernen bestehende Mitarbeiter und die Lehrlinge einander auf eine ganz ungezwungene Weise kennen und die Hemmschwelle, die neuen Kollegen direkt anzusprechen, sinkt."*
**Christian Stastny,** Personalentwickler

*„Wir besprechen mit unseren Lehrlingen zu Beginn der Ausbildung, dass sie Kollegen und Mitarbeiter sind, wie alle anderen auch. Den Lehrlingen muss klar sein, dass sie ein wichtiger Bestandteil des Teams sind und dass sich ihre Kollegen auf sie verlassen können müssen."*
**Helmut Müller,** Marktleiter

*„In unserer Philosophie ist ein starkes Miteinander innerhalb des Kollegenkreises fest verankert. Dazu gehört, dass jeder Mitarbeiter sich für jedes Problem zuständig fühlt und ohne nachzudenken einem anderen Kollegen behilflich ist. Dieses abteilungsübergreifende Denken und proaktive Handeln wissen die Lehrlinge schnell zu schätzen."*
**Anthea Schütt BA,** HR Aus- und Weiterbildung

**Ausbildungstipps**

- Üben Sie mit Ihrem Lehrling, wie er sich bei Geschäftspartnern richtig vorstellt.
- Erklären Sie Ihrem Lehrling die „Du“ und „Sie“-Thematik: Wer bietet wem das „Du“ an? Wie spricht man Personen an, die man nicht kennt?
- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, bei Gesprächen mit Lieferanten dabei zu sein. Dabei können diese viel über den Umgang mit Lieferanten lernen.
- Jugendliche sind es nicht gewohnt, geschäftliche Telefonate zu führen. Üben Sie mit Ihren Lehrlingen verschiedene Standardgespräche in Rollenspielen:
  - sich am Telefon korrekt melden
  - Gespräche weiterverbinden
  - einfache Auskünfte geben
  - was sagt man, wenn man dem Gesprächspartner nicht weiterhelfen kann
  - nach dem Anliegen fragen und dieses notieren
  - sich Namen buchstabieren lassen

# Wie gehe ich mit Lehrlingen richtig um?

Durch den richtigen Umgang mit Ihren Lehrlingen stärken Sie deren Selbstvertrauen und fördern die Sozialkompetenz.

**Ausbilder/in = Vorbild:**

- Vorbild für die Lehrlinge sein: Das erwartete Verhalten selbst vorleben.
- Lehrlinge so behandeln, wie man selbst gerne behandelt werden möchte.
- Vertrauen schaffen und das persönliche Gespräch suchen: Lehrlingen das Gefühl geben, dass sie bei Schwierigkeiten und Unklarheiten um Rat fragen können.
- Sich Zeit für die Fragen der Lehrlinge nehmen.

**Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen**

- Die Lehrlinge dort abholen, wo sie stehen.
- Auf das Lerntempo, das Alter und die Lebenserfahrung der Jugendlichen Rücksicht nehmen.
- Spielraum für Entwicklung geben.
- Lehrlingen etwas zutrauen und mit der Zeit immer mehr Verantwortung übergeben – immer so viel, wie sie übernehmen können.
- Fragen stellen und Lehrlinge zum Mitdenken ermutigen und auffordern.
- Die Stärken der Jugendlichen nutzen und weiterentwickeln.
- Unterstützung und Lernhilfen anbieten, wo Lehrlinge Schwächen aufweisen.

**Motivieren durch Feedback**

- Mehr positives Feedback: Nicht nur zu Fehlern Feedback geben, sondern auch das, was Lehrlinge gut können, anerkennen.
- Positives Feedback fördert das Selbstbewusstsein: Es kann ruhig auch einmal vor anderen ausgesprochen werden.
- Nachhaltig und richtig Feedback geben: Begründung gehört dazu, damit Feedback einen Wert bekommt.
- Regelmäßig Feedback zur Arbeitsleistung und vor allem auch zu den Lernfortschritten geben.
- Fehler als Lernchancen zulassen: Auch aus Fehlern lernen Lehrlinge.
- Bei Fehlern richtig Feedback geben: Kritik im Vier-Augen-Gespräch anbringen. Nicht persönlich werden, sondern sachlich bleiben. Besprechen, wie es besser umgesetzt werden kann.
- Feedback der Lehrlinge zur Ausbildung einholen und ernst nehmen.

**Tipps zum richtigen Umgang mit Lehrlingen:**
qualitaet-lehre.at

## Ihr Lehrling kann mit Materialien, Hilfsmitteln und Werkzeugen umgehen.

| 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|

**Ihr Lehrling erkennt Gefahren im Umgang mit Maschinen und Geräten und befolgt die Sicherheitsvorschriften.**

*z. B.*
*– Leitern richtig bedienen*
*– Cutter-Messer sicher verwenden*
*– Ameise oder Transportrodel fachgerecht benutzen*
*– Elektrowerkzeuge (Bohrhammer etc.) entsprechend den Sicherheitsvorschriften dem Kunden vorführen*
*– Farbmischmaschine oder Farbrüttler richtig bedienen*

**Ihr Lehrling wendet die erforderlichen Schutzmaßnahmen an.**

*z. B.*
*– Handschuhe verwenden*
*– Sicherheitsschuhe tragen*
*– kein Hantieren mit offenem Feuer*

**Ihr Lehrling kennt die Gefahren-, Gebots- und Verbotszeichen.**

*z. B. Gefahr durch ausströmendes Gas, Warnung vor feuergefährlichen oder giftigen Stoffen, Gebotszeichen wie Augenschutz, Atemschutz etc. benutzen*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.2.5, 1.6.1, 1.6.2

### Ausbildungstipps

- **Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz** sind wichtig. Gehen die Kollegen mit gutem Beispiel voran und halten ihren Arbeitsplatz sauber, fällt dies auch dem Lehrling leichter.
- Räumen Sie am **Anfang des 1. Lehrjahres** einmal gemeinsam mit dem Lehrling auf: Zeigen Sie dem Lehrling alles, was er wissen muss – von der richtigen Aufbewahrung der Materialien bis zur Abfalltrennung. Legen Sie die zu erledigenden Aufgaben und einen angemessenen Zeitrahmen fest.
- Lassen Sie den Lehrling in **Produktkatalogen Artikel** laut Materialliste **suchen** und die Preise herausschreiben. Dadurch bekommt er ein Gefühl für den Wert der Materialen, mit denen er täglich arbeitet.

## Ihr Lehrling kann gesundheitsschonend und sicher arbeiten.

| 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|

**Ihr Lehrling hält sich an die betrieblichen Sicherheitsvorschriften.**

*z. B. Freihalten der Fluchtwege, Notausgänge, Brandschutzrichtlinien*

**Ihr Lehrling erkennt Gefahren und kann diese vermeiden.**

*z. B. Vorführwerkzeuge für Kinder unerreichbar ausstellen, bei Ausrutschgefahr auf feuchtem Boden Warnschilder aufstellen, Ausstellungen gefahrenfrei gestalten (ausgestellte Türen dürfen nicht umfallen etc.)*

**Ihr Lehrling kann bei Arbeitsunfällen und bei akut auftretenden gesundheitlichen Beschwerden von Kunden richtig reagieren.**

*z. B.*
*– Notruf tätigen; Personen, die Erste Hilfe leisten können, verständigen*
*– Wissen, wo der Erste-Hilfe-Kasten ist*

*z. B.*
*– grundlegende Erstversorgung bei Arbeitsunfällen leisten*
*– Löschdecke oder Feuerlöscher verwenden, Fluchtwege und Sammelplätze kennen*
*– Augendusche*

**Ihr Lehrling wendet die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens an.**

*z. B.*
*– Einfluss des ergonomischen Arbeitens auf die Erhaltung der eigenen Gesundheit kennen (Schutz der Wirbelsäule etc.); sinnvolle Einrichtung des Arbeitsplatzes (für gute Beleuchtung sorgen, einseitige Körperhaltung vermeiden etc.)*
*– Pausenzeiten einhalten*
*– schonendes Heben und Tragen (zu zweit tragen etc.)*
*– ergonomische Bedienung des Hochregallagers*

**Ihr Lehrling hält sich an die Verhaltensregeln bei auftretenden Strafdelikten (Ladendiebstähle, Überfall und Einbruch etc.).**

*z. B.*
*– persönliche Sicherheit und Kundensicherheit stehen im Vordergrund*
*– Ruhe bewahren*
*– den Anweisungen des Täters folgen*
*– Alarm auslösen*

**Ihr Lehrling kennt die Funktion externer Aufsichtsorgane.**

*z. B. weiß, welche Überprüfungen das Arbeitsinspektorat vornimmt*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.2.5, 1.4.1, 1.6.1, 1.6.2, 2.3.2, 4.5.1

AUS DER PRAXIS

*„Der Unfallvermeidung tragen wir durch eigene Seminare besonders Rechnung. Dabei erzählen wir unseren Lehrlingen auch, welche Unfälle in der Branche schon vorgekommen sind und welche Auswirkungen diese gehabt haben. Es ist uns wichtig, gerade unsere jüngsten Mitarbeiter wachzurütteln und sie regelmäßig an unsere Sicherheitsregeln zu erinnern."*
**Mag. Claudia Kronheim,** Geschäftsführerin

## Ausbildungstipps

- Die **Checkliste „Sichere Lehrzeit“** gibt Ihnen einen Überblick über sicherheitsrelevante Maßnahmen von Beginn bis zum Ende der Lehrzeit Ihres Lehrlings.
- Der **Sicherheitsrundgang:** Geben Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe, bei einem Rundgang durch den Lehrbetrieb/die Abteilung auf Gefahrenquellen zu achten. Lassen Sie sich die Beobachtungen erzählen und besprechen Sie gemeinsam mögliche Maßnahmen zur Vermeidung von Unfällen bzw. zur Verbesserung von Arbeitsbedingungen.
- Klären Sie Ihren Lehrling über **mögliche Arbeitsunfälle** auf. Sprechen Sie darüber, wie sich Unfälle auswirken können. Dadurch wird dem Lehrling erst richtig bewusst, welche schwerwiegenden Folgen es haben kann, wenn Sicherheitsvorschriften nicht eingehalten werden. Vermitteln Sie Ihrem Lehrling: Sicheres Arbeiten lohnt sich!
- **Gehen Sie mit gutem Beispiel voran.** Halten Sie auch die Kollegen an, für die Lehrlinge ein Vorbild in puncto Sicherheit zu sein.
- Die AUVA bietet verschiedene **Broschüren und Folder** an, in denen sicheres Arbeiten anschaulich erklärt wird. Nutzen Sie diese Unterlagen für die Unterweisung Ihrer Lehrlinge. Wiederholen Sie die für Ihren Betrieb relevanten Inhalte ruhig öfter im Laufe der Ausbildung.

**Checkliste „Sichere Lehrzeit“:**
qualitaet-lehre.at

**Prävention von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten:**
auva.at → Vorsorge

| Ihr Lehrling kann seine Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer wahrnehmen. | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kennt die Aufgaben der Arbeitnehmervertretung.**<br>*z. B. Arbeiterkammer, Gewerkschaft, Betriebsräte, Jugendvertrauensräte* | | |
| **Ihr Lehrling kennt die wesentlichen Bestimmungen des Lehrvertrages und des Berufsausbildungsgesetzes.**<br>*z. B. Bestimmungen zum Lehrverhältnis und Lehrvertrag* | | |
| **Ihr Lehrling kennt die wesentlichen Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetzes.**<br>*z. B. Regelungen zu Überstunden und Ruhepausen, Nachtruhe, Gesundheitsschutz, Gefahrenunterweisung* | | |
| **Ihr Lehrling kennt wichtige aushangpflichtige Gesetze und weiß, wo er diese im Lehrbetrieb findet.**<br>*z. B. in den Sozialräumen bzw. Pausenräumen, Intranet, Internet* | | |
| **Ihr Lehrling kann mit dem betriebsspezifischen Zeiterfassungssystem umgehen.**<br>*z. B. Arbeitszeit, Urlaub, Krankenstand, Berufsschulzeiten erfassen* | | |
| **Ihr Lehrling weiß über die Gehaltsbestandteile Bescheid und kann sie überprüfen.**<br>*z. B.*<br>*– Kollektivvertrag kennen*<br>*– Sozialversicherungsleistungen (Krankenkasse etc.) kennen*<br>*– Wissen, welche Abzüge es gibt (Sozialversicherungsbeitrag, Lohnsteuer, Unterschied zwischen Brutto- und Nettobezug)*<br>*– Wissen, wo Auskünfte eingeholt werden können* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.4.1, 1.4.3, 1.4.4, 2.4.1

*„Die Ehrlichkeit jedes Mitarbeiters ist uns sehr wichtig und wir betonen diesen Punkt immer ganz besonders. Beispielsweise kann es im Tagesgeschäft zu unbeabsichtigten Beschädigungen an Verkaufswaren kommen. Das kann vorkommen, wir sind alle Menschen, aber es muss gemeldet werden – das ist uns wichtig."*
**Gabriel Pletz,** Betriebsratsvorsitzender

**Ausbildungstipps**

- Eine Übersicht der **Rechte und Pflichten** für Lehrlinge und Lehrberechtigte finden Sie auf Seite 103.
- Lassen Sie sich von Ihrem Lehrling den **Gehaltszettel erklären**.

**Kollektivvertrag Handel:**
derhandel.at → Arbeitsrecht und Kollektivvertrag

**Grundlagen, Bedeutung und Aufgaben des Kollektivvertrags:**
jugend.gpa-djp.at → Lehrlinge & junge ArbeitnehmerInnen → *Kollektivvertrag*

**Kollektivvertrag Handel:**
gpa-djp.at → Kollektivvertrag → Alle Branchen → *Handel*

**Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:**
arbeiterkammer.at → Beratung → Arbeit & Recht → Lehre

# LEHRE STATT LEERE.

## LEHRLINGS + LEHRBETRIEBS COACHING

**Lehrlings- und Lehrbetriebscoaching**
… weil ein guter Coach nicht nur im Sport wichtig ist!

Eine Lehre verläuft nicht immer reibungslos und stellt Lehrbetriebe, Ausbilder und Lehrling manchmal vor Herausforderungen. Unser Coach hilft, wenn es nicht mehr weitergeht:

- bei Themen rund um die Lehrausbildung – sei es im Ausbildungsalltag oder in der Berufsschule
- mit Gesprächen, bei denen vertraulich und kostenfrei persönliche Sorgen geäußert werden können

**Noch Fragen?**
**www.lehre-statt-leere.at** – Coachfinder

Gesponsert von
bmwfw Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft
sozial MINISTERIUM

| Ihr Lehrling kann zum betrieblichen Umweltschutz beitragen. | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling arbeitet nachhaltig im Sinne der Schonung von Ressourcen und Umwelt.**<br>*z. B.*<br>*– Wissen über Umweltschutzmaßnahmen (Verpackungen umweltgerecht entsorgen etc.)*<br>*– Entsorgung von Problemstoffen*<br>*– Auswirkungen bei Nichtbeachten der Maßnahmen kennen*<br>*– Schutz- und Sicherheitsvorschriften einhalten* | | |
| **Ihr Lehrling weiß, welche zentralen Umweltschutzmaßnahmen im Lehrbetrieb umgesetzt werden. Er arbeitet entsprechend dieser Standards.**<br>*z. B.*<br>*– angemessener Einsatz von Energie (Strom etc.)*<br>*– Abfälle richtig entsorgen* | | |
| **Ihr Lehrling kennt umweltbelastende Materialien und Arbeitsweisen.**<br>*z. B. Beachtung der fachgerechten Entsorgung von gefährlichen Abfällen (Batterien, Glühlampen, Lacke, Farben, Kalk, Bindemittel etc.)* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.6.2, 1.6.3, 1.6.4 sowie auf den Schwerpunkt Baustoffhandel 3.5

**Ausbildungstipps**

- Erklären Sie Ihrem Lehrling, wie **umweltfreundliches und wirtschaftliches Handeln** zusammenhängen. Beispiel: Ein sparsamer Umgang mit Ressourcen (Energie, Verpackungsmaterial) senkt die Kosten für den Betrieb.
- Führen Sie mit Ihren Lehrlingen Projekte zum Thema Umweltschutz durch: Geben Sie ihnen beispielsweise die Aufgabe, Verschwendungen im Betrieb zu dokumentieren und Verbesserungsvorschläge zu machen. **Vergeben Sie Prämien für die besten Ideen.** Sensibilisieren Sie die Lehrlinge mit Projekten wie z. B. „Fahr Rad zur Arbeit“ oder „Abfallwirtschaft – Verbesserung der innerbetrieblichen Mülltrennung“ für das Thema Umweltschutz.

| Ihr Lehrling kann Aufgaben im betrieblichen Rechnungswesen durchführen. | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| | **Ihr Lehrling kennt die Struktur des betrieblichen Rechnungswesens.**<br>*z. B. Belegfluss:*<br>*– Welche vorgelagerten Tätigkeiten müssen für ein ordnungsgemäßes Rechnungswesen erfüllt sein?*<br>*– Welche Formvorschriften sind einzuhalten?*<br>*– Was muss mit dem Lieferschein gemacht werden?*<br>*– Welche Arbeiten erfolgen danach?*<br>*– Wie ist die Ablage der Belege organisiert?* | |
| | **Ihr Lehrling kann Belege prüfen.**<br>*z. B.*<br>*– Belege zuordnen*<br>*– auf Vollständigkeit achten*<br>*– Belege prüfen, sortieren, ablegen* | |
| | | **Ihr Lehrling kann Kennzahlen interpretieren.**<br>*z. B.*<br>*– Umsatz und Gewinn unterscheiden*<br>*– Umsatz auf die Verkaufsfläche umlegen*<br>*– Personalkosten im Verhältnis zum Umsatz* |
| | **Ihr Lehrling kann Statistiken erstellen.**<br>*z. B.*<br>*– Verkaufsstatistiken sinngemäß erfassen*<br>*– Statistikergebnisse vergleichen*<br>*– Auswertungen erstellen* | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.5.2, 8.1.1, 8.1.3, 8.1.4, 8.1.6, 8.1.8

**AUS DER PRAXIS**

*„Unser Warenwirtschaftssystem hat eine Reihe von Funktionen, die das Lesen von Kennzahlen ermöglicht. Wir besprechen und analysieren die Zahlen mit unseren Lehrlingen und diskutieren mit ihnen, was wir bzw. jeder Einzelne zur Verbesserung beitragen kann. Dadurch werden Kennzahlen greifbarer."*
**Dir. Prok. Heinrich Wimmer,** Warendirektor

*„Gerade in Baumärkten mit zum Teil auch hochpreisigen Produkten wird viel Geld an der Kasse eingenommen. Die Tageslosungen liegen meist über der Jahreslehrlingsentschädigung. Damit unsere Lehrlinge keinen falschen Eindruck bekommen, erklären wir in unseren Strategiesitzungen, welche Kosten in unserem Betrieb neben dem Wareneinkauf anfallen. Sobald die Lehrlinge verstehen, dass durch die Spanne zwischen Einnahmen und Wareneinkauf auch noch die Kosten der Mitarbeiter, Transportkosten, Lager- und Gebäudekosten usw. gedeckt werden müssen, können sie mit diesen Beträgen anders umgehen. Das Verständnis über die Einnahmen und Kostenstruktur ist ein wichtiger Schritt zur Ausbildung eines Verkäufers und wir gehen hier bewusst sehr transparent mit unseren Zahlen um."*
**Helmut Müller,** Marktleiter

**Ausbildungstipps**

- Lassen Sie Ihren Lehrling **mit Hilfe des Warenwirtschaftssystems Statistiken** zu den Top Sellern und umsatzschwachen Produkten erstellen. Besprechen Sie anschließend, wie man die Performance von umsatzschwachen Produkten verbessern könnte.

- Binden Sie Ihren Lehrling in das **Filialcontrolling** ein. Lassen Sie ihn recherchieren, welche Werktage besonders umsatzstark sind und welche Auswirkungen das auf die Personalplanung hat.

| Ihr Lehrling kann wirtschaftlich und qualitätsorientiert arbeiten. | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kennt die qualitätssichernden Maßnahmen des Lehrbetriebs.**<br>*z. B. Bestellschein, Lieferschein und tatsächliche Warenanlieferung hinsichtlich Vollständigkeit überprüfen, Ware auf Qualität/Transportbeschädigungen prüfen etc.* | | |
| | **Ihr Lehrling kann kosten- und ressourcenschonend arbeiten.**<br>*z. B.*<br>*– effizient arbeiten*<br>*– Bestellungen und Lagerung planen*<br>*– Arbeitsteilung mit den Kollegen berücksichtigen* | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.2.3, 1.2.4, 2.1.2 sowie auf den Schwerpunkt Baustoffhandel: 3.3

**Ausbildungstipps**

- **Binden** Sie Ihre Lehrlinge in das **betriebliche Qualitätsmanagement ein** (wenn vorhanden). Machen Sie Ihre Lehrlinge z. B. mit dem Grundgedanken des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses vertraut und lassen Sie Ihre Lehrlinge an betrieblichen Qualitätszirkeln teilnehmen.
- Ideenmanagement: Fragen Sie Ihre Lehrlinge nach **Ideen und Verbesserungsvorschlägen** z. B. in den Bereichen Lehrlingsausbildung, Umweltschutz, Qualität oder Arbeitsplatzgestaltung. Dafür eignen sich beispielsweise Ideen- und Verbesserungskarten, auf denen Ihre Lehrlinge Vorschläge und Anregungen notieren können.
- Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, was zu tun ist, **wenn bei der Arbeit einmal etwas schief geht**. Vermitteln Sie ihnen: Jedem kann einmal ein Fehler passieren. Wichtig ist jedoch, den Fehler sofort zu melden – so kann der Schaden oft noch begrenzt bzw. eine Lösung gefunden werden. Erklären Sie die Konsequenzen, die durch das Geheimhalten eines Fehlers entstehen können. Erklären Sie ihren Lehrlingen, was zu tun ist, damit der Fehler nicht mehr vorkommt (Verbesserungs- und Vorbeugemaßnahmen).

# Best Practice

## Vorbilder sind die beste Motivation

Wie funktioniert Karriere mit Lehre? Das erklärt einer der Geschäftsführer eines steirischen Baustoffhandelsunternehmens anhand seiner eigenen Lebensgeschichte den Lehrlingen. Er weiß, wovon er spricht, und schildert Erfahrungen seiner beruflichen Laufbahn, die mit einer Lehre im Baustoffhandel ihren Anfang gefunden hat.

Die ersten Schritte im Unternehmen sind oftmals schwierig und die Einarbeitung erfordert Zeit, aber Engagement, Wille und Ehrgeiz führen zum Erfolg. Das Gespräch mit dem Geschäftsführer motiviert die Lehrlinge die Ausbildungszeit intensiv zu nutzen.

## Teambuilding für Lehrlinge

Wie wird aus Lehrlingen ein gutes Team? Bei einem Outdoor-Event wird die Leistungsfähigkeit und der Zusammenhalt im Team gestärkt und die Grundlage für ein kollegiales oder freundschaftliches Verhältnis geschaffen.

AUS DER PRAXIS

*„Uns ist besonders wichtig, dass die jüngeren Lehrlinge von den älteren lernen und dass auch jene, die gerade ihre Lehre abgeschlossen haben, unsere jungen Lehrlinge unterstützen. Wir haben beobachtet, dass der Erfahrungsaustausch innerhalb derselben Generation oft besser funktioniert und dadurch das Team stärker zusammenwächst."*
**Helmut Müller,** Marktleiter

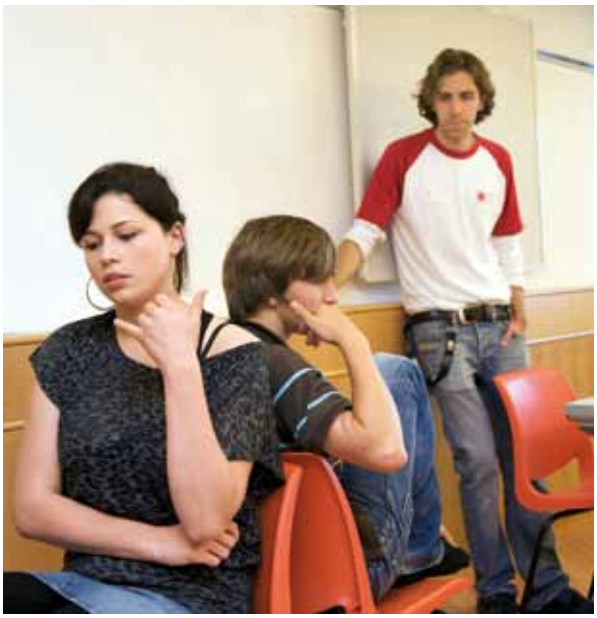
# Best Practice

## Erste Hilfe

Ob im Beruf oder im Alltag – es kann immer ein Mensch in eine Notsituation kommen. Gerade im Einzelhandel, wo tagtäglich viele Menschen zusammenkommen, sind solche Gefahren besonders groß. Ein ausgebildeter Ersthelfer ist in jeder Filiale verpflichtend.

Erste Hilfe ist keine Gefälligkeit, sondern eine Verpflichtung. Durch den Besuch eines Erste-Hilfe-Kurses können Lehrlinge in einer Notsituation helfen und lernen früh Verantwortung zu übernehmen.

© Österreichisches Rotes Kreuz (2)



**Ausbildungstipp**

- Die meisten Rettungsorganisationen bieten Kurse für Lehrlinge oder andere junge Zielgruppen an. Nutzen Sie diese Möglichkeit.

# Ausbildungsbereich
# Ware und Sortiment

| Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen: | | | |
|---|---|---|---|
| | **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **→ Seite 74** | **... einen Überblick über das Sortiment geben.** | | |
| | Waren des Lehrbetriebs kennen | | |
| | Warengruppen unterscheiden | | |
| **→ Seite 75** | **... kann den Warenbedarf feststellen.** | | |
| | Lagerbestand feststellen | | |
| | | Lagerkennzahlen interpretieren | |
| | | | Saisonale Auswirkungen auf Lagerbestand berücksichtigen |
| | | Warenbestände auf Qualität und Menge prüfen | |
| | | Bei der Inventur mitarbeiten | |
| | Angebote vergleichen und bei Auswahlentscheidungen mitwirken | | |
| **→ Seite 77** | **... Waren bestellen.** | | |
| | | Lieferanten des Lehrbetriebs kennen | |
| | | | Wissen, wann Bestellungen erfolgen müssen |
| | | | Wissen, wie Bestellungen erfolgen müssen |
| | | | Lieferbedingungen kennen |
| | | | Auswirkungen eines unzureichenden Waren-managements kennen |
| | | | Warenbestellungen durchführen |
| **→ Seite 79** | **... den Wareneingang überwachen.** | | |
| | | Ware fachgerecht an- und übernehmen | |
| | | | Wareneingang prüfen |
| | | Transportverpackungen fachgerecht entsorgen | |
| | | | Wissen, wie bei mangelhafter Anlieferung vorzugehen ist |
| **→ Seite 80** | **... die Warenlagerung vornehmen.** | | |
| | Waren im Warenwirtschaftssystem erfassen | | |
| | Waren lagern | | |
| | | Sicherheitsvorkehrungen bei Warenlagerung beachten | |
| | | Wissen, welche Lagergeräte er benutzen darf und diese sicher bedienen | |

*Fortsetzung →*

| Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen: | | | |
|---|---|---|---|
| **Ihr Lehrling kann ...** | | | |
| | **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **→ Seite 81** | **... Waren fachgerecht verpacken.** | | |
| | Verpackungsmaterialkosten kennen | Waren umweltbewusst verpacken | |
| | Produktgerechte Verpackung auswählen | | |
| **→ Seite 82** | **... die Warenpräsentation kundengerecht umsetzen.** | | |
| | Waren in Sortimentsgruppen einteilen | | |
| | Waren fachgerecht platzieren | | |
| | Zusatz- und Verbundplatzierungen umsetzen | | |
| | Werbemaßnahmen des Lehrbetriebs umsetzen | | |
| **→ Seite 84** | **... Preise auszeichnen.** | | |
| | | Wissen, wie sich Endverbraucherpreise grundlegend zusammensetzen | |
| | | Wissen, welche betrieblichen Kosten anfallen | |
| | | Wissen, welche Umsatzsteuersätze anzuwenden sind | |
| | Preisauszeichnungen vornehmen | | |

## Ihr Lehrling kann einen Überblick über das Sortiment geben.

| 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|
| **Ihr Lehrling kennt die Waren des Lehrbetriebs.** | | |
| *z. B.*<br>*– die verschiedenen Warengruppen (Rohbau, Putze, Innenausbau und Dämmstoffe, Gartengestaltung etc.)*<br>*– stark nachgefragte Waren*<br>*– Qualität und Beschaffenheit der Waren*<br>*– wichtige Marken*<br>*– Saisonwaren (Streusalz, Schneeschaufel etc.)* | *z. B.*<br>*– Zusammensetzung*<br>*– Breite und Tiefe des Sortiments*<br>*– Herkunft*<br>*– Eigenschaften von Baustoffen im Hoch- und Tiefbau sowie Trockenbau*<br>*– Lagerung (Schutz vor Feuchtigkeit, Hitze, Frost etc.)*<br>*– Form, Ausführung*<br>*– Anwendungsmöglichkeiten entsprechend den baulichen Gegebenheiten*<br>*– Umweltverträglichkeit*<br>*– Normen (Schallschutz, Brandschutz etc.)*<br>*– Produktdeklarationen*<br>*– Baubiologie (umweltfreundliche und schadstofffreie Produkte)* | |
| **Ihr Lehrling kann Warengruppen unterscheiden.** | | |
| *z. B. Wareneinteilung vornehmen in*<br>*– Beschaffenheit (zerbrechlich, flüssig etc.)*<br>*– Anwendungsmöglichkeiten (Haushalt, Elektrik etc.)*<br>*– nach Zielgruppen (Baustoffe entsprechend der Verarbeitung – leicht zu verarbeiten oder nur für erfahrene Handwerker etc.)* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.3.3, 3.1, 3.2, sowie auf den Schwerpunkt Baustoffhandel: 3.3, 3.5, 4.1.7

**AUS DER PRAXIS**

*„Wir erklären unseren Lehrlingen, dass durch die leichte Abrufbarkeit von Informationen im Internet die Kunden schon sehr gut Bescheid wissen. In der Beratung ist es daher erforderlich, auch selbst über die neuesten Entwicklungen am Laufenden zu sein und Kunden zusätzliche Informationen zu geben, die diese nur bei uns bekommen."*
**Ing. Mag. Susanne Übellacker,** Geschäftsführerin

*„Das grundlegende Produktwissen erlenen die Lehrlinge im täglichen Arbeitsalltag durch Fragen an die Kollegen und durch das selbständige Auseinandersetzen mit den Produkten. Vertieftes Wissen über unser Sortiment wird über zwei Säulen vermittelt. Zum einen setzen wir Experten, die über besonderes Wissen über spezielle Produktgruppen verfügen, zur Schulung der Lehrlinge ein und zum anderen bieten wir E-Learning Programme, die das selbständige Aneignen von Wissen ermöglichen."*
**Michael Wehrmann,** Ausbildungsleiter

© Kormann GesmbH & Co KG

**Ausbildungstipps**

- Ihr Lehrling wird sich relativ rasch einen Überblick über die Waren und das Sortiment verschaffen. Um jedoch wirklich gut auf Kundenanliegen vorbereitet zu sein, ist ein vertiefendes Produktwissen erforderlich. Lassen Sie daher Ihren Lehrling die Alternativangebote Ihres Sortiments vergleichen und eine **Stärken-/Schwächen-Analyse** vornehmen. Auch die **Auseinandersetzung** mit **Montageanleitungen oder Inhaltsstoffangaben** trägt zu einem besseren Produktverständnis und dadurch zu einer besseren Beratungskompetenz bei.

## Ihr Lehrling kann den Warenbedarf feststellen.

| 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|
| **Ihr Lehrling kann den Lagerbestand feststellen.**<br>*z. B.*<br>*– Abrufen des Lagerbestandes*<br>*– Zählen und Dokumentieren der Lagerbestände*<br>*– Lagerbestände mithilfe des Computersystems des Lehrbetriebs ermitteln* | | |
| | **Ihr Lehrling kann Lagerkennzahlen interpretieren.**<br>*z. B.*<br>*– Lagerumschlagshäufigkeit (Drehung)*<br>*– Lagerbestand*<br>*– durchschnittliche Lagerdauer*<br>*– Maßnahmen ableiten* | |
| | | **Ihr Lehrling kann saisonale Auswirkungen auf den Lagerbestand berücksichtigen.**<br>*z. B.*<br>*– Bestellmenge und Zeitpunkt unter Beachtung der Einkaufsgewohnheiten von Kunden festlegen*<br>*– Saisonen berücksichtigen* |
| | **Ihr Lehrling kann Warenbestände auf Qualität und Menge prüfen.**<br>*z. B.*<br>*– Warenbestände regelmäßig überprüfen*<br>*– Lagerbestände im Warenwirtschaftssystem prüfen*<br>*– Haltbarkeitsdaten prüfen (Bauchemie, Zement, Mörtel etc.)*<br>*– Abverkaufswaren (aufgrund leichter Beschädigungen etc.) vorschlagen* | |
| | **Ihr Lehrling kann bei der Inventur mitarbeiten.**<br>*z. B.*<br>*– richtiges Zählen und Notieren von Beständen auf Inventurlisten*<br>*– Wissen, welchen Nutzen die Inventur hat* | |
| **Ihr Lehrling kann Angebote vergleichen und bei Auswahlentscheidungen mitwirken.**<br>*z. B.*<br>*– Kriterien für den Angebotsvergleich erstellen (Lieferzeiten, Qualität, Zuverlässigkeit etc.)*<br>*– Lieferkonditionen (ab Werk, frei Haus etc.) vergleichen*<br>*– Preiskonditionen (Rabatte, Skonto etc.) berücksichtigen*<br>*– Einholen von Angeboten aufgrund spezieller Kundenwünsche (Größe, Normen und bauliche Gegebenheiten)*<br>*– Den Kunden beraten, wo die genaue Leistungserklärung eines Produktes zu finden ist*<br>*– Dabei auf baurechtliche Bestimmungen Rücksicht nehmen (Beachten der Brandschutzklassen bei Gipskartonplatten etc.)* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.1.2, 1.2.2, 1.2.4, 1.5.1, 1.5.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 8.1.3 sowie auf den Schwerpunkt Baustoffhandel: 4.1.11, 7.2.6

AUS DER PRAXIS

*„Komplexe Themengebiete, wie beispielsweise die Inventur, erarbeiten die Lehrlinge in Projekten. Dabei ist ein Teil des Wissens im Selbststudium anzueignen oder durch Kollegen zu erfragen. Anschließend präsentieren die Lehrlinge ihr Thema den anderen Lehrlingen und den Lehrlingspaten. Durch dieses Selbststudium ist das Verständnis für das Thema und der Lerneffekt deutlich intensiver."*
**Michael Wehrmann,** Ausbildungsleiter

## Aus der Praxis

Übertragen Sie Lehrlingen Aufgaben zur Recherche im Warenwirtschaftssystem. Lassen Sie zum Beispiel den **Artikelbestand in anderen Filialen überprüfen** oder den **Schwund** in der eigenen Filiale erfassen. Auch der korrekte **Abgleich von Soll- und Istbestand** ist eine gute Übung, um den Umgang mit den Funktionen des Warenwirtschaftsprogramms zu lernen. Gleichzeitig wird dabei das Sortiment besser kennengelernt.

## Ausbildungstipps

- Die **Verantwortung** für eine erfolgreiche Ausbildung liegt nicht nur bei den Ausbildern sondern auch bei den Lehrlingen. Den Lehrlingen kann ihr Teil der Verantwortung bewusst gemacht werden, indem man sie immer wieder nach ihrer Selbsteinschätzung fragt:
  – Was kannst du schon?
  – Wo bist du dir noch unsicher?
  – Was musst du noch üben?
  – Was willst du noch lernen?

## Ihr Lehrling kann Waren bestellen.

| 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|
| | **Ihr Lehrling kennt die Lieferanten des Lehrbetriebs.**<br>*z. B. Lieferanten, Werksvertreter und deren Kontaktdaten* | |
| | **Ihr Lehrling kann Angebote auf Grund spezieller Kundenwünsche und Baupläne einholen.**<br>*z. B. größere Mengen bestellen, entsprechend der erforderlichen Maße oder der baulichen Anforderungen Angebote einholen* | |
| | | **Ihr Lehrling weiß, wann Bestellungen erfolgen müssen.**<br>*z. B.*<br>*– zeitgerecht bestellen*<br>*– Ausverkaufssituationen vermeiden*<br>*– Lieferzeiten kennen* |
| | | **Ihr Lehrling weiß, wie Bestellungen erfolgen müssen.**<br>*z. B.*<br>*– die interne Vorgehensweise beachten*<br>*– Bestellungen auf verschiedenste Weise durchführen (Telefon, Fax, per E-Mail oder Onlineformular etc.)*<br>*– internes Warenwirtschaftssystem nutzen* |
| | | **Ihr Lehrling kennt die Lieferbedingungen.**<br>*z. B.*<br>*– Lieferzeiten berücksichtigen*<br>*– Lieferbedingungen (ab Werk, frei Haus etc.) unterscheiden* |
| | | **Ihr Lehrling kennt die Auswirkungen eines unzureichenden Warenmanagements.**<br>*z. B.*<br>*– tages- oder saisonabhängiger Warenbedarf nicht berücksichtigt*<br>*– hohe Lagerkosten bei zu großen Bestellungen*<br>*– nicht genutzte Mengenrabatte aufgrund zu geringer Bestellmenge*<br>*– Verlust von Kunden bei fehlender Ware* |
| | | **Ihr Lehrling kann Warenbestellungen durchführen.**<br>*z. B. schriftlich (elektronisch etc.); unter Berücksichtigung der betrieblichen Erfordernisse* |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.5.2, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.2.4, 7.2.5 sowie auf den Schwerpunkt Baustoffhandel: 3.3, 4.1.11, 7.2.6

AUS DER PRAXIS

*„Komplexe Warenbestellungen sind unseren erfahrenen Mitarbeitern vorbehalten. Wir legen aber großen Wert darauf, dass unsere Lehrlinge bei der Beratung des Kunden und der Bestellung dabei sind. Im Anschluss an die Bestellung bekommen sie häufig die Aufgabe, die Daten nochmals abzugleichen oder bei Bestellungseingang den Kunden zu kontaktieren.“*
**Dir. Prok. Heinrich Wimmer,** Warendirektor

**Ausbildungstipps**

- Weisen Sie Ihren Lehrling darauf hin, wie wichtig **das zeitgerechte Nachbestellen der Waren** für einen **reibungslosen Ablauf im Betrieb** ist. Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (z. B. Einnahmenverlust, Kunden kaufen bei Konkurrenz).
- Erklären Sie Ihrem Lehrling, dass die **Bestellmenge** und der **Bestellzeitpunkt** von verschiedenen Faktoren (z. B. Aktionen, Rabatte, Platz im Lager) beeinflusst werden.

| Ihr Lehrling kann den Wareneingang überwachen. | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| | **Ihr Lehrling kann die Ware fachgerecht an- und übernehmen.**<br>*z. B.*<br>*– Warenannahme bestätigen*<br>*– Lieferscheine abzeichnen*<br>*– die Ware im Warenübergang übernehmen* | |
| | | **Ihr Lehrling kann die Richtigkeit des Wareneingangs überprüfen.**<br>*z. B.*<br>*– Anlieferung mit der Bestellung vergleichen*<br>*– Menge prüfen*<br>*– Preis und Qualität vergleichen*<br>*– mit den Lieferpapieren vergleichen* |
| | **Ihr Lehrling kann Transportverpackungen fachgerecht entsorgen.**<br>*z. B. Wissen über Rücknahme von Transportverpackungen (Pfandsystem bei Europaletten etc.); richtige Entsorgung von unterschiedlichen Verpackungsmaterialien (Karton, Kunststoff etc.)* | |
| | | **Ihr Lehrling weiß, wie bei mangelhafter Anlieferung vorzugehen ist.**<br>*z. B.*<br>*– Mangel am Lieferschein vermerken*<br>*– Ersatz bei beschädigten Waren*<br>*– Vornehmen der Dokumentation* |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.2.3, 1.5.2, 1.6.3, 1.6.4, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3

*„Die Warenübernahme wird bei uns nach dem Vier-Augen-Prinzip vorgenommen. Während ein erfahrener Mitarbeiter/eine erfahrene Mitarbeiterin die Qualität der Ware überprüft und etwaige Mängel protokolliert, gleicht der Lehrling die gelieferte Menge mit dem Lieferschein und der Bestellung ab. Es ist wesentlich, den Lehrlingen bei derartigen Aufgaben Verantwortung zu übertragen. Bei Unklarheiten können sie sich jederzeit an ihre erfahrenen Kollegen oder Kolleginnen wenden."*
**Gabriele Krimplstätter,** Verkaufsleiterin (Wien/NÖ Süd)

## Ihr Lehrling kann die Warenlagerung vornehmen.

| 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|
| **Ihr Lehrling kann Waren im Warenwirtschaftssystem erfassen.**<br>*z. B. Wareneingang vermerken und Lagerbestand feststellen* | | |
| **Ihr Lehrling kann Waren lagern.**<br>*z. B. Lagervorschriften einhalten:*<br>*– Beachten von Lagerhinweisen (stehend, liegend; vor Frost, Feuchtigkeit, Hitze etc. schützen)*<br>*– unter Druck befindliche Behältnisse und leicht entzündbare Gegenstände sicher und sorgfältig aufbewahren (Pyrotechnikartikel müssen entsprechend der Vorschriften gelagert werden, Pflanzenschutzmittel muss versperrt sein etc.)*<br>*– leicht entzündbare Gegenstände*<br>*– Lagerprinzipien beachten (First In – First Out Prinzip, Hochregallager, Entfernen der Verpackung etc.)* | | |
| | **Ihr Lehrling beachtet Sicherheitsvorkehrungen bei der Warenlagerung.**<br>*z. B. Sichern der Ware gegen das Herabfallen* | |
| | **Ihr Lehrling weiß, welche Lagergeräte von ihm benutzt werden dürfen und kann diese sicher bedienen.**<br>*z. B.*<br>*– Wissen, dass manche Geräte (Stapler etc.) nur von geschultem Personal benutzt werden dürfen*<br>*– Bedienen von Ameise, Transportrodel und Leitern* | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.2.4, 1.6.2, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3 sowie auf den Schwerpunkt Baustoffhandel: 3.3, 3.5, 4.1.9

### Ausbildungstipps

- Lehrlinge sollten **wissen, warum sie etwas tun**. Stellen Sie Fragen bei der Warenlagerung (z. B. warum Sicherheitsvorkehrungen bei dieser Ware notwendig sind, wo es zu Schwierigkeiten kommen kann) um zu sehen, ob ihre Lehrlinge Sinn und Zweck der Vorschriften wirklich verstanden haben.

| Ihr Lehrling kann Waren fachgerecht verpacken. | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kennt die Kosten von Verpackungsmaterialien.**<br>*z. B. kann entsprechend dem Produkt die Verpackung auswählen, kennt Pfandsysteme (Europaletten, Gasflaschen etc.)* | **Ihr Lehrling kann Waren umweltbewusst verpacken.**<br>*z. B.*<br>*– Vermeidung von Problemstoffen*<br>*– Vermeidung von unnötigen Verpackungsmaterialien* | |
| **Ihr Lehrling kann Waren fachgerecht verpacken.**<br>*z. B. Verpackungen auswählen, welche die Ware durch Beschädigung oder Verschmutzung schützen. Wählen von stabilen Verpackungen.* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 4.1.5, 4.1.6, 7.4.2 sowie auf den Schwerpunkt Baustoffhandel: 3.3, 4.1.9

**Aus der Praxis**

Die **richtige Verpackung** ist für Lehrlinge nicht immer einfach auszuwählen. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, welche **Überlegungen** (z. B. Versandart, Stabilität, Schutz vor Bruch, Nässe, Kosten der Verpackung, Umweltfreundlichkeit, Gewicht) angestellt werden müssen, um eine **passende Auswahl treffen** zu können.

| Ihr Lehrling kann die Warenpräsentation kundengerecht umsetzen. | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann Waren in Sortimentsgruppen einteilen.**<br>*z. B.*<br>*– Waren nach Sortimentsgruppen einteilen (Eisen- und Hartwaren, Baustoffe, Werkzeuge etc.)*<br>*– Waren saisonbezogen einteilen (Baustoffe, die in kalter bzw. wärmerer Jahreszeit stärker nachgefragt werden etc.)*<br>*– nach Verbrauchergewohnheiten (für den Eigenbedarf, für den gewerbliche Kunden etc.)*<br>*– nach Zielgruppen (Baustoffe oder Werkzeuge für Facharbeiter oder Heimwerker etc.)* | | |
| **Ihr Lehrling kann die Waren fachgerecht platzieren.**<br>*z. B. Grundregeln der Regalbewirtschaftung anwenden; stapeln, schlichten* | | |
| **Ihr Lehrling kann Zusatz- und Verbundplatzierungen umsetzen.**<br>*z. B. Positionierung von Zusatzartikeln (Gipskartonplatten, dazu passende Schrauben, Spachtelmasse und Verarbeitungswerkzeug etc.)* | | |
| **Ihr Lehrling kann die Werbemaßnahmen seines Lehrbetriebs umsetzen.**<br>*z. B. Sonderplatzierungen, Plakate, Aufsteller etc.* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 4.3.2, 6.1.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.3.1 sowie auf den Schwerpunkt Baustoffhandel: 3.3, 3.5, 4.1.10,

*„In jeder Filiale kommt es zu Rückgaben und Umtauschsituationen. Die zurückgegebene Ware wird meist am Infoschalter gesammelt und dann in die entsprechenden Verkaufsregale zurückgeschlichtet. Zu Beginn der Ausbildung übernehmen unsere Lehrlinge das Rückschlichten dieser Waren und lernen dabei ganz selbstverständlich, sich im Markt zu orientieren. Auch das Sortiment aus anderen Abteilungen lernen sie dadurch kennen."*
**Marlene Gritsch,** Lehrlingspatin

**Aus der Praxis**

Im täglichen Arbeitsprozess spielt die Warenpräsentation eine wichtige Rolle. Manche Lehrlinge haben großes Interesse und Freude an einer stilvollen Umsetzung von Themen in den Verkaufsräumlichkeiten. **Geben** Sie Ihren **Lehrlingen** den **Raum**, ihre **Kreativität** zu **entfalten**. Unterstützen Sie Ihre Lehrlinge durch Ihre Erfahrungen beim **Visual Merchandising**.

**Ausbildungstipp**

- Lassen Sie Ihren Lehrling **Marketingaktivitäten** Ihres Betriebes und eines Mitbewerbers **recherchieren**. Welche Werbemaßnahmen findet Ihr Lehrling ansprechend bzw. überzeugend und warum?

# Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen, ist bislang zentrale Lernmethode in der Lehrlingsausbildung.

Eine weitere Möglichkeit ist, dem Lehrling eine **Arbeitsaufgabe zur selbstständigen Bearbeitung** zu überlassen. Dadurch werden wichtige Kompetenzen gefördert: sich Informationen selbstständig beschaffen, Arbeitsschritte planen, Lösungsstrategien entwickeln, sich die Zeit einteilen, Arbeitsergebnisse beurteilen etc.

**Wichtig:**

- Die Aufgabe soll den Lehrling herausfordern, aber nicht überfordern.
- Der Lehrling soll die Arbeitsaufgabe selbstständig planen, durchführen und kontrollieren können.
- Die Aufgabenstellung muss klar definiert sein.
- Geben Sie einen zeitlichen Rahmen vor.
- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, ihre Leistungen selbst einzuschätzen.

**Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen**

- Wie bist du vorgegangen?
- Würdest du nächstes Mal etwas anders machen?
- Was hast du gelernt?

| **Ihr Lehrling kann Preise auszeichnen.** | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| | **Ihr Lehrling weiß, wie sich Endverbraucherpreise grundlegend zusammensetzen.**<br>*z. B. Einkaufspreise, Rabatte, Skonto, Aufschläge, Gemeinkosten, Sonderkonditionen für Stammkunden* | |
| | **Ihr Lehrling weiß, welche betrieblichen Kosten anfallen.**<br>*z. B. Mietkosten, Steuern, Abgaben, Personalkosten, Abschreibungen* | |
| | **Ihr Lehrling weiß, welche Umsatzsteuersätze anzuwenden sind.**<br>*z. B. ermäßigte Steuersätze für bestimmte Warengruppen (feste mineralische Brennstoffe, Brennholz, Gase und elektrischer Strom etc.)* | |
| **Ihr Lehrling kann Preisauszeichnungen vornehmen.**<br>*z. B. Preisauszeichnungsvorschriften kennen; Verwendung der Unternehmenssoftware; Etikettiergeräte* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.5.2, 1.6.2, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 8.1.2 sowie auf den Schwerpunkt Baustoffhandel: 3.3, 3.5, 4.1.12

# Best Practice

## Unternehmenserkundung

Über den Tellerrand hinausschauen und das ganze Unternehmen mit seinen Puzzlesteinen kennenlernen, steht im Vordergrund bei der Betriebsbesichtigung der Lehrlinge.

Das Beobachten und Kennenlernen der Aufgaben von Kollegen ist wichtig, um die Arbeitsabläufe und Strukturen im Unternehmen besser zu verstehen. Darüber hinaus sinkt die Hemmschwelle, mit Kollegen außerhalb der eigenen Filiale Kontakt aufzunehmen. Das erleichtert die tägliche Arbeit.

© Landesverband Salzburg eGen (2)

AUS DER PRAXIS

*„Einmal im Jahr besuchen wir mit einem Kleinbus die verschiedenen Stationen im Unternehmen: das Tanklager, das Zentrallager mit dem eigenen Fuhrpark, das Mischfutterwerk, einen Landtechnik-Standort, die Warenzentrale und viele weitere Stationen. Dort geben wir unseren Lehrlingen die Möglichkeit, sich mit den jeweiligen Standort- bzw. Fachverantwortlichen auszutauschen und Fragen zu stellen."*

**Dir. Prok. Heinrich Wimmer,** Warendirektor

# Best Practice

## Produkte ausprobieren

Wie wird eine Mauer hochgezogen? Welche Materialien und Werkzeuge sind dafür erforderlich? Fragen wie diese werden nicht nur beantwortet, sondern praktisch umgesetzt.

Ausprobieren lassen bringt's:
- es fördert die Identifikation mit und das Interesse an den Produkten
- es fördert nachhaltiges Lernen
- es fördert die Beratungskompetenz durch die Erweiterung des Erfahrungsschatzes
- es fördert das Teambuilding u.v.m

© Quester Baustoffhandel GmbH (2)

AUS DER PRAXIS

*„Unsere Kunden sind Gewerbetreibende, aber auch Privatkunden mit entsprechendem Know-how. Um unseren Lehrlingen tiefere Einblicke in die Baubranche zu ermöglichen, kooperieren wir mit einem Lehrbauhof. Dabei lernen sie, wie unsere Produkte weiterverarbeitet werden und auf welche Qualitätskriterien bei Baustoffen unsere Kunden großen Wert legen. Durch diese Kooperation wird unseren Lehrlingen der Kreislauf von Baustoffen bewusst: Die Entstehung, der Verkauf, die Verarbeitung und das Recycling."*
**Gabriele Krimplstätter,** Verkaufsleiterin (Wien/NÖ Süd)

*„Beim Beratungsgespräch ist es wichtig, neben dem Produktwissen ein gewisses Know-how, wie etwas umgesetzt wird, zu haben. Sobald wir auf der Ausstellungsfläche etwas ändern, z. B. eine Badezimmerausstellung, ziehen wir unsere Lehrlinge hinzu. Diese unterstützen und helfen bei der Umsetzung der Ausstellung und eignen sich dadurch wertvolles Wissen über den Umgang mit unseren Produkten an."*
**Helmut Müller,** Marktleiter

# Ausbildungsbereich
# Verkauf



**Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:**

| Ihr Lehrling kann … | | | |
|---|---|---|---|
| | **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| → Seite 89 | **… den Kunden gegenüber professionell auftreten.** | | |
| | Dem Beruf entsprechend auftreten | | |
| | Auf bauspezifische Fragestellungen eingehen | | |
| | Auf Kunden eingehen | | |
| | Sich entsprechend den betriebsinternen Vorgaben verhalten | | |
| → Seite 90 | **… Kunden beraten und Waren präsentieren.** | | |
| | | Kundenwünsche erkennen | |
| | | Kundenbedürfnisse einschätzen | |
| | Beratungsgespräche über Baustoffe führen | | |
| | | | Einfache Verkaufsgespräche in englischer Sprache führen |
| | Bei der Erstellung spezieller Angebote mitwirken | | |
| | Kunden über Waren informieren | | |
| | | Kaufentscheidungshilfen bieten | |
| | | Sortiment entsprechend den Kundenbedürfnissen einschränken | |
| | | | Qualität und Preis von Waren argumentieren |
| → Seite 92 | **… Zusatzverkäufe und Serviceleistungen anbieten.** | | |
| | | Wissen, welche Waren als Zusatzverkauf angeboten werden können | |
| | | Wissen, zu welchem Zeitpunkt Zusatzverkäufe angeboten werden | |
| | | Zusatz- und Serviceleistungen bewerben | |
| | | | Gespräche über Finanzierungs- und Förder-möglichkeiten führen |
| → Seite 93 | **… den Kauf abschließen.** | | |
| | | Abschlussfragen zum richtigen Zeitpunkt stellen | |
| | | Rechtliche Bestimmungen zum Abschließen von Kaufverträgen kennen | |
| | | | Zusatz- und Serviceleistungen vereinbaren |
| → Seite 94 | **… zur Kundenbindung beitragen.** | | |
| | Kundenbindungsprogramme des Lehrbetriebs kennen | | |
| | | Nachhaltige Verkäufer-Käufer-Beziehung aufbauen | |
| | Kundendaten aufnehmen | | |
| → Seite 95 | **… auf Beschwerden und Reklamationen angemessen reagieren.** | | |
| | Mit Kundenbeschwerden umgehen | | |
| | | | Gesetzliche Bestimmungen kennen |
| | | | Betriebsübliche Regelungen kennen |
| | | Einen Umtausch von Waren vornehmen | |
| | | Auf Reklamationen betriebsüblich reagieren | |

*Fortsetzung →*

| Ihr Lehrling kann ... | | | |
|---|---|---|---|
| | **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **→ Seite 96** | **... den Kassiervorgang durchführen.** | | |
| | | Sicherheitsrichtlinien im Geldverkehr kennen | |
| | Die persönlichen Sicherheitsvorkehrungen beim Kassieren einhalten | | |
| | | Kassieren | |
| | | Den Kassiervorgang mit unterschiedlichen Zahlungsmitteln abschließen | |
| | | Mit besonderen Situationen an der Kassa umgehen | |
| **→ Seite 97** | **... Rechnungen ausstellen.** | | |
| | | Bestandteile einer Rechnung kennen | |
| | | Rechnungen erstellen | |
| | | Umsatzsteuer berechnen | |
| | | | Maßnahmen bei Zahlungsverzug setzen |
| | | | Kassaabschluss durchführen |

| Ihr Lehrling kann den Kunden gegenüber professionell auftreten. | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling tritt dem Beruf entsprechend auf.**<br>*z. B. gepflegtes Erscheinungsbild; offene Körperhaltung; freundlicher Gesichtsausdruck; Begrüßung* | | |
| **Ihr Lehrling kann auf bauspezifische Fragestellungen eingehen.**<br>*z. B. weiß über die jeweiligen Produkteigenschaften Bescheid, kennt verschiedene Bauverfahren bzw. -techniken und verwendet die entsprechenden Fachbegriffe, kann Baupläne im Hinblick auf die fachgerechte Verwendung bzw. den fachgerechten Einsatz von Baumaterialien lesen* | | |
| **Ihr Lehrling kann auf den Kunden eingehen.**<br>*z. B. kundenbezogene Ansprache wählen (bei älteren Kunden langsamer und lauter; Einsetzen der Fachsprache bei Facharbeitern bzw. umfassendes Erklären beim Kunden mit weniger Erfahrung etc.)* | | |
| **Ihr Lehrling verhält sich entsprechend den betriebsinternen Vorgaben.**<br>*z. B. Anwendung der betriebsüblichen Standards (Arbeitskleidung, Begrüßung, Zugehen auf den Kunden etc.)* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.2.4, 4.2.1, 4.2.2, 4.3.2 sowie auf den Schwerpunkt Baustoffhandel: 3.3, 3.4, 4.1.7, 4.1.8, 4.1.9, 4.1.10, 4.1.11, 4.1.12

**AUS DER PRAXIS**

*„Zu Beginn der Lehrzeit erhalten unsere Lehrlinge einen Ansteckbutton, der darauf hinweist, dass sie in Ausbildung sind. Dieser Button signalisiert den Kollegen und den Kunden, dass noch gelernt wird und Fehler oder Unsicherheiten auftreten können. Wir stellen es den Lehrlingen aber frei, den Button nicht mehr zu tragen, wenn sie sich auf der Verkaufsfläche sicher genug fühlen, wir weisen sie aber auch darauf hin, dass sie dann für jede Beratungsleistung voll verantwortlich sind.“*
**Christian Stastny,** Personalentwickler

*„Unsere Lehrlinge werden motiviert, möglichst rasch mit den Kunden ins Gespräch zu kommen. Zu Beginn der Lehrzeit wird der Lehrling das Sortiment durch gezielte Fragestellungen über die Preisvorstellung, das Design oder die Anwendung eingrenzen können. Für fachspezifische Fragestellungen oder Einbautipps kann sich der Lehrling jederzeit einen Kollegen zur Unterstützung holen.“*
**Anthea Schütt BA,** HR Aus- und Weiterbildung

*„Dass ein sechzehnjähriger Lehrling einen Kunden nicht in vollem Umfang und ausführlich beraten kann, ist klar. Die Kompetenz des Lehrlings muss erst reifen und daher sind unsere Lehrlinge so oft wie möglich bei Beratungsgesprächen dabei.“*
**Mag. Gerald Jeitler,** Marketing/Verkaufsförderung

**Aus der Praxis**

Haben Sie Vertrauen in Ihre **Lehrlinge** und **bestärken** Sie diese darin, **Kunden aktiv anzusprechen**. Womöglich fühlen sich Ihre Lehrlinge am Anfang sicherer, wenn sie sich selbst aussuchen können, auf welche Kunden sie zugehen. Versuchen Sie, ihren Lehrlingen dabei eine Stütze zu sein. Versichern Sie ihnen, dass Sie in der Nähe sind, wenn sie nicht weiterwissen.

Nachdem die ersten Erfolge im Kundenkontakt verbucht sind, steigt auch das Selbstbewusstsein der Lehrlinge. Begleiten Sie Ihre Lehrlinge aktiv beim Erwerb der Verkaufskompetenz.

## Ihr Lehrling kann Kunden beraten und Waren präsentieren.

| 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|
| | **Ihr Lehrling kann Kundenwünsche erkennen.**<br>*z. B.*<br>*– Wünsche und Bedürfnisse der Kunden erkennen*<br>*– Aufgrund von Bauplänen erkennen, welche Baumaterialien geeignet sind*<br>*– Bedarf feststellen*<br>*– zielgerichtete Fragen stellen* | |
| | **Ihr Lehrling kann die Bedürfnisse der Kunden einschätzen.**<br>*z. B. Informationsbedürfnis, Vergleichsbedürfnis, Beratungsbedürfnis, Zusatzleistungen* | |
| **Ihr Lehrling kann Beratungsgespräche über Baustoffe führen.** | | |
| *z. B. über verschiedene Bauverfahren sprechen können und entsprechende Produkte empfehlen können* | *z. B. Lesen von Bauplänen und Gespräche über die fachgerechte Verwendung und den Einsatz von Baumaterialien führen* | *z. B. über den Einsatz von Baustoffen je nach Anwendungsfall sprechen und dabei braurechtliche Bestimmungen berücksichtigen* |
| | | **Ihr Lehrling kann Gespräche führen und dabei die wesentlichen baurechtlichen Bestimmungen berücksichtigen.**<br>*z. B. weiß, dass es je nach Bundesland unterschiedliche Bauordnungen gibt; weiß über die Brandklassen der Baustoffe Bescheid etc.* |
| | | **Ihr Lehrling kann über Feuchtigkeitsschutz, Brandschutz, Wärme und Schalldämmung Gespräche führen.**<br>*z. B. Dach- und Innenausbau, Keller, Estrich, Außenwand, Eigenschaften der Baustoffe kennen etc.* |
| | **Ihr Lehrling kann einfache Verkaufsgespräche in englischer Sprache führen.**<br>*z. B. typische und unkomplizierte Verkaufsgespräche* | |
| **Ihr Lehrling kann bei der Erstellung von speziellen Angeboten mitwirken.**<br>*z. B. Warenpräsentation, Direct-Mail, Hotlines bzw. Kundendienst* | | |
| **Ihr Lehrling kann Kunden über die Waren informieren.**<br>*z. B.*<br>*– über Preis, Wirtschaftlichkeit, Wareneigenschaften, verwendete Materialien, Herkunft, Verarbeitung, Verwendungsmöglichkeiten informieren*<br>*– Batterien erforderlich, vor Frost schützen*<br>*– Fachbegriffe zielgerichtet einsetzen* | | |

*Fortsetzung →*

| Ihr Lehrling kann Kunden beraten und Waren präsentieren. | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| | **Ihr Lehrling kann Kunden Kaufentscheidungshilfen bieten.**<br>*z. B. Vor- und Nachteile der Waren gegenüberstellen* | |
| | **Ihr Lehrling kann entsprechend den Kundenbedürfnissen das Sortiment einschränken.**<br>*z. B. zielgruppenrelevante Auswahloptionen festlegen* | |
| | | **Ihr Lehrling kann die Qualität und den Preis einer Ware argumentieren.**<br>*z. B. Qualitätsunterschiede und die Auswirkung auf den Preis erklären* |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.3.3, 1.5.2, 2.2.2, 4.1.2, 4.1.3, 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6 sowie auf den Schwerpunkt Baustoffhandel: 3.3, 3.4, 4.1.7, 4.1.8, 4.1.9, 4.1.10, 4.1.11

*„Regelmäßiges Feedback ist für die persönliche Entwicklung des Lehrlings sehr wichtig. Üblicherweise rufe ich den Lehrling an und erkläre, dass ich in der darauffolgenden Woche vorbeikommen werde und mich über beispielsweise eine Kettensäge beraten lasse. Dabei gebe ich ihm noch ein paar Eckdaten, wie die Größe des Gartens, dass ich Eschen im Garten habe usw. zur Vorbereitung. In der darauffolgenden Woche spiele ich den Kunden, der nach einer passenden Kettensäge sucht, und ich sehe mir dabei an, wie gut der Lehrling vorbereitet ist, ob er auch spontan auf zusätzliche Fragen reagieren kann, ob er auf Produkte in der Werbung verweist und ob er mich über Zusatzprodukte wie Kettenöl, oder das Schleifservice aufklärt. Anschließend analysiere ich mit dem Lehrling gemeinsam das Verkaufsgespräch und es werden gemeinsam Verbesserungsverschläge erarbeitet."*

*„Unseren Lehrlingen erklären wir, dass manche Produkte komplexer in der Beratung sind und einige Kunden auch auf Vorschriften hingewiesen werden müssen. Beim Ofenverkauf legen wir besonders großen Wert darauf, dass unsere Lehrlinge den Kunden eine Abklärung mit Rauchfangkehrern empfehlen und ein Datenblatt des Ofens zur Verfügung stellen."*
**Christian Stastny,** Personalentwickler

### Ausbildungstipps

- **Lernen durch Beobachten und Nachahmen** des Verhaltens der Ausbilder ist eines der wichtigsten Lernprinzipien in der Lehrlingsausbildung. Lassen Sie Ihre Lehrlinge bei Kundenterminen als „stille Beobachter" dabei sein. Geben Sie vorab Anregungen, worauf sie besonders achten sollen. Fragen Sie Ihre Lehrlinge im Anschluss nach den Beobachtungen. Besprechen Sie gemeinsam die wichtigsten Umgangs- und Höflichkeitsformen.
- Stellen Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, als Kunden in einem Unternehmen **Informationen einzuholen:** z. B. Zimmerpreis in einem Hotel, Tarife bei einem Telefonanbieter. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, wie sie sich als Kunde gefühlt haben. Wurden sie freundlich beraten? Haben sie die gewünschten Auskünfte erhalten? Was hätten sie sich als Kunde gewünscht?
- Wählen Sie ein Produkt/eine Dienstleistung Ihres Betriebs aus und besprechen Sie gemeinsam mit Ihrem Lehrling: Was zeichnet das Produkt/die Dienstleistung aus (z. B. Qualität, einfache Verarbeitung, kurze Trocknungszeiten)? Für wen ist das Produkt/die Dienstleistung bestimmt? Wie bewerben wir das Produkt/die Dienstleistung? Warum bieten wir das Produkt/die Dienstleistung zu diesem Preis an? Wie wird das Produkt vertrieben? Wodurch unterscheidet es sich von ähnlichen Produkten der Mitbewerber.

| Ihr Lehrling kann Zusatzverkäufe und Serviceleistungen anbieten. | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| | **Ihr Lehrling weiß, welche Waren als Zusatzverkauf angeboten werden können.**<br>*z. B. passende Schrauben, Abdichtungen, Schutzausrüstung, erforderliches Werkzeug und Kleinmaschinen* | |
| | **Ihr Lehrling weiß, zu welchem Zeitpunkt Zusatzverkäufe angeboten werden.**<br>*z. B. Hauptkauf kommt vor dem Zusatzverkauf* | |
| | **Ihr Lehrling kann Zusatz- und Serviceleistungen bewerben.**<br>*z. B. Lieferung und Montage, Reparatur, Garantieverlängerung, Wartung, Einschulung, Geräteverleih* | |
| | | **Ihr Lehrling kann über Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten Gespräche führen.**<br>*z. B. auf Beratungsstellen oder Websites verweisen; Grundlegendes über Förderungen zu Wärme- bzw. Schallschutz, Landesförderungen etc. wissen* |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 4.1.4 sowie auf den Schwerpunkt Baustoffhandel: 3.3, 3.4, 4.1.7

*„Wir erklären unseren Lehrlingen, dass sie beim Verkaufsgespräch an das Projekt des Kunden denken sollen. Unsere Kunden schätzen es, wenn man sie beispielsweise darauf aufmerksam macht, dass Abdeckfolie oder ein Kübel zum Abmischen der Farbe hilfreich für die Umsetzung des Projektes sein könnte."*
**Helmut Müller,** Marktleiter

*„Wenn die Stoßzeiten vorbei sind und etwas Zeit bleibt, üben wir in Rollenspielen Verkaufssituationen mit unseren Lehrlingen. Dabei übernimmt ein erfahrener Kollege die Rolle eines Kunden und erkundigt sich beispielsweise nach Fliesen für ein Badezimmer. Der Lehrling berät, wendet bedarfsorientierte Fragetechniken an und weist auf erforderliche Materialen wie Fliesenkleber, Fugenmasse usw. hin."*
**Marlene Gritsch,** Lehrlingspatin

**Hinweis**

In einem Auslandspraktikum erweitern Lehrlinge sprachliche, fachliche und interkulturelle Kompetenzen. Unternehmen, die ihren Lehrlingen während der betrieblichen Ausbildungszeit ein Auslandspraktikum bieten, können für die Praktikumszeit einen Ersatz der Lehrlingsentschädigung beantragen. Einrichtungen wie **IFA – Internationaler Fachkräfteaustausch** helfen Unternehmen und Lehrlingen bei der Organisation der Auslandsaufenthalte.

**IFA – Internationaler Fachkräfteaustausch:**
www.ifa.or.at

| Ihr Lehrling kann den Kauf abschließen. | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| | **Ihr Lehrling kann Abschlussfragen zum richtigen Zeitpunkt stellen.**<br>*z. B.*<br>*– Verkaufsabschlusssignale richtig deuten*<br>*– Entscheidungshürden aus dem Weg räumen*<br>*– Kunden ein gutes Kaufgefühl vermitteln* | |
| | **Ihr Lehrling kennt die rechtlichen Bestimmungen zum Abschließen von Kaufverträgen.**<br>*z. B. Arten des Kaufvertrags (mündlich, schriftlich, schlüssige Handlung)* | |
| | | **Ihr Lehrling kann Zusatz- und Serviceleistungen vereinbaren.**<br>*z. B. Liefer- bzw. Montagetermine vereinbaren; Wartung, Einschulung* |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.5.2, 4.1.1, 4.1.2, 8.1.5, 8.1.9

*„In der Beratung ist es wichtig, dass ein Vertrauensverhältnis zwischen den Kunden und den Verkäufern hergestellt wird. Unseren Lehrlingen erklären wir, dass wir großen Wert auf eine ehrliche, offene und qualitativ hochwertige Beratung legen und unser Konzept nicht auf kurzfristigen Verkaufserfolgen beruht. Dieses Verkäuferverhalten üben wir in einer Reihe von internen und externen Schulungen. Wir überprüfen die gelernten Fähigkeiten im Rahmen von Mystery-Shopping-Aktiviäten. Anschließend werden die Ergebnisse mit unseren Mitarbeitern besprochen."*
**Mag. Gerald Jeitler,** Marketing/Verkaufsförderung

**Ausbildungstipp**

- Ermutigen Sie Ihre Lehrlinge, an **Lehrlingswettbewerben** (z. B. Sales Champion Austria) teilzunehmen. In Rollenspielen mit einem Testkäufer werden Beratungs- und Verkaufskompetenz der Teilnehmer bewertet. Bereits die Vorbereitung auf den Wettbewerb wirkt sich **positiv** auf die **Motivation** Ihrer Lehrlinge aus.

## Ihr Lehrling kann zur Kundenbindung beitragen.

| 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|
| **Ihr Lehrling kennt mögliche Kundenbindungsprogramme des Lehrbetriebs.**<br>*z. B. Stammkundenvorteile, Rabatte bei Jahresumsätzen* | | |
| | **Ihr Lehrling kann eine nachhaltige Verkäufer-Käufer-Beziehung aufbauen.**<br>*z. B.*<br>*– durch Fachwissen und Beratungskompetenz überzeugen*<br>*– durch Ehrlichkeit und Offenheit überzeugen* | |
| **Ihr Lehrling kann Kundendaten aufnehmen.**<br>*z. B.*<br>*– Kundendaten für Kundenkarten erfassen (Formular mit Kunden ausfüllen etc.)*<br>*– Kundenkarten ausgeben*<br>*– Adressdaten verwalten* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 2.2.2, 4.1.2, 4.2.3, 4.2.4 sowie auf den Schwerpunkt Baustoffhandel: 3.3, 3.4, 4.1.8, 4.1.9, 4.1.10, 4.1.11

AUS DER PRAXIS

*„Aufgrund der Bekanntheit unseres Unternehmens erklären wir unseren Lehrlingen, dass sie als Mitarbeiter in unserem Unternehmen nicht anonym sind. Mit ihrem Verhalten in der Öffentlichkeit, in Internetforen oder auf Facebook können sie der Firma nutzen oder schaden. Wir fördern und unterstützen unsere Mitarbeiter, wenn Sie sich in gemeinnützigen Organisationen oder Vereinen und betätigen möchten bzw. schon tätig sind. “*
**Mag. Gerald Jeitler,** Marketing/Verkaufsförderung

**Ausbildungstipp**

- **Üben** Sie mit Ihrem Lehrling in Rollenspielen **Gespräche zu betriebsspezifischen Themen** (z. B. Kundenanfragen, häufig gestellte Fragen, Reklamationen, Beschwerden). Lassen Sie Ihren Lehrling verschiedene Rollen einnehmen: Wie fühlt man sich als Kunde, wenn der betriebliche Ansprechpartner unfreundlich reagiert? Geben Sie Feedback und machen Sie Verbesserungsvorschläge.

## Ihr Lehrling kann auf Beschwerden und Reklamationen angemessen reagieren.

<table>
<tr><th>1. Lehrjahr</th><th>2. Lehrjahr</th><th>3. Lehrjahr</th></tr>
<tr><td colspan="3">Ihr Lehrling kann mit Kundenbeschwerden umgehen.</td></tr>
<tr><td>z. B. Vorgesetzte verständigen</td><td colspan="2">z. B.<br>– aufmerksam zuhören<br>– das Problem erfassen und versuchen eine Lösung zu finden<br>– dabei nichts persönlich nehmen</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Ihr Lehrling kennt die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen.<br>z. B. Garantie, Gewährleistung, Produkthaftung</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>Ihr Lehrling kennt betriebsübliche Regelungen.<br>z. B. vom Umtausch ausgeschlossene Waren; Ware gegen Geld bzw. Gutscheine; Vorgehensweise bei der Warenrückgabe</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Ihr Lehrling kann einen Umtausch von Waren vornehmen.<br>z. B. Ware gegen Ware; den Vorgang im Warenwirtschaftssystem verbuchen</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Ihr Lehrling kann auf eine Reklamation betriebsüblich reagieren.<br>z. B.<br>– Vorgesetzte informieren<br>– mit Hersteller Kontakt aufnehmen<br>– das Problem schriftlich dokumentieren<br>– Reparatur anbieten</td></tr>
</table>

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.2.3, 2.1.1, 2.2.2, 2.2.3, 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.3.7, 8.1.5

*„Eine Kundenreklamation ist die Chance einen Kunden zu gewinnen. Diese Einstellung machen wir unseren Lehrlingen immer wieder bewusst. Das Ziel ist dann erreicht, wenn Lehrlinge eine Beschwerde nicht mehr mit negativen Emotionen verbinden, sondern eine Herausforderung darin sehen, den Kunden mit einem positiven Abschluss zu begeistern und für unser Unternehmen zu gewinnen."*
**Michael Wehrmann,** Ausbildungsleiter

**Ausbildungstipp**

- Storytelling: **Erzählen** Sie Ihrem Lehrling **aus der Praxis** zum Thema Kundenfeedback. Welche Erfahrungen haben Sie mit Kunden gemacht? Wie haben Sie schwierige Situationen mit Kunden gelöst?
- Nach schwierigen Situationen ist für Lehrlinge eine **Nachbesprechung** wichtig. Erklären Sie, warum der Kunde sich so verhält. Unfreundliches Verhalten oder Beschwerden von Kunden nicht persönlich zu nehmen, ist für Jugendliche oft nicht leicht.

## Ihr Lehrling kann den Kassiervorgang durchführen.

| 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|
| | **Ihr Lehrling kennt die Sicherheitsrichtlinien im Geldverkehr.**<br>*z. B.*<br>*– Banknoten entsprechend den Sicherheitskennzeichen prüfen*<br>*– Unterschrift bei Kreditkarten prüfen* | |
| **Ihr Lehrling hält die persönlichen Sicherheitsvorkehrungen beim Kassieren ein.**<br>*z. B.*<br>*– Verhalten bei Überfall*<br>*– Verhalten bei Diebstahl*<br>*– Umgang mit hohen Geldbeträgen* | | |
| | **Ihr Lehrling kann kassieren.**<br>*z. B.*<br>*– Ware scannen bzw. anhand der Artikelnummer im System erfassen*<br>*– Endbetrag erstellen*<br>*– Geld kassieren*<br>*– Wechselgeld retourgeben*<br>*– der Kunde muss eine Rechnung erhalten* | |
| | **Ihr Lehrling kann den Kassiervorgang mit unterschiedlichen Zahlungsmitteln abschließen.**<br>*z. B. Gutscheine, Bankomatkarten, Bargeld, Kreditkarten* | |
| | **Ihr Lehrling kann mit besonderen Situationen an der Kassa umgehen.**<br>*z. B. Wechselgeldreklamation, Retouren, Verhaltensweise bei einem Überfall* | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.6.2, 5.1.1, 5.1.3, 5.1.4, 5.1.5

### Ausbildungstipps

- Nützen Sie die Gelegenheiten, die sich im Arbeitsalltag bieten, um **Kopfrechnen und Schätzen** zu **üben**: Lassen Sie Ihre Lehrlinge z. B. Überschlagsrechnungen zu Rabatten berechnen.
- Kassasturz-Übung: Lassen Sie Ihre Lehrlinge eine Zwischenabrechnung machen. Dazu gehört auch, die vorhandenen Kassaausgangs- und gegebenenfalls Eingangsbelege auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen.
- Das selbstständige Kassieren ohne Aufsicht ist für Lehrlinge ab dem vollendeten 18. Lebensjahr zulässig.
  Bei Lehrlingen unter 18 Jahren
  – ist die ununterbrochene Anwesenheit des Ausbilders bei der Tätigkeit des Kassierens nicht erforderlich. Es muss jedoch gewährleistet sein, dass eine qualifizierte Person im Fall von Unklarheiten, Irritationen und Schwierigkeiten sofort eingreifen kann, um ihnen beizustehen.
  – Aufgrund deren eingeschränkter Geschäftsfähigkeit haftet der Unternehmer für Differenzen beim Kassabestand (außer bei Vorsatz).
- Ein Merkblatt zum richtigen Verhalten bei Raubüberfällen finden Sie auf Seite 102.

| Ihr Lehrling kann Rechnungen ausstellen. | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| | **Ihr Lehrling kennt die Bestandteile einer Rechnung.**<br>*z. B.*<br>*– Groß- und Kleinbetragsrechnungen unterscheiden*<br>*– prüfen, ob alle gesetzlich erforderlichen Bestandteile enthalten sind* | |
| | **Ihr Lehrling kann Rechnungen erstellen.**<br>*z. B. unter Verwendung des betriebsinternen Systems Rechnungen erstellen, gegebenenfalls die Firma und Adresse des Kunden auf der Rechnung vermerken* | |
| | **Ihr Lehrling kann die Umsatzsteuer berechnen.**<br>*z. B. Berechnung der Umsatzsteuer unter Berücksichtigung der verschiedenen Steuersätze* | |
| | | **Ihr Lehrling kann Maßnahmen bei einem Zahlungsverzug setzen.**<br>*z. B. Kunden erinnern; Mahnungen ausstellen* |
| | | **Ihr Lehrling kann den Kassa-abschluss durchführen.**<br>*z. B. Berechnung Soll- und Ist-Bestand* |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.5.2, 5.1.2, 5.1.5, 5.1.6, 5.2.1, 8.1.2, 8.1.5, 8.1.6, 8.1.7

**Ausbildungstipp**

- In jedem Betrieb passieren manchmal Fehler. Nutzen Sie diese Situationen, um Ihrem **Lehrling Konsequenzen von Fehlern aufzuzeigen** (z. B. anhand von falsch ausgewiesenen Rabattsätzen). Zeigen Sie, wie bei der Korrektur von Fehlern vorgegangen wird.

## Die Motivation Ihres Lehrlings fördern

- Übertragen Sie Ihren Lehrlingen sinnvolle Aufgaben und machen Sie den Gesamtzusammenhang und die Bedeutung der zugewiesenen Aufgaben für den betrieblichen Ablauf deutlich.
- Gestalten Sie die Arbeitsaufgaben abwechslungsreich. Kombinieren Sie anfallende Routinearbeiten mit interessanten, neuen Aufgaben. Führen ihre Lehrlinge vorwiegend die gleichen Tätigkeiten aus, kann dies schnell zu Desinteresse und Frustration führen.
- Übertragen Sie Ihren Lehrlingen Aufgabenbereiche, für die sie die Verantwortung übernehmen können. Dies kann auch besondere Aufgaben betreffen, wie die Gestaltung eines Lehrlingsteils in der Mitarbeiterzeitung.

**Motivation fördern (Richtiger Umgang mit dem Lehrling):**
qualitaet-lehre.at

# Best Practice

## Gewährleistung, Garantie und Schadenersatz
## Infoblatt für Lehrlinge

**Tipps**

- Überprüfe die Ware bei der Warenanlieferung und vor dem Befüllen der Regale sorgfältig auf sichtbare Mängel.
- Dokumentiere beschädigte Waren (z. B. Digitalfoto).
- Beschädige selbst keine Originalverpackungen.
- Transportiere die Ware fachgerecht und sicher (z. B. auf einer Transportrodel).
- Sei vorsichtig mit Teppich-, Cutter- bzw. Taschenmessern.
- Achte auf mögliche Verunreinigungen im Lager oder im Verkaufsraum.

Bei Geschäften zwischen zwei Unternehmern (z. B. Einzelhandel kauft direkt beim Hersteller) muss der Unternehmer einen Mangel innerhalb einer angemessenen Frist dem Verkäufer rügen. Gewöhnlich beträgt diese Frist 14 Tage.

Im Gegensatz zur Gewährleistung ist die Garantie eine freiwillige Leistung und wird vertraglich im Rahmen einer Garantieerklärung (zumeist vom Hersteller) zugesichert. Zum Beispiel: Der Garantiegeber verspricht, für Mängel, die während der Garantiezeit auftreten, gemäß Garantieerklärung einzustehen. Der Garantieanspruch des Kunden endet in der Regel, wenn Montage-, Pflege- oder Gebrauchsanleitung nicht eingehalten wurden.

Deshalb:

**Tipps**

**Informiere den Kunden über**

- die Bedienungs- und Montageanleitung,
- die Pflege- und Gebrauchsanleitung,
- einzuhaltende Wartungsintervalle.

**AWS – Der Kaufvertrag**
aws.ibw.at → Aktuelle Unterlagen → 2012 → *Wirtschaft im Alltag (Seite 3 bis 27)*

# Best Practice

## Lehrlingswettbewerbe
## Junior Sales Champion Austria/International

Beim Junior Sales Champion zeigen die besten Fachkräfte ihr Können. Neben einer gelungenen Warenpräsentation kommt es auf Fachwissen, korrekte Einwandbehandlung, kompetente Beratung und das Führen von Verkaufsgesprächen in Deutsch und Englisch an.

Die Vorausscheidungen für den Junior Sales Champion International finden im Rahmen des Junior Sales Champion Austria in allen Bundesländern Österreichs statt. Eine Jury bewertet das fachgerechte Verkaufsgespräch. Die jeweils besten Kandidaten und Kandidatinnen werden zum internationalen Schlusswettbewerb eingeladen und messen ihr Können mit Teilnehmern aus Bayern, Südtirol und der Schweiz.

Neben der persönlichen Erfahrung werden die Gewinner auch mit attraktiven Preisen belohnt. Auf sie warten unter anderem Pokale, Urkunden, Geld- und Sachpreise.

*„Der Verkaufsnachwuchs ist immer mit Begeisterung und Herz dabei und hat gezeigt, wie cool ein Beruf im Einzelhandel sein kann. Die Lehrlinge sind tolle Botschafter des Handels. Ich bin mir sicher, dass ihnen eine erfolgreiche Zukunft bevorsteht."*
**KommR Jörg Schielin,** Vorsitzender des bildungspolitischen Ausschusses der Bundessparte Handel in der Wirtschaftskammer Österreich

Haben auch Sie ein herausragendes Verkaufstalent in Ihrem Team? Interessierte Lehrlinge melden sich bei der Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Handel.

Kontakt: Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Handel, Wiedner Hauptstraße 63, 1040 Wien
Telefon: +43 5 90 900 3410, E-Mail: bsh@wko.at

# Best Practice

## Berufswettbewerb der kaufmännischen Jugend Wiens

Der Berufswettbewerb der kaufmännischen Jugend Wiens, der seit vielen Jahren durchgeführt wird, ist mit mehr als 10.000 Teilnehmern und Teilnehmerinnen eine der größten Jugendveranstaltungen Wiens. Die Schülerinnen und Schüler von 15 Schulen, davon acht Berufsschulen und sieben berufsbildende mittlere und höhere Schulen, nehmen an diesem Wettbewerb teil. Bei dieser Leistungsschau präsentiert die kaufmännische Jugend ihr Allgemeinwissen und ihr fachspezifisches Know-How.

Dabei spielt die Ausbildung von Lehrlingen im Einzelhandel eine besonders wichtige Rolle. Der Einzelhandel ist durch vier Berufsschulen vertreten, in denen alle Schwerpunkte ausgebildet werden.

Die Sieger und Siegerinnen werden im Rahmen einer Abschlussveranstaltung im Wiener Rathaus geehrt und dürfen sich über Preise im Gegenwert von bis zu 250 Euro freuen. Doch nicht nur die materiellen Preise stellen einen Wert für die Teilnehmer und Teilnehmerinnen dar. Durch den Wettbewerb zeigen sie die Qualität der Ausbildung ihrer Schulen. Für die Abschlussklassen ist es gleichzeitig eine gute Vorbereitung auf die Lehr- bzw. Abschlussprüfung.

*„Mit diesen Veranstaltungen leisten wir einen Beitrag für die Qualität der Berufsausbildung und vermitteln ein positives Feedback an die Jugendlichen. So gesehen ist der Wettbewerb Teil einer Gesamtstrategie zur Verbesserung der Ausbildung, die wir gemeinsam mit unserem Sozialpartner umsetzen."*
**LAbg. Peter Florianschütz,**
*Sekretär der Fachausschüsse der Gewerkschaft der Privatangestellten – Druck, Journalismus, Papier (GPA-djp)*

© Denke/Weisserrabe.at

# Ausbildungsmaterialien

# Merkblatt

## Verhalten bei Raubüberfällen

POLIZEI
KRIMINALPRÄVENTION

**Präventionstipps: Raubüberfälle auf Geschäfte**

Österreich ist eines der sichersten Länder der Welt. Dennoch sind im Bereich des Einzelhandels, Beschäftigte an Kassen und im Kassenbereich, ständig dem Risiko eines Raubüberfalles ausgesetzt. Die Täter haben es besonders auf Tankstellen, Trafiken und Wettbüros abgesehen. Ein Raubüberfall stellt für alle Beteiligten eine Ausnahmesituation dar. Deshalb sollten Angestellte im Einzelhandel darauf vorbereitet sein, wie sie sich im Falle des Falles verhalten, um kein zusätzliches Risiko für Leben und Gesundheit einzugehen. Um es erst gar nicht so weit kommen zu lassen, sollte das Geschäft für einen Raubüberfall so unattraktiv wie möglich sein. Dadurch, dass für den Täter wenig zu holen ist, und dadurch, dass die Gefahr erwischt zu werden, möglichst groß ist.

Empfehlungen der Kriminalprävention:

- Überprüfen Sie vor Betreten oder Verlassen der Filiale die Umgebung auf verdächtige Umstände, wie abgestellte, wartende Fahrzeuge oder verdächtige Passanten. Informieren Sie im Zweifelsfall die Polizei.
- Der Kassenbereich sollte so angelegt sein, dass von straßenseitig passierenden Fußgängern nicht im Detail zu erkennen ist, wie mit Geld in diesem Bereich umgegangen wird.
- Verwahren Sie keine allzu hohen Geldbeträge in der Kasse, sondern bringen diese regelmäßig an den hierfür bestimmten Aufbewahrungsort, oder lassen Sie diese abholen.
- Personaleingänge sollten so ausgestaltet sein, dass man sich vor dem Hinausgehen vergewissern kann, ob unbefugte Personen davor stehen.
- Alarmanlagen und Videoüberwachungssysteme stellen für den Täter ein erhöhtes Risiko dar. Die meisten potenziellen Täter lassen sich von derartigen Einrichtungen von Ihrem Tatvorhaben abbringen.

Wenn es doch zu einem Raubüberfall kommt, dann bewahren Sie bitte Ruhe. Gegenwehr und Hilfeschreie könnten dazu führen, dass der Täter entgegen seiner ursprünglichen Absicht Gewalt anwendet. Folgen Sie widerspruchslos den Anweisungen des Täters. Geben Sie das geforderte Geld langsam ruhig heraus. Der Schutz von Leben und Gesundheit hat Vorrang vor materiellen Werten!

Lösen Sie möglichst frühzeitig den Alarm aus. Allerdings nur dann, wenn dadurch keine zusätzliche Gefährdung zu erwarten ist wie zum Beispiel wenn die Alarmauslösung nicht unauffällig erfolgen kann und der Täter den optischen oder akustischen Alarm bemerken würde. Prägen Sie sich das Äußere des Täters möglichst genau ein. Eine gute Täterbeschreibung unterstützt die Fahndung der Polizei.

Weiterführende Informationen zu diesem Thema erhalten Sie auch auf der Internetseite der Wirtschaftskammer Österreich unter www.wko.at/sicherheitimhandel.

Die Spezialisten der Kriminalprävention stehen Ihnen unter der Telefonnummer **059133** österreichweit zur Verfügung!

Dieses Merkblatt wurde uns vom Bundeskriminalamt zur Verfügung gestellt.

# Rechte und Pflichten

## Infoblatt für Lehrlinge

**Durch den Lehrvertrag übernehmen sowohl der Lehrberechtigte als auch der Lehrling gewisse Rechte und Pflichten. Diese sind im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt.**

### RECHTE DES LEHRLINGS/PFLICHTEN DES LEHRBERECHTIGTEN LAUT BAG

- Fertigkeiten und Kenntnisse des Lehrberufes sind dem Lehrling vom Lehrberechtigten selbst oder durch andere geeignete Personen (Ausbilder/in) zu vermitteln.
- Dem Lehrling dürfen keine berufsfremden Arbeiten bzw. Arbeiten, die seine Kräfte übersteigen, zugeteilt werden.
- Der Lehrling darf nicht körperlich gezüchtigt werden; er ist auch vor Misshandlungen durch Betriebsangehörige zu schützen.
- Eltern und Erziehungsberechtigte sind von wichtigen Vorkommnissen zu verständigen.
- Für den Berufsschulbesuch ist dem Lehrling die erforderliche Zeit unter Fortzahlung der Lehrlingsentschädigung freizugeben.
- Übersteigen die Internatskosten die Lehrlingsentschädigung, sind die Mehrkosten durch den Lehrberechtigten abzugelten.
- Für die Ablegung der Lehrabschlussprüfung ist die dafür erforderliche Zeit freizugeben.
- Während der Lehrzeit bzw. der Behaltezeit müssen dem Lehrling beim erstmaligen Prüfungsantritt die Prüfungstaxe und allfällige Materialkosten ersetzt werden.

| PFLICHTEN DES LEHRLINGS LAUT BAG | ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT |
|---|---|
| Der Lehrling muss sich bemühen, die Fertigkeiten und Kenntnisse seines Lehrberufes zu erlernen. | *Die Verantwortung für eine erfolgreiche Ausbildung liegt auch bei dir! Du hast ein Recht auf eine umfassende Ausbildung (siehe „Rechte“). Achte auch selbst darauf, dass dir alle Kenntnisse beigebracht werden.* |
| Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen. | *Vor allem am Anfang müssen Lehrlinge auch einfache Hilfstätigkeiten übernehmen, die nicht so viel Spaß machen. Diese Aufgaben gehören genauso zu deinem Beruf und tragen dazu bei, dass der Betrieb gut läuft. Lass dir erklären, warum diese Aufgaben für den Betrieb wichtig sind. Du kannst deinem Betrieb wirtschaftlich schaden, wenn du Arbeiten nicht ordnungsgemäß durchführst. Bedenke, dass deine Lehrstelle und Lehrlingsentschädigung davon abhängen, dass es deinem Lehrbetrieb wirtschaftlich gut geht.* |
| Mit seinem/ihrem Verhalten ist der Eigenart des Betriebes Rechnung zu tragen. | *In jedem Betrieb gibt es Leitsätze oder Verhaltensrichtlinien, die eingehalten werden müssen.* |
| Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sind zu wahren. | *Wichtig: Dies gilt auch für das Internet. Zitiere keine Personen, die du vorher nicht um Erlaubnis gefragt hast und verrate keine Betriebsgeheimnisse!* |
| Mit Werkzeug und Material muss sorgsam umgegangen werden. | *Wichtig: Durch Beschädigung von Werkzeugen und Materialien fügst du deinem Betrieb wirtschaftlichen Schaden zu.* |
| Bei Krankheit oder sonstiger Verhinderung ist der Lehrberechtigte oder Ausbilder/die Ausbilderin sofort zu verständigen oder verständigen zu lassen. | *Tipp: Speichere die Telefonnummer am besten gleich im Handy ein! Wenn du an einem Schultag krank bist, musst du auch die Schule verständigen.* |

Quelle: Berufsausbildungsgesetz (BAG) § 9 und § 10; Erklärung zum Gesetzestext: ibw

# Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung

| Qualitätsfaktoren | haben/ machen wir | sollten wir andenken |
|---|---|---|
| **AUSBILDER/IN** | | |
| Ausbilderqualifikation | | |
| Fachliche Weiterbildung der Ausbilder/innen | | |
| Didaktische Weiterbildung der Ausbilder/innen | | |
| Erfahrungsaustausch (Ausbildertreffen im Betrieb; Vernetzung der Ausbilder/innen mit Ausbilder/innen anderer Betriebe; Auslandpraktikum für Ausbilder/innen) | | |
| Überbetriebliches Engagement der Ausbilder/innen (Prüfertätigkeit bei der Lehrabschlussprüfung; Arbeitskreise; Lehrlingswart etc.) | | |
| | | |
| **DIE LEHRLINGSSUCHE – DAS INTERESSE AM LEHRBETRIEB WECKEN** | | |
| Kooperationen mit Schulen (Betriebsbesichtigungen, Vorträge in Schulen, Teilnahme an Elternabenden, Schulprojekte etc.) | | |
| Berufspraktische Tage (Schnupperlehre) | | |
| Tag der offenen Tür im Betrieb für Jugendliche, Eltern und Lehrer | | |
| Teilnahme an Berufsinformationsmessen, Branchentagen oder Aktionstagen | | |
| Zusammenarbeit mit den Berufsinformationszentren und dem AMS | | |
| Ausschreibung von Lehrstellen (Lehrstellenbörse, Anzeigen etc.) | | |
| Mundpropaganda (berufliche und private Kontakte nutzen) | | |
| Info- und Werbematerialien (Imagefolder, Plakate, Imagevideo etc.) | | |

| Qualitätsfaktoren | haben/ machen wir | sollten wir andenken |
|---|---|---|
| Infobereich auf der Unternehmenswebsite mit Infos zur Ausbildung/Bewerbung etc. oder eigene Lehrlingswebsite | | |
| Web 2.0 Aktivitäten (Facebook, YouTube, Twitter etc.) | | |
| Berichte in regionalen und überregionalen Medien (Print, Radio, Fernsehen) | | |
| | | |
| **LEHRLINGSAUSWAHL** | | |
| Auswahlverfahren für den Bewerbungsprozess auswählen (schriftliche Bewerbung, Bewerbungsgespräch, Schnuppertage, Eignungstest etc.) | | |
| Reihenfolge der einzelnen Auswahlverfahren festlegen | | |
| Kriterien für die Lehrlingsauswahl festsetzen (Zeugnisnoten, Testergebnisse, Selbstständigkeit, Motivation etc.) | | |
| Rückmeldung an alle Bewerber/innen über die Zu- bzw. Absage | | |
| | | |
| **AUSBILDUNG IN BETRIEB UND SCHULE** | | |
| Kontakte zum/zur Berufsschuldirektor/in, Klassenvorstand und den Berufsschullehrern/Berufsschullehrerinnen pflegen | | |
| Berufsschule kontaktieren und sich über die Leistungen des Lehrlings erkundigen | | |
| Vereinbaren, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit dem Betrieb Kontakt aufnimmt | | |
| Berufsschullehrer/innen in den Betrieb einladen | | |
| Bei Schwierigkeiten in der Berufsschule und/oder im Betrieb: Kontakt mit den Eltern aufnehmen | | |
| | | |
| **DER OPTIMALE START IN DIE AUSBILDUNG** | | |
| Willkommenstreffen vor/zu Beginn der Lehrzeit für Lehrlinge und deren Eltern | | |
| Lehrlingsunterlagen für alle aufgenommenen Lehrlinge mit Infos zur Ausbildung | | |
| Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtages | | |

| Qualitätsfaktoren | haben/ machen wir | sollten wir andenken |
|---|---|---|
| | | |
| **AUSBILDUNG GESTALTEN** | | |
| Berufsbild als Grundlage für die Ausbildungsplanung und -gestaltung heranziehen | | |
| Ausbildungsplan erstellen | | |
| Ausbilden (Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen; Lehrlinge selbstständig arbeiten lassen) | | |
| Lehrling in betriebliche Aufträge einbinden | | |
| Jobrotation (regelmäßiger Wechsel der Aufgabenbereiche und/oder Abteilungen) | | |
| Andere Ausbildungsmethoden (Lehrlingsprojekte, E-Learning etc.) | | |
| Zusätzliches Ausbildungsangebot im Rahmen des Berufsbildes (zusätzliche praktische Übungsmöglichkeiten; Lehrlingsunterricht, Nachhilfe etc.) | | |
| Ausbildungsdokumentation (Ausbilder und/oder Lehrlinge dokumentieren in einem Ausbildungsheft oder einer Ausbildungsmappe, was gelernt wurde) | | |
| Ausbildungsfortschritte feststellen (beobachten während der Arbeit; Ergebnisse von Arbeitsaufträgen oder praktische Arbeitsproben bewerten; Feedback von Ausbilder/in, Kollegen etc. einholen; praxisnahe Tests etc.) | | |
| Feedback geben (Rückmeldungen während der Arbeit; regelmäßig Feedback-gespräche führen) | | |
| Einbindung der Lehrlinge in die Qualitätssicherung des Betriebes (Lehrlinge können Ideen- und Verbesserungsvorschläge einbringen; kontinuierlicher Verbesserungsprozess [KVP] etc.) | | |
| Unterstützung bei der Vorbereitung auf die LAP (besprechen, was bei der LAP geprüft wird; zusätzliche Übungsmöglichkeiten im Betrieb; interne oder externe Vorbereitungstrainings; Prüfungssituationen durchspielen; LAP-Unterlagen etc.) | | |
| | | |
| **RICHTIGER UMGANG MIT DEM LEHRLING** | | |
| Ausbilder/in = Vorbild für den Lehrling (Vorbildfunktion ernst nehmen; sich Zeit nehmen für den Lehrling; als Ansprechpartner zur Verfügung stehen) | | |
| Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen (Lerntempo des Jugendlichen berücksichtigen; Lehrlinge fordern und fördern) | | |
| Lehrlinge loben und gute Leistungen sowie Lernfortschritte anerkennen | | |

| Qualitätsfaktoren | haben/ machen wir | sollten wir andenken |
|---|---|---|
| Regelmäßig Rückmeldungen zur Arbeit und den Lernleistungen geben | | |
| Fehler als Lernchancen zulassen | | |
| Feedback der Lehrlinge einholen und ernst nehmen | | |
| | | |
| **KOOPERATION MACHT STARK** | | |
| Exkursionen in andere Betriebe | | |
| Durchführung gemeinsamer Projekte | | |
| | | |
| **(AUS)BILDUNG ÜBER DAS BERUFSBILD HINAUS** | | |
| Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen | | |
| Berufsübergreifende Ausbildungen (EDV, Fremdsprachen, betriebswirtschaftliches Know-how, Erste-Hilfe etc.) | | |
| Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft-Skills (Teamtrainings, Kommunikationsseminare, Selbstsicherheitstrainings etc.) | | |
| Berufsmatura (Lehre mit Matura) | | |
| Auslandspraktikum | | |
| Förderung der Gesundheit und Fitness (Fitness- und Sportangebote, Sporttage, allgemeine Gesundheitsvorsorge, Gesundheitsprojekte, Suchtprävention etc.) | | |
| | | |
| **ERFOLGSMESSUNG** | | |
| Erfolgsquoten bei der Lehrabschlussprüfung | | |
| Teilnahme an nationalen und internationalen Lehrlingswettbewerben | | |
| Belohnungen für gute Leistungen (gute Berufsschulnoten; bestandene LAP; betriebliche Leistungen; Wettbewerbserfolge etc.) | | |
| | | |
| **QUALITÄTSSIEGEL FÜR DIE LEHRE** | | |
| Staatlich ausgezeichneter Ausbildungsbetrieb | | |
| Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“ | | |
| Regionale und branchenspezifische Auszeichnungen | | |

# Tool 3

## Abschluss der Lehrzeit & Die Lehrabschlussprüfung

# Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung

## INHALTE DER LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM LEHRBERUF EINZELHANDEL

| | Prüfungsgegenstände | Prüfungsbereiche | Zeit |
|---|---|---|---|
| **Theoretische Prüfung** | **Geschäftsfall** | – Leistungsbereich Beschaffung einschließlich Schriftverkehr<br>– Leistungsbereich Absatz | Regelfall: 150 Minuten<br><br>(kann auf 180 Minuten ausgeweitet werden) |
| **Praktische Prüfung** | **Präsentation** | – Der Ausbildungsbetrieb<br>– Persönliche und soziale Kompetenz<br>– Marketing-Grundlagen<br>– Warenwirtschaft | **Vorbereitungszeit:**<br>mindestens: 45 Minuten<br>maximal: 60 Minuten<br><br>**Prüfungszeit:**<br>Regelfall: 15 Minuten<br><br>(kann auf 20 Minuten ausgeweitet werden)<br><br>(Verlängerung um weitere 10 Minuten möglich, wenn keine eindeutige Note festgestellt werden kann) |
| | **Fachgespräch** | – Warensortiment<br>– Beratung und Verkauf<br>– Servicebereich Kassa | Im Regelfall 15 Minuten<br><br>(Verlängerung um weitere 10 Minuten möglich, wenn keine eindeutige Note festgestellt werden kann) |

*Hinweis: Inhalte der Lehrabschlussprüfung entsprechend der Ausbildungsordnung im Lehrberuf Einzelhandel vom Juni 2015.*

Die Inhalte der Lehrabschlussprüfung sind in der Verordnung des Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft über die Berufsausbildung im Lehrberuf Einzelhandel geregelt.

## Ablauf der theoretischen Lehrabschlussprüfung

Die theoretische Prüfung umfasst die schriftliche Bearbeitung eines Geschäftsfalles.
Sie entfällt in jedem Fall bei positivem Berufsschulabschluss.

Der Geschäftsfall beinhaltet Aufgabenstellungen im Bereich Beschaffung einschließlich Schriftverkehr und im Bereich Absatz.

## Ablauf der praktischen Lehrabschlussprüfung

Die praktische Prüfung gliedert sich in die Gegenstände Präsentation und Fachgespräch.

Die Vorbereitung auf **die Präsentation** beinhaltet die Erstellung eines schriftlichen Konzeptes. Dabei steht den Kandidaten eine Vorbereitungszeit von zumindest 45 Minuten und maximal 60 Minuten zur Verfügung. Im Anschluss erfolgt die Prüfung auf Basis des schriftlichen Konzeptes. Die Prüfungskommission kann Fragen zur weitergehenden Bearbeitung der Präsentationsinhalte stellen. Im Regelfall dauert die Prüfung 15 Minuten und kann auf bis zu 30 Minuten ausgeweitet werden.

Anhand von einer bis drei Warengruppen, welche die Kandidaten selbst wählen, wird **beim Fachgespräch** eine Situation aus der praktischen Tätigkeit (z. B. Verkaufsgespräch) simuliert. Die Kandidaten sind aufgefordert, möglichst kunden- und serviceorientiert im Gespräch zu agieren und dabei ihre fachliche Qualifikation unter Beweis zu stellen. Im Rahmen des Fachgespräches wird überprüft, über welche Kenntnisse und Fähigkeiten die Kandidaten in den Ausbildungsbereichen „Warensortiment", „Beratung und Verkauf" sowie „Servicebereich Kassa" verfügen.

**Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):**
lehrberufsliste.m-services.at → Alle Lehrberufe → *E* → *Einzelhandel*

# Anmeldung zum Antritt der Lehrabschlussprüfung im Einzelhandel

## ANTRITTSMÖGLICHKEITEN ZUR LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG

Jeder Lehrling hat die Möglichkeit, am Ende der Lehrzeit die Lehrabschlussprüfung (LAP) abzulegen. Das Ablegen der Lehrabschlussprüfung ist für den Lehrling freiwillig. Alle Antrittsmöglichkeiten entnehmen Sie dem Berufsausbildungsgesetz § 23 und § 27. Im Folgenden werden zentrale Antrittsmöglichkeiten dargestellt.

**Antrittsmöglichkeiten zur Lehrabschlussprüfung**

| aufgrund des Lehrvertrages | ausnahmsweise Zulassung zur Prüfung | Zusatzprüfung |
|---|---|---|
| Aufrechtes Lehrverhältnis + regelmäßiger Besuch der Berufsschule (Antragsstellung maximal sechs Monate vor Lehrzeitende)<br><br>*oder*<br><br>Vorzeitiger Prüfungsantritt: (Antragstellung zu Beginn des letzten Lehrjahres)<br><br>• Berufsschule erfolgreich abgeschlossen + Aufrechtes Lehrverhältnis mit Zustimmung des Lehrberechtigten<br><br>*oder*<br><br>• Lehrverhältnis einvernehmlich oder ohne Verschulden des Lehrlings vorzeitig aufgelöst | mind. 18 Jahre + erforderliche Fertigkeiten und Kenntnisse wurden auf andere Art und Weise angeeignet<br><br>*oder*<br><br>mind. die Hälfte der Lehrzeit absolviert + keine Möglichkeit, Lehrvertrag für die restliche Zeit abzuschließen<br><br>*oder*<br><br>mind. 22 Jahre + Absolvierung einer geeigneten Bildungsmaßnahme | LAP wurde bereits in einem anderen, verwandten Lehrberuf abgelegt<br><br>*oder*<br><br>erfolgreicher Abschluss einer fachlich einschlägigen Schule |

In den **meisten Berufsschulen** werden die **Anmeldeformulare für die Lehrabschlussprüfung** durch die Lehrer verteilt. Darüber hinaus steht ein Formular auf der Website der Lehrlingsstelle zum Download zur Verfügung.

Der Antrag zur Ablegung der Lehrabschlussprüfung kann sechs Monate vor dem regulären Ende der Lehrzeit vom Lehrling gestellt werden. Zuständig ist immer die Lehrlingsstelle jenes Bundeslandes, in welchem der Lehrbetrieb besucht wird oder in dem sich der ordentliche Hauptwohnsitz des Lehrlings befindet.

### Vorzeitiger Prüfungsantritt

Der Lehrling kann bereits zu Beginn des letztens Lehrjahres die Zulassung zur Lehrabschlussprüfung beantragen, wenn
- der Lehrberechtigte damit einverstanden ist oder
- das Lehrverhältnis einvernehmlich oder ohne Verschulden des Lehrlings vorzeitig aufgelöst wurde.

Die Berufsschule muss bereits positiv abgeschlossen sein.

### Ausnahmsweise Zulassung zur Prüfung

Personen, die ein Mindestalter von 18 Jahren aufweisen, keine Lehre absolviert haben, jedoch nachweislich praktische und theoretische Erfahrungen im Lehrberuf Einzelhandelskaufmann/frau gesammelt haben, können bei der Lehrlingsstelle einen Antrag auf Zulassung zur Lehrabschlussprüfung stellen.

*oder*

Es ist zumindest die Hälfte der Lehrzeit absolviert worden und nach dem Verlust der Lehrstelle konnte keine neue gefunden werden.

*oder*

Es erfolgt eine ausnahmsweise Zulassung zur Prüfung, wenn der Kandidat ein Mindestalter von 22 Jahren aufweist und eine dem Beruf entsprechende Bildungsmaßnahme regelmäßig besucht hat.

Die Lehrlingsstelle kann nach erfolgter Prüfung der Qualifikation einen Teil oder die gesamte theoretische Prüfung erlassen.

### Zusatzprüfungen

Bei verwandten Lehrberufen oder einschlägigen Schulabschlüssen kann eine Anrechnung auf den Lehrberuf Einzelhandelskaufmann/frau erfolgen. Sie finden die jeweils aktuelle Fassung der Lehrberufsliste im Internet.

**Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):**
lehrberufsliste.m-services.at → Alle Lehrberufe → *E* → *Einzelhandel*

**Die Lehrabschlussprüfung (LAP):**
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Lehrabschlussprüfung

## BETRIEBLICHE UNTERSTÜTZUNG ZUR LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM HANDEL

Beim erstmaligen Antritt zur Lehrabschlussprüfung trägt der Ausbildungsbetrieb die entstandenen Kosten, sofern der Lehrling innerhalb der Lehrzeit oder Behaltezeit (siehe Seite 120) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 100 Euro (Stand Jänner 2017).

Dem Lehrling ist die Zeit für die Prüfung unter Fortzahlung der Bezüge freizugeben.

Besteht der Lehrling die Lehrabschlussprüfung beim ersten Antritt nicht, so besteht die Möglichkeit, diese zweimal kostenlos zu wiederholen.

# Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung

## VORBEREITUNGSMÖGLICHKEITEN

Je nach Bundesland wird von verschiedenen Anbietern eine Reihe von **Vorbereitungskursen** angeboten. Einen Überblick über das Angebot erhalten Sie bei Ihrer Lehrlingsstelle oder unter www.lap.at.

**Ausbildungstipps**

- Viele Lehrlinge sind vor der Abschlussprüfung besonders nervös und aufgeregt. Versuchen Sie Ihren Lehrlingen durch Lob und positives Feedback den **Rücken zu stärken**.
- Führen Sie mit jedem Lehrling vor der Lehrabschlussprüfung ein **Feedback-Gespräch**. Heben sie dabei Stärken und Erfolge besonders hervor.
- Durch **Erfolge** wird das **Selbstbewusstsein** verbessert. Geben Sie herausfordernde Aufgaben, die gut zu bewältigen sind.
- Rollenspiele eignen sich, um sich auf die ungewohnte Prüfungssituation vorzubereiten. Versuchen Sie die **Prüfungssituation nachzustellen** und geben Sie Ihren Lehrlingen **Tipps,** wie sie sich noch **besser vorbereiten** können.
- Nutzen Sie die **Erfahrungen** und **Eindrücke** von **früheren Kandidaten**. Oft ist der Austausch eine wichtige Unterstützung in der Vorbereitungsphase.
- **Erkundigen** Sie sich in der **Schule** nach den **Leistungen** Ihrer Lehrlinge und **beziehen** Sie gegebenenfalls die **Eltern** in die Vorbereitung **ein**.

**AUS DER PRAXIS**

*„Neben der fachlichen Kompetenz ist der Zusammenhalt und die Zusammenarbeit im Team die beste Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung. Die Lehrlinge werden dabei vom Vertriebsleiter und von den Kollegen aus der Abteilung unterstützt. Wichtig dabei ist es, das Selbstbewusstsein der Lehrlinge zu stärken und ihnen vor Augen zu führen, welche positive Entwicklung sie über die Lehrzeit gemacht haben."*
**Dir. Prok. Heinrich Wimmer,** Warendirektor

## VORBEREITUNGSUNTERLAGEN FÜR DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM EINZELHANDEL

Die **Vorbereitung** auf die Lehrabschlussprüfung beginnt man am besten **mit einem Rückblick auf die Erfahrungen,** die während der Ausbildung gemacht wurden. Lassen Sie Ihre Lehrlinge die gesamte Lehrzeit Revue passieren. Dabei kann es hilfreich sein, die Erfahrungen zuerst niederzuschreiben. Alleine das Nachdenken und Niederschreiben, was während der Lehrzeit alles gelernt und erlebt wurde, hat schon einen Lerneffekt.

Durch die **anschließende Strukturierung der Erfahrungen** entsteht eine **individuelle Lernunterlage**. Idealerweise orientieren sich die Lehrlinge an den Themengebieten der praktischen LAP:

- Der Ausbildungsbetrieb
- Persönliche und soziale Kompetenz
- Marketing-Grundlagen
- Warenwirtschaft

Darüber hinaus bieten das ibw (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft) und andere Anbieter **eine Reihe von Skripten zur Vorbereitung** auf die LAP an.

*Vorbereitung für die theoretische Lehrabschlussprüfung*

*Vorbereitung für die praktische Lehrabschlussprüfung*

**fit4LAP:**
lap.at

# Best Practice

## Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

**VORBEREITUNGSPHASE**

**1. SEI ORGANISIERT**

Schreib einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

**2. SEI GEWISSENHAFT**

Versuch, allen Themen, die dir nicht klar sind, auf den Grund zu gehen. Jetzt ist der Zeitpunkt aus Fehlern zu lernen.

**3. SEI TRAINIERT**

Versetz dich gedanklich in die Prüfungssituation und löse Musteraufgaben. Dadurch gewinnst du an Sicherheit.

**4. HÖRE AUF DICH SELBST**

Du selbst weißt am besten, wann du gut vorbereitet bist. Vergiss die Zurufe von anderen, die behaupten, gar nicht für die Prüfung gelernt zu haben.

## KURZ VOR DER PRÜFUNG

**1. HÖR AUF ZU LERNEN**

Stress dich nicht mit Dingen, bei denen du dir nicht sicher bist. Versuch, dich auf deine Stärken zu konzentrieren.

**2. LASS DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN**

Hör nicht auf die Kommentare von Kollegen, die gerade geprüft wurden. Diese sind gerade genauso aufgeregt wie du. Versuche, dich auf dich selbst zu konzentrieren und zur Ruhe zu kommen.

**3. DENK POSITIV**

Die Prüfung ist kein Hindernis, sondern eine Herausforderung. Denk an die Erfolge, die du schon geschafft hast (z. B. Führerschein).

## WÄHREND DER PRÜFUNG

**1. FANG RICHTIG AN**

Beginn bei der Konzepterstellung der Präsentation mit jenen Aufgaben, die du am besten kannst. Hast du erst einmal den Anfang geschafft, fällt dir das Weitere viel leichter.

**2. VERJAGE DEINE ANGST**

Kommt die Angst in dir hoch, hole tief Luft und sage innerlich „Stopp!“ Danach sag dir: „Ich schaffe das.“

# Beurteilung der Lehrabschlussprüfung

Bei der Gesamtbeurteilung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

## Mit Auszeichnung bestanden

„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Sehr gut" bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Gut" erfolgte." (BAG § 25.(5a))

**Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:**

| Theoretische Prüfung* | Praktische Prüfung | |
|---|---|---|
| GF | Pr | FG |
| entfallen | „Sehr Gut" | |
| max. zwei „Gut" | „Sehr Gut" | |

**Das heißt:**

- Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen **alle** mit „Sehr Gut" bewertet sein.
- In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Note als „Gut" vergeben werden.
- Insgesamt muss **mindestens die Hälfte** der Prüfungsgegenstände (also praktische und theoretische) **mit „Sehr Gut"** bewertet werden.

## Mit gutem Erfolg bestanden

„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Gut" oder „Sehr gut" bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend" erfolgte." (BAG § 25.(5b))

**Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:**

| Theoretische Prüfung* | Praktische Prüfung | |
|---|---|---|
| GF | Pr | FG |
| entfallen | „Sehr Gut" | „Gut" |
| max. zwei „Befriedigend" | „Sehr Gut" | „Gut" |

**Das heißt:**

- Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen **alle** mit „Sehr Gut" oder „Gut" bewertet sein.
- In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Beurteilung als „Befriedigend" vergeben werden.
- Insgesamt muss **mindestens die Hälfte** der Prüfungsgegenstände **mit „Sehr Gut" oder „Gut"** bewertet sein.

## Bestanden

„Wenn kein Prüfungsgegenstand mit „Nicht Genügend" bewertet wurde." (BAG § 25.(5c))

**Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:**

| Theoretische Prüfung* | Praktische Prüfung | |
|---|---|---|
| GF | Pr | FG |
| entfallen | kein „Nicht Genügend" | |
| kein „Nicht Genügend" | kein „Nicht Genügend" | |

**Das heißt:**
Es wurde **kein** Gegenstand mit **„Nicht Genügend"** benotet.

## Nicht bestanden

„Wenn ein oder mehrere Prüfungsgegenstände mit „Nicht Genügend" bewertet wurden. (lt. BAG § 25.(5d))

**Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:**

| Theoretische Prüfung* | Praktische Prüfung | |
|---|---|---|
| GF | Pr | FG |
| mind. ein „Nicht Genügend" | | |

**Das heißt:**
**Ein oder mehrere** Gegenstände wurden mit **„Nicht Genügend"** benotet.

Hinweis:
Lt. BAG §24.(2) sind bei der Wiederholungsprüfung nur die Gegenstände zu wiederholen, die mit „Nicht Genügend" beurteilt wurden.

**) Die theoretische Prüfung entfällt für die meisten Kandidaten. Sie muss bei einer negativen Beurteilung im Berufsschulzeugnis bzw. in den meisten Fällen bei einer ausnahmsweisen Zulassung zur Lehrabschlussprüfung abgelegt werden.*

***Abkürzungen:*** *GF = Geschäftsfall, Pr = Präsentationen, FG = Fachgespräch*

# Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

Der **Kollektivvertrag** für Handelsangestellte sieht für erfolgreiche Absolventen eine **einmalige Prämie** für gute Leistungen bei der Lehrabschlussprüfung vor.

- bei gutem Erfolg EUR 100,00
- bei ausgezeichnetem Erfolg EUR 150,00

An den Lehrbetrieb wird für gute Leistungen ebenfalls eine Prämie ausbezahlt:

- bei gutem Erfolg EUR 200,00
- bei ausgezeichnetem Erfolg EUR 250,00

Der Antrag für die Förderleistung ist bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes zu stellen.

**Förderungen für Lehrbetriebe:**
lehre-foerdern.at → Lehrbetrieb → *Ausgezeichnete und gute Lehrabschlussprüfungen*

# Wiederholung der Lehrabschlussprüfung

Hat der Kandidat die Lehrabschlussprüfung nicht bestanden, kann diese beliebig oft wiederholt werden.
Es sind keine Sperrfristen vorgesehen.

Die Lehrabschlussprüfung kann zweimal kostenlos wiederholt werden.

**Förderungen für Lehrlinge:**
lehre-foerdern.at → Lehrling → *Kostenfreier wiederholter Antritt zur Lehrabschlussprüfung*

# Verhinderung bei der Lehrabschlussprüfung

Der Antritt zur Lehrabschlussprüfung erfolgt auf freiwilliger Basis.

Ist bereits eine Anmeldung erfolgt und kann der Lehrling den Termin nicht wahrnehmen,

- ist bis spätestens zehn Tage vor dem Termin die Lehrlingsstelle über die Verhinderung schriftlich, per Einschreiben zu verständigen oder
- der Lehrling kann nachweisen (z. B. durch eine Krankenstandbestätigung), dass er unverschuldet nicht zur Prüfung antreten konnte.

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

**Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):**
lehrberufsliste.m-services.at → Alle Lehrberufe → *E* → *Einzelhandel*

# Weiterverwendungspflicht (Behaltezeit) nach der LAP

Nach Beendigung der Lehrzeit bzw. nach der erfolgreich abgelegten Lehrabschlussprüfung (falls diese vor Lehrvertragsende abgelegt wird) ist der Lehrling im Einzelhandel noch fünf Monate weiter zu beschäftigen. Diese Zeit wird als Weiterverwendungszeit oder Behaltezeit bezeichnet.

**Reduzierte Weiterverwendungszeit:**
Wenn der Lehrling in Ihrem Betrieb nur die Hälfte oder weniger als die Hälfte der festgesetzten Lehrzeit absolviert hat, dann ist der Lehrbetrieb nur zur Weiterverwendung im halben Ausmaß verpflichtet (2,5 Monate).

Darüber hinaus gelten die kollektivvertraglichen Regelungen für Handelsangestellte. Beachten Sie dazu den Abschnitt XVII des Kollektivvertrages.

**Kollektivvertrag Handel:**
wko.at → Service → Arbeitsrecht und Sozialrecht → Kollektivverträge

*„Unsere Lehrlinge spüren, dass sie uns wichtig sind, wir ihnen viel Zeit widmen und wir für sie da sind. Es ist auch eine wichtige Bestätigung für uns, dass die Mitarbeiter nach der Lehrzeit weiterhin bei uns beschäftigt bleiben möchten.“*
**Helmut Müller,** Marktleiter

# Tool 4
## Karriere im Handel

# Karriereperspektiven nach der Ausbildung

Die Lehre im Einzelhandel ist eine hervorragende Ausgangsbasis und bietet zahlreiche Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.

Der Handel bietet sowohl für Karrierebewusste als auch für Mitarbeiter mit familiärem Engagement interessante Zukunftsperspektiven und gute Rahmenbedingungen.

**Fachliche Vertiefung**
Während der Lehrzeit entwickeln sich die Lehrlinge auch persönlich weiter. Neue Vorlieben entfalten sich und ein Talent in einem bestimmten Gebiet (Kommunikation, technisches Verständnis etc.) kommt stärker zum Vorschein. Bieten Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, fachliche Kenntnisse durch spezialisierte Zusatzausbildungen und Seminare zu vertiefen. Dadurch können sich die Mitarbeiter als Experten und Fachkräfte in einem bestimmten Fachbereich etablieren.

**Zweitausbildung**
Eine zweite Ausbildung in einem verwandten Lehrberuf kann sowohl für die Lehrlinge als auch für das Unternehmen sinnvoll sein. Durch die zweite Ausbildung sind die Mitarbeiter breiter im Betrieb einsetzbar und erhalten vertiefende Einblicke in die Unternehmenszusammenhänge.

**Trainee-Programm**
Weiterbildung im beruflichen Arbeitsalltag mit ergänzenden theoretischen Lehreinheiten bietet die Möglichkeit einer starken Mitarbeiterbindung und Qualifizierung. Die talentiertesten und ehrgeizigsten Lehrlinge sollten Sie im Auge behalten und ihnen Perspektiven zum innerbetrieblichen Aufstieg anbieten.

**Selbstständigkeit**
Viele Einzelhandelsunternehmen basieren auf einem Franchisemodell. Ziehen Sie die Möglichkeit in Betracht, dass ehemalige Lehrlinge zukünftige Partner werden könnten.

**Ausbilderqualifikation**
Das Ziel einer Ausbilderqualifikation mag als Perspektive direkt nach dem Abschluss der Ausbildung etwas unangebracht wirken. Es gibt jedoch zahlreiche jungen Menschen mit didaktischem Geschick und Talent, die sich eine Laufbahn als Ausbilder vorstellen können. Dass sie vor Beginn dieser Laufbahn Berufserfahrung sammeln sollten, versteht sich von selbst.

**Auslandserfahrung**
Die österreichische Lehrlingsausbildung wird in vielen Ländern geschätzt. Ehemalige Lehrlinge können eine hilfreiche Unterstützung bei der Erschließung neuer Märkte sein. Wenn Ihr Unternehmen darüber hinaus Filialen in anderen Ländern hat, sind Austauschprogramme sowohl für Ihre Mitarbeiter als auch für die Mitarbeiter in ausländischen Filialen im Sinne eines Wissens- und Erfahrungstransfers von großem Wert. Mehr Informationen zu Auslandspraktika von Lehrlingen finden Sie auf Seite 92.

**Berufsmatura**
Für die Berufsreifeprüfung ist es nie zu spät. Sie entspricht einer „normalen Matura". Besprechen Sie die Möglichkeit einer Berufsmatura mit Ihren Lehrlingen.

**Familiengründung**
Der Handel bietet durch die verschiedenen Arbeitszeitmodelle attraktive Bedingungen für Mitarbeiter, die sich der Familie widmen möchten. Erklären Sie Ihren Mitarbeitern, wie sich Arbeit und Familie in Ihrem Betrieb vereinbaren lässt.

**Ausbildungstipps**

Einer der häufigsten Gründe, warum Lehrabsolventen den Ausbildungsbetrieb verlassen, ist die fehlende Perspektive. Der Aufstieg im Betrieb ist in den meisten Fällen gegeben, jedoch den Lehrlingen zu wenig bekannt. Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen rechtzeitig über die Zukunft und machen Sie diese auf **weitere Stationen im Betrieb** aufmerksam. Gehen Sie dabei auf die individuellen Bedürfnisse und die Zukunftsplanung der Lehrlinge ein.

**AUS DER PRAXIS**

*„Nach der Lehre stehen alle Wege offen, vom Lehrling zur Führungskraft ist nicht nur ein Slogan, sondern auch in der Praxis möglich."*
**Gabriele Krimplstätter,** Verkaufsleiterin (Wien/NÖ Süd)

*„Mitarbeiter, die bei uns eine Lehrlingsausbildung durchlaufen haben, sind für uns besonders wertvoll. Es sind jene, die eine dreijährige Ausbildung absolviert haben und in dieser Zeit umfangreiches Wissen und Erfahrung in unterschiedlichen Abteilungen/Sortimensbereichen gesammelt haben. Es liegt auf der Hand, dass wir diese Fachkräfte auf Experten- und Führungspositionen vorbereiten. Entscheidend ist es, diese Möglichkeiten den Lehrlingen auch mitzuteilen, um sie zu motivieren und für das Unternehmen zu gewinnen."*
**Michael Wehrmann,** Ausbildungsleiter

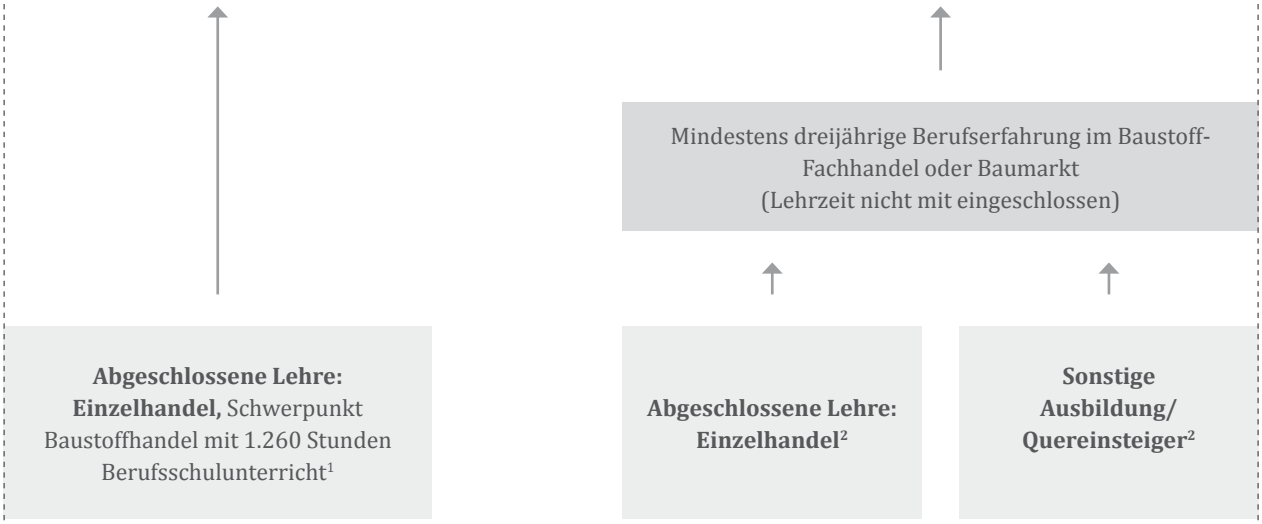
# Weiterbildung im Handel

Aufgrund der Durchlässigkeit der Bildungs- und Qualifikationslandschaft steht den Lehrabsolventen das gesamte Spektrum der Weiterqualifizierung in nahezu allen Bereichen offen.

## WEITERBILDUNG „DIPLOM-BAUPRODUKTEFACHBERATER/IN“

Die Weiterbildung „Diplom-Bauproduktefachberater/in“ kann von allen Mitarbeitern absolviert werden,
- die im Baustoff-Fachhandel oder im Baumarkt tätig sind und
- deren Unternehmen Mitglied im Baustoff Ausbildungszentrum ist.

**Zugangsvoraussetzungen zur Weiterbildung Diplom-Bauproduktefachberater**




1 Wer den Lehrberuf Einzelhandel im Schwerpunkt Baustoffhandel mit der erweiterten Berufsschulausbildung von 1.260 Unterrichtsstunden abgeschlossen hat, kann sofort nach dem Lehrabschluss mit der Weiterbildung beginnen (= direkter Zugang).

2 Wer den Lehrberuf Einzelhandel (z. B. Allgemeiner Einzelhandel) mit 1.080 Stunden Berufsschulausbildung abgeschlossen hat bzw. im Baustoff-Fachhandel oder Baumarkt tätig ist und eine andere Ausbildung als eine Einzelhandelslehre abgeschlossen hat, muss eine mindestens 3-jährige Berufserfahrung im Baustoff-Fachhandel oder im Baumarkt vorweisen, um mit der Weiterbildung beginnen zu können. Die Lehrzeit ist dabei nicht mit eingeschlossen.

Im Rahmen eines Kurs- bzw. Seminarprogramms (derzeit 80 Bildungseinheiten zu je 50 bis 60 Minuten + Abschlussarbeit) werden Inhalte zum fachlichen Know-how, zur Persönlichkeitsbildung, zu Verkauftechniken und zur Betriebswirtschaft vermittelt. Das Diplom macht Weiterbildungsaktivitäten sichtbar und erhöht neben der fachlichen Weiterqualifizierung die Aufstiegschancen in vielen Unternehmen.

**Baustoff-Ausbildungszentrum:**
baustoff-ausbildung.at → Weiterbildung → Diplom-Bauproduktefachberater/in

## LEHRGANG „AKADEMISCHER HANDELSMANAGER“ (AHM)

Der Lehrgang „Akademischer Handelsmanager“ richtet sich an Personen mit Lehrabschluss und anschließender mindestens zweijähriger Berufspraxis. Eine Matura ist für die Aufnahme nicht erforderlich. Über die Aufnahme in den Lehrgang entscheidet ein Aufnahmegespräch.

Die Teilnehmer erwerben in zwei Semestern Wissen aus den Bereichen Marketing, Recht, Rechnungswesen und Mitarbeiterführung. Die Ausbilderprüfung ist ebenfalls Bestandteil des Lehrganges.

Nach Abschluss des „akademischen Handelsmanagers“ besteht die Möglichkeit, in weiteren zwei Semestern das Masterprogramm **MSc Handelsmanagement** zu absolvieren. Teamleitung, Management und Unternehmensführung stehen im Fokus dieser Weiterbildungsmaßnahme.

**Berufsakademie Handel:**
wifi.at at → Karriere → Akademische Ausbildungen → Berufsakademie → Berufsakademie Handel

## WEITERE AUSBILDUNGEN

Der Weiterbildung im Handel sind keine Grenzen gesetzt. Sowohl von öffentlichen als auch privaten Bildungsanbietern wird eine Reihe von Kursen und Ausbildungen angeboten.

Lehrabsolventen eignen sich beispielsweise aufgrund ihrer persönlichen Erfahrungen als künftige Ausbilder im Unternehmen (siehe Tool 1, Seite 12). Lehrgänge für Ausbilder beinhalten zum Beispiel Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation und Gesprächsführung, Präsentation, soziale Kompetenz, Diversity, Methodik/Didaktik der Ausbildung, Beurteilungsmethoden, Konfliktbewältigung, Motivation, Selbst- und Zeitmanagement, Coaching sowie Sozial- und Arbeitsverhalten.

**Weiterbildung im Handel:**
derhandel.at → Lehre, Bildung → Weiterbildung

**Ausbilder/in im Handel:**
derhandel.at → Lehre, Bildung → Weiterbildung → *Ausbilder-Akademie des Handels*

*„Unseren Lehrlingen sagen wir, dass sich ihr Engagement in der Lehrzeit auf ihrem weiteren Karriereweg bezahlt macht. Wir überprüfen regelmäßig die Leistungen unserer Lehrlinge und nach der Lehrabschlussprüfung kommen die besonders talentierten in den Pool für Nachwuchsführungskräfte. Es kann dann schnell zu einer Weiterentwicklung und zu einem Aufstieg im Unternehmen kommen.“*
**Dir. Prok. Heinrich Wimmer,** Warendirektor

# Anhang

# BUNDESGESETZBLATT
## FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

**Jahrgang 2015** **Ausgegeben am 26. Mai 2015** **Teil II**

**113. Verordnung: Einzelhandel-Ausbildungsordnung**

### 113. Verordnung des Bundesministers für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft über die Berufsausbildung im Lehrberuf Einzelhandel (Einzelhandel-Ausbildungsordnung)

Auf Grund der §§ 8, 24 und 27 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 129/2013, wird verordnet:

**Lehrberuf Einzelhandel**

**§ 1.** (1) Der Lehrberuf Einzelhandel ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren und folgenden Schwerpunkten eingerichtet:

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

(2) Aufbauend auf die Inhalte des Schwerpunktes Allgemeiner Einzelhandel ist maximal die Ausbildung in einem der Schwerpunkte gemäß Z 2 bis Z 15 möglich.

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

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

**Arbeitsgebiet**

**§ 2.** Das Arbeitsgebiet des/der Einzelhandelskaufmanns/frau umfasst insbesondere:

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

**Berufliche Handlungskompetenzen**

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

**1. Allgemeiner Einzelhandel:**

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Allgemeiner Einzelhandel

a) plant im Bewusstsein für die Wichtigkeit von lebensbegleitendem Lernen seine/ihre (weitere) Aus- und Weiterbildung für seinen/ihren individuellen beruflichen und persönlichen Erfolg,
b) entwickelt durch Selbstreflexion persönliche Stärke,
c) bildet sich anhand der gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Vorgänge eine eigene Meinung und Position,
d) kann die Bedeutung eines gepflegten Erscheinungsbildes des Verkäufers oder der Verkäuferin erklären,
e) kann mit Kunden und Kundinnen unter Berücksichtigung einschlägiger Kommunikations- und Feedbackregeln in Dialog treten, sie informieren und beraten,
f) verkauft Waren und Dienstleistungen unter Einsatz seiner/ihrer Warenkenntnisse und bietet Serviceleistungen an,
g) nimmt Bestellungen und Kundenaufträge entgegen und wickelt diese ab,
h) kann die Grundlagen von Garantie und Gewährleistung erklären,
i) nimmt Reklamationen entgegen und behandelt diese,
j) kennt die Bedeutung einer nachhaltigen, ökologischen Produktion und die Auswirkungen der Globalisierung,
k) ermittelt den Warenbedarf und wirkt bei der Warenbeschaffung mit,
l) wirkt bei der Warenannahme und Warenkontrolle mit, kontrolliert und pflegt Warenbestände, zeichnet Ware aus und lagert diese,
m) platziert und präsentiert Waren im Verkaufsraum und wirkt bei Maßnahmen der Verkaufsförderung mit,
n) bedient die Kassa und führt Kassaabrechnungen durch,
o) wertet Kennziffern und Statistiken für die Erfolgskontrolle aus und leitet Maßnahmen daraus ab,
p) wirkt bei der Planung und Organisation von Arbeitsprozessen mit,
q) setzt Informations- und Kommunikationstechniken ein,
r) arbeitet team-, kunden- und prozessorientiert und setzt dabei seine/ihre Service- und Dienstleistungskompetenz ein.

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

**2. Baustoffhandel:**

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Baustoffhandel

a) liest Baupläne in Hinblick auf die fachgerechte Mengenübermittlung und Verwendung von Baustoffen,
b) informiert über die Eigenschaften und Einsatzmöglichkeiten von Baustoffen, Bauhilfsstoffen sowie über die zur Be- und Verarbeitung erforderlichen Werkzeuge und Kleinmaschinen,
c) informiert über die bei der Verwendung von Baustoffen wesentlichen Rechtsvorschriften,
d) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich der technischen Eigenschaften und der Anwendungsmöglichkeiten,
e) holt Angebote auf Grund spezieller Kundenwünsche und Baupläne ein.

**3. Einrichtungsberatung:**

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Einrichtungsberatung

a) liest Baupläne hinsichtlich einer möglichen Einrichtungsgestaltung und gestaltet Skizzen und Einrichtungspläne gemäß Kundenwünschen,
b) wirkt bei der Planung der Warenbeschaffung unter Berücksichtigung aktueller Wohntrends und Messeneuheiten, saisonaler und regionaler Erfordernisse mit,

c) wirkt bei der Einholung von Angeboten auf Grund spezieller Kundenwünsche und Einrichtungspläne mit,
d) präsentiert das betriebliche Warensortiment verkaufsgerecht und wirkt bei der Gestaltung von Kojen und Musterensembles mit Einrichtungsgegenständen mit,
e) entwickelt Einrichtungsideen unter Berücksichtigung von Funktion, Form und Farbe.

**4. Eisen- und Hartwaren:**

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Eisen- und Hartwaren

a) informiert über die fachgerechte Anwendung und Verwendung der einzelnen Produkte der Produktgruppen Beschläge, Werkzeuge, Kleinmaschinen, Schlösser und Materialien zur Befestigungstechnik,
b) berät Heimwerker/innen sowie gewerbliche Abnehmer/innen und bietet fachliche Hilfestellung an,
c) informiert über den Brandschutz, die Brandschutzklassen sowie über Versicherungswerte,
d) übernimmt Service- und Reparaturaufträge und wickelt diese ab,
e) wirkt bei der Vermietung von Arbeitsmaschinen und Geräten mit.

**5. Elektro-Elektronikberatung:**

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Elektro-Elektronikberatung

a) kann Gebrauchsanweisungen und Anleitungen für die Montage und Inbetriebnahme umsetzen,
b) wirkt bei der Beschaffungsplanung unter Berücksichtigung neuer Technologien und Trends sowie der Produktzyklen und der Preisentwicklung mit,
c) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich der technischen Eigenschaften, der Einstellungen, der Anwendungsmöglichkeiten und der Inbetriebnahme,
d) informiert über die bei der Produktverwendung einzuhaltende Sicherheitsvorschriften vor dem Hintergrund der Regelungen der Produkthaftung,
e) informiert über Wirtschaftlichkeit, Energiebedarf und Energieeffizienz der Produkte unter Berücksichtigung von Kundenverhalten und Produktlebenszyklus.

**6. Feinkostfachverkauf:**

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Feinkostfachverkauf

a) kontrolliert Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität, Haltbarkeit und Frische sowie des Aussehens der Feinkostwaren (Brot und Backwaren, Käse, Wurst und Fleisch sowie spezielle Feinkostwaren),
b) beurteilt Fleischteile und Nebenprodukte nach ihrer Art und Qualität, Verwendungs- und Verarbeitungsmöglichkeit,
c) lagert, kühlt und pflegt das Feinkostsortiment fach- und produktgerecht,
d) bereitet das betriebliche Feinkostsortiment vor, stellt es bereit und präsentiert es verkaufsgerecht,
e) berät bei der Auswahl und Zusammenstellung sowie über die Zubereitung und informiert über den Verzehr von Fleisch, Fleischwaren und Wurstwaren,
f) garniert und stellt kalte und warme Imbissartikel her,
g) wirkt bei Maßnahmen der Lebensmittelhygiene mit.

**7. Gartencenter:**

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Gartencenter

a) wirkt bei der Beschaffungsplanung unter Berücksichtigung des Kundenkreises, saisonaler und regionaler Erfordernisse, der Verkaufsschwerpunkte und des Marktsegments des Lehrbetriebs mit,
b) kontrolliert Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität und des Aussehens der Pflanzen,
c) informiert über Eigenschaften, Standortansprüche, Pflegemaßnahmen der Pflanzen sowie über gärtnerische Gestaltungsmöglichkeiten,
d) bereitet das betriebliche Warensortiment vor, stellt es bereit und präsentiert es verkaufsgerecht,
e) behandelt, pflegt und lagert Blumen und Pflanzen.

**8. Kraftfahrzeuge und Ersatzteile:**

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Kraftfahrzeuge und Ersatzteile

a) wirkt bei der Beschaffungsplanung von Automobilen, deren Ersatzteilen und Zubehör mit,
b) informiert über Fahrzeugtechnologien, insbesondere deren Umwelt- und Sicherheitsaspekte und Betriebskosten bzw. Restwert,
c) erstellt Angebote auf Grund spezieller Kundenwünsche,
d) wirkt bei der Beratung hinsichtlich der verschiedenen Finanzierungsmöglichkeiten (zB Leasing) und Versicherungsmöglichkeiten mit,
e) informiert über die produktbezogenen rechtlichen Bestimmungen (zB Gewährleistung, kraftfahrrechtliche Bestimmungen usw.).

**9. Lebensmittelhandel:**

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Lebensmittelhandel

a) kontrolliert Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität, Haltbarkeit und Frische sowie des Aussehens der Nahrungs- und Genussmittel,
b) berät über die Aufbewahrung, Zusammenstellung, Zubereitung und informiert über den Verzehr von Nahrungs- und Genussmitteln,
c) berät bei der Produktauswahl und bietet Serviceleistungen an,
d) präsentiert das betriebliche Warensortiment verkaufsgerecht und informiert über Aktionen und Ergänzungsartikel,
e) stellt Waren zusammen und verpackt diese gemäß Kundenwünschen,
f) wirkt bei Maßnahmen der Lebensmittelhygiene mit.

**10. Parfümerie:**

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Parfümerie

a) wirkt bei der Beschaffungsplanung unter Berücksichtigung aktueller Trends, Designerlinien und saisonaler und regionaler Erfordernisse mit,
b) präsentiert das betriebliche Warensortiment verkaufsgerecht nach saisonalen und modischen Aspekten und Warengruppen,
c) berät bei der Produktauswahl hinsichtlich Parfums, Gesichts- und Körperpflegeprodukte und informiert über deren Zusammensetzung und Wirkungsweise,
d) berät über Make-Up hinsichtlich Stil, Farbe, Modetrends, Zusammensetzung und Verträglichkeit,
e) informiert über die Sonneneinwirkung auf der Haut sowie über Sonnenfilter und Hautpflege.

**11. Schuhe:**

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Schuhe

a) wirkt bei der Beschaffungsplanung unter Berücksichtigung aktueller Modetrends, Designerlinien und saisonaler und regionaler Erfordernisse mit,
b) bereitet das betriebliche Warensortiment vor, stellt es bereit, präsentiert es verkaufsgerecht und gestaltet modische Ensembles,
c) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich Farbe, Stil und Funktion unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends und informiert über Materialien, Verträglichkeit und Pflege der Schuhe,
d) informiert über Schuhtypen unter Berücksichtigung der gesundheitlichen Aspekte und der Anatomie des Fußes,
e) bietet modische Kombinationen, Accessoires und Zubehör an,
f) führt Mehrkundenberatung durch.

**12. Sportartikel:**

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Sportartikel

a) präsentiert Sportartikel und Sportbekleidung verkaufsgerecht und gestaltet modische Ensembles,
b) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich Farbe, Stil und Funktion unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends und informiert über Materialien, Verträglichkeit und Pflege der Textilien,
c) informiert über die richtige Verwendung von Sportgeräten sowie über die dazu notwendigen gesundheitlichen sowie physiotherapeutischen und orthopädischen Voraussetzungen,
d) bietet Kombinationen, Accessoires und Zusatzartikel an,

e) bietet Serviceleistungen des Sportartikelhandels an und führt diese aus,

f) berät über die für die verschiedenen Sportarten adäquaten Schutzausrüstungen.

**13. Telekommunikation:**

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Telekommunikation

a) wendet Gebrauchsanleitungen sowie andere technische Unterlagen an,

b) bearbeitet branchenübliche Kundenanliegen (zB SIM-Karten tauschen, Sperren, Reparaturannahmen, Auskunft über Tarife und Einzelgesprächsnachweise usw.),

c) berät bei der Produktauswahl und informiert über grundlegende technische Entwicklungen und die Trends der angebotenen Warengruppen sowie über das entsprechende Zubehör,

d) informiert über Verbindungselemente unter Berücksichtigung der Anschlussmöglichkeiten,

e) bietet Zusatzverkäufe an und führt Folgeverkäufe zur besseren Nutzung der technischen Möglichkeiten und zur Anpassung an den technischen Fortschritt durch.

**14. Textilhandel:**

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Textilhandel

a) wirkt bei der Planung der Warenbeschaffung unter Berücksichtigung aktueller Modetrends, Designerlinien, saisonaler und regionaler Erfordernisse mit,

b) präsentiert das betriebliche Warensortiment verkaufsgerecht und gestaltet modische Ensembles,

c) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich Farbe und Stil unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends sowie über die Zusammensetzung, die Verträglichkeit und die Pflege der Textilien und Accessoires,

d) schätzt Kunden und Kundinnen hinsichtlich der Konfektionsgröße und des persönlichen Kleidungstils richtig ein,

e) führt Mehrkundenberatung durch.

**15. Uhren- und Juwelenberatung:**

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Uhren- und Juwelenberatung

a) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich Stil und Funktion unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends,

b) informiert über die Pflege und Aufbewahrung von Schmuck, Edelsteinen und Perlen/Kulturperlen,

c) informiert über die Pflege und Handhabung von Uhren und Uhrbändern,

d) reinigt und pflegt Schmuck, Edelsteine und Perlen/Kulturperlen,

e) bietet uhren- und schmuckspezifische Serviceleistungen an.

**Berufsbild**

**§ 4.** (1) Der Erwerb der angeführten beruflichen Handlungskompetenzen ist Ziel der Lehrlingsausbildung. Für die Ausbildung im Lehrberuf Einzelhandel wird das nachstehende Berufsbild, gegliedert in folgende Ausbildungsbereiche, festgelegt:

**1. Der Ausbildungsbetrieb**

1.1. Bedeutung und Struktur des Einzelhandels

1.2. Der Ausbildungsbetrieb

1.3. Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt

1.4. Arbeitsorganisation und Ausbildung im dualen System

1.5. Information und Kommunikation

1.6. Sicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz bei der Arbeit

**2. Persönliche und soziale Kompetenz**

2.1. Persönlichkeitsentwicklung

2.2. Teamarbeit, Kooperation und Konfliktlösungskompetenz

2.3. Selbstverantwortung und Motivation

2.4. Meinungsbildung in gesellschafts- und wirtschaftspolitischen Sachverhalten

**3. Warensortiment**

**4. Beratung und Verkauf**

4.1. Grundlagen

4.2. Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten
4.3. Beratungs- und Verkaufsgespräche
4.4. Umtausch, Beschwerden und Reklamationen
4.5. Verhalten in schwierigen Situationen

**5. Servicebereich Kassa**

5.1. Kassensysteme und Kassieren
5.2. Kassaabrechnung

**6. Marketing-Grundlagen**

6.1. Verkaufsvorbereitung
6.2. Warenpräsentation
6.3. Werbemaßnahmen und Verkaufsförderung
6.4. Preisbildung

**7. Warenwirtschaft**

7.1. Grundlagen
7.2. Warenbestellung
7.3. Wareneingang
7.4. Warenlagerung
7.5. Bestandskontrolle und Inventur

**8. Rechnungswesen**

8.1. Grundlagen

Die angeführten Berufsbildpositionen sind spätestens in dem jeweils angeführten Lehrjahr beginnend derart zu vermitteln, dass der Lehrling zur Ausübung qualifizierter Tätigkeiten im Sinne der beruflichen Handlungskompetenzen befähigt wird.

**1. Allgemeiner Einzelhandel:**

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| **1.** | **Der Ausbildungsbetrieb** | | |
| **1.1** | **Bedeutung und Struktur des Einzelhandels** | | |
| 1.1.1 | Kenntnis der Bedeutung und der Struktur des Einzelhandels | – | – |
| 1.1.2 | Kenntnis der Trends und Entwicklungen in der Branche | | |
| **1.2** | **Der Ausbildungsbetrieb** | | |
| 1.2.1 | Kenntnis der Rechtsform und der Betriebsform des Lehrbetriebes | | |
| 1.2.2 | Kenntnis des organisatorischen Aufbaus sowie der Aufgaben, Zuständigkeiten und Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche | | |
| 1.2.3 | Kenntnis der jeweiligen betrieblichen Qualitätsvorgaben bzw. des betrieblichen Qualitätsmanagementsystems | | – |
| 1.2.4 | – | – | Anwenden der betrieblichen Qualitätsvorgaben bzw. des betrieblichen Qualitätsmanagementsystems |
| 1.2.5 | Funktionsgerechtes Verwenden der betrieblichen Einrichtungen, Geräte und technischen Hilfsmittel des Verkaufs | | |
| **1.3** | **Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt** | | |
| 1.3.1 | Kenntnis der Werte und Visionen des Ausbildungsbetriebes, der Ziele und der Marktposition des Lehrbetriebes sowie der Standorteinflüsse | | |
| 1.3.2 | Kenntnis des betrieblichen Umfeldes samt der Geschäftsbeziehungen des Lehrbetriebs | | |
| 1.3.3 | Kenntnis der Waren bzw. Warengruppen und Dienstleistungen des Lehrbetriebes | | |
| **1.4** | **Arbeitsorganisation und Ausbildung im dualen System** | | |
| 1.4.1 | Kenntnis der behördlichen Aufsichtsorgane, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen inklusive ihrer Aufgaben und Befugnisse im Betrieb | | |
| 1.4.2 | Kenntnis der aushangpflichtigen arbeitsrechtlichen Vorschriften | | |
| 1.4.3 | Kenntnis der sich aus dem Lehrvertrag und aus dem Berufsausbildungsgesetz bzw. Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetz ergebenden Rechte und Pflichten | | |
| 1.4.4 | Rechtliches und rechnerisches Kontrollieren des Gehaltszettels, der Lehrlingsentschädigung bzw. des Gehaltes | | |

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| 1.4.5 | Kenntnis der Inhalte und Ziele der Ausbildung sowie der einschlägigen Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten | | |
| 1.4.6 | Kenntnis der Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung und der damit verbundenen rechtlichen Aspekte | | |
| **1.5** | **Information und Kommunikation** | | |
| 1.5.1 | Kenntnis der Grundlage des Datenschutzes | – | – |
| 1.5.2 | Anwenden aktueller Informations- und Kommunikationsmittel | | |
| 1.5.3 | Verantwortungsbewusstes Umgehen mit sozialen Netzwerken und neuen digitalen Medien und situationsgerechtes Einsetzen zur Kommunikation im Geschäftsbereich | | |
| **1.6** | **Sicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz bei der Arbeit** | | |
| 1.6.1 | Kenntnis der Grundlagen und Anwendung der Arbeitsergonomie (zB richtiges Heben, Tragen, Bewegen von Lasten usw.) | | |
| 1.6.2 | Kenntnis der Sicherheitsrisiken um Unfälle zu vermeiden. Beachtung der rechtlichen Vorschriften, ökologischen Aspekte und Vorschriften des Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie der einschlägigen Schutz- und Sicherheitsvorschriften | | |
| 1.6.3 | Kenntnis der entsprechenden Vorschriften des Umweltschutzes und der Entsorgung | – | – |
| 1.6.4 | – | Mitwirken bei der rechtlich-betriebskonformen Abfallentsorgung | |
| **2.** | **Persönliche und soziale Kompetenz** | | |
| **2.1** | **Persönlichkeitsentwicklung** | | |
| 2.1.1 | – | Finden von Lösungen und darauf aufbauend Fällen von berufstypischen Entscheidungen im Kompetenzbereich | |
| 2.1.2 | – | Beurteilen der Qualität der durchgeführten Arbeiten und Ableiten von möglichen Verbesserungen | |
| 2.1.3 | Entwickeln der Fähigkeit die Allgemeinbildung zu vertiefen und fachspezifisch einzusetzen | | |
| **2.2** | **Teamarbeit, Kooperation und Konfliktlösungskompetenz** | | |
| 2.2.1 | Eigenständiges Arbeiten im Team und Identifizieren mit der Aufgabe im Unternehmen | | |
| 2.2.2 | – | Zielgruppengerechtes und lösungsorientiertes Kommunizieren mit Kunden und Kundinnen, Vorgesetzten, Kollegen und Kolleginnen und anderen Personengruppen | |
| 2.2.3 | Selbst motiviertes Arbeiten, Fähigkeiten zur Selbstreflexion und Annehmen und Geben von Feedback | | |
| **2.3** | **Selbstverantwortung und Motivation** | | |
| 2.3.1 | Kenntnis des eigenen Verantwortungsbereiches | | |
| 2.3.2 | Bewusstmachen des eigenen Handelns, Erkennen von Konsequenzen und Einbeziehen dieser in die persönliche Weiterentwicklung | | |
| 2.3.3 | Kenntnis der Bedeutung des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung sowie Erkennen und Planen der eigenen beruflichen Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten | | |
| **2.4** | **Meinungsbildung in gesellschafts- und wirtschaftspolitischen Sachverhalten** | | |
| 2.4.1 | Kenntnis über den Aufbau und die Wirkungsweise des demokratischen Systems in Österreich, insbesondere im Zusammenhang mit demokratischen Beteiligungsmöglichkeiten | | |
| 2.4.2 | – | Kenntnis der Mitgliedschaften Österreichs in europäischen und internationalen Organisationen und der sozial-, wirtschafts- und gesellschaftspolitischen Auswirkungen | |
| 2.4.3 | Kenntnis der grundlegenden marktwirtschaftlichen und sozialpolitischen Zusammenhänge | | – |
| 2.4.4 | – | Verstehen von Medienberichten zu gesellschafts-, sozial- und wirtschaftspolitischen Themen | |
| **3.** | **Warensortiment** | | |
| 3.1 | Kenntnis des betrieblichen Sortiments hinsichtlich der fachlichen Zusammensetzung, Breite, Tiefe und Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Sorten, Größen sowie Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit | | |
| 3.2 | Kenntnis der branchenspezifischen Warenkennzeichnung, Normen und Produktdeklaration | | |

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| **4.** | **Beratung und Verkauf** | | |
| **4.1** | **Grundlagen** | | |
| 4.1.1 | Kenntnis der verkaufsbezogenen rechtlichen Bestimmungen und der rechtlichen Grundlagen für das Zustandekommen von Kaufverträgen und ihrer Bestandteile | | – |
| 4.1.2 | Kenntnis des Ablaufes und der Gestaltung des Verkaufsgespräches | – | – |
| 4.1.3 | Kenntnis der Regeln der verkaufsorientierten Gesprächsführung | | – |
| 4.1.4 | – | Anbieten von Ergänzungs- und Ersatzartikeln sowie Serviceleistungen | |
| 4.1.5 | Fachgerechtes Verpacken und Ausfolgen der Ware | – | – |
| 4.1.6 | – | Kenntnis der Bedeutung einer nachhaltigen, ökologischen Produktion und der Auswirkungen der Globalisierung | |
| **4.2** | **Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten** | | |
| 4.2.1 | Kenntnis des betriebsinternen Erscheinungsbildes und der Bedeutung des gepflegten Erscheinungsbildes eines Verkäufers oder einer Verkäuferin | – | – |
| 4.2.2 | Freundliches und zuvorkommendes Begrüßen und Verabschieden von Kunden/innen | – | – |
| 4.2.3 | Kenntnis der Bedeutung von Kundenbindungsprogrammen | | – |
| 4.2.4 | Anwenden und Erläutern des Nutzens des Kundenbindungsprogramms für Betrieb und Kunden/innen | | – |
| **4.3** | **Beratungs- und Verkaufsgespräche** | | |
| 4.3.1 | Führen von Verkaufsgesprächen, Ermitteln des Bedarfs und der Wünsche der Kunden und Kundinnen und Ableiten von Verkaufsargumenten; Berücksichtigen von Fragen und Einwänden der Kundinnen und Kunden | | |
| 4.3.2 | Beraten in Verkaufssituationen entsprechend der Produktkenntnis in sprachlich richtiger Form; Eingehen auf unterschiedliche Kundentypen, Kundenwünsche und Kundenerwartungen | | |
| 4.3.3 | Informieren und Beraten über Wareneigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten, Warenpflege, Warenqualität, Qualitäts- und Preisunterschiede sowie bedarfs- und wunschgemäße Warenvorlage auf Grund der Waren- und Verkaufskenntnisse | | |
| 4.3.4 | – | Verwenden und Verstehen der für den Beruf relevanten Fachausdrücke und üblichen Bezeichnungen | |
| 4.3.5 | Mitwirken bei der Erstellung von Angeboten und/oder Informationen über die betriebliche Leistung | | |
| 4.3.6 | – | – | Führen einfacher Beratungs- und Verkaufsgespräche in englischer Sprache |
| 4.3.7 | – | Umgehen mit schwierigen Gesprächssituationen | |
| **4.4** | **Umtausch, Beschwerden und Reklamationen** | | |
| 4.4.1 | – | Kenntnis und Information über Grundlagen von Garantie und Gewährleistung | |
| 4.4.2 | Kenntnis der branchenrelevanten Regelungen zum Konsumentenschutz | | |
| 4.4.3 | Bearbeiten von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch nach den betrieblichen Regelungen unter Beachtung der branchenüblichen Vorgangsweisen | | |
| **4.5** | **Verhalten in schwierigen Situationen** | | |
| 4.5.1 | Kenntnis der betriebsüblichen Maßnahmen zur Vorbeugung von Ladendiebstahl und rechtskonformes und betriebsspezifisch angemessenes Verhalten in diesen Situationen | | |
| **5.** | **Servicebereich Kassa** | | |
| **5.1** | **Kassensysteme und Kassieren** | | |

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| 5.1.1 | – | Kenntnis und Anwendung der mit dem Geldverkehr verbundenen Sicherheitsmaßnahmen; Bedienen der Kassa | |
| 5.1.2 | – | Kenntnis der rechtlichen Bestimmungen zur Ausstellung von Rechnungen | |
| 5.1.3 | – | Verantwortungsvolles Abwickeln des Zahlungsvorganges mit dem Kassasystem (zB Scannerkassa) des Lehrbetriebs unter Beachtung der dabei vom Betrieb vorgegebenen Regeln im Kundenumgang | |
| 5.1.4 | – | Kennen aller im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel und Überprüfen dieser anhand der Merkmale auf ihre Echtheit und Gültigkeit | |
| 5.1.5 | – | – | Bearbeiten besonderer Situationen an der Kassa (zB eine Wechselgeldreklamation, Retouren) |
| 5.1.6 | – | Erstellen von Belegen im Rahmen des betrieblichen Kassensystems sowie Ausrechnen und Ausweisen der Umsatzsteuer | |
| **5.2** | **Kassaabrechnung** | | |
| 5.2.1 | – | – | Durchführen des Kassaabschlusses |
| **6.** | **Marketing-Grundlagen** | | |
| **6.1** | **Verkaufsvorbereitung** | | |
| 6.1.1 | Kenntnis und Durchführung der Verkaufsvorbereitung | | |
| **6.2** | **Warenpräsentation** | | |
| 6.2.1 | Kenntnis der Grundregeln der Warenpräsentationen unter Berücksichtigung der betrieblichen Regelungen und Anforderungen | | – |
| 6.2.2 | – | Mitwirken bei der zielgruppen- und anlassbezogenen Umsetzung der Warenpräsentation unter Berücksichtigung der Kundenerwartungen | |
| 6.2.3 | Betreuen der Regale und sonstigen Präsentations- und Verkaufsflächen entsprechend den betrieblichen Regelungen und fachgerechtes Platzieren der Ware sowie einfache Dekorationsarbeiten | | – |
| 6.2.4 | Kenntnis und Anwendung der Preisauszeichnungsvorschriften | | |
| **6.3** | **Werbemaßnahmen und Verkaufsförderung** | | |
| 6.3.1 | Kenntnis der Grundlagen der werbe- und verkaufsfördernden Maßnahmen | | – |
| 6.3.2 | – | Mitwirken bei der Organisation und Durchführung von betriebsspezifischen verkaufsfördernden Maßnahmen | |
| 6.3.3 | – | Kenntnis der werbe- und verkaufsfördernden Maßnahmen der Branche | |
| **6.4** | **Preisbildung** | | |
| 6.4.1 | – | Kenntnis der relevanten, für den Einzelhandelsbetrieb geltenden Faktoren für die Preisgestaltung | |
| 6.4.2 | – | Kenntnis der betrieblichen Kosten, ihrer Zusammensetzung und Auswirkungen auf die Rentabilität und Preisgestaltung | |
| 6.4.3 | – | Kenntnis der Bestandteile der Kalkulation | |
| **7.** | **Warenwirtschaft** | | |
| **7.1** | **Grundlagen** | | |
| 7.1.1 | – | – | Kenntnis des branchen- und betriebsüblichen Beschaffungswesens |
| 7.1.2 | – | Durchführen der Arbeiten im Rahmen des betrieblichen Warenwirtschaftssystems | |
| 7.1.3 | – | Kenntnis über die betrieblichen Bezugsquellen und Einkaufsmöglichkeiten | |

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| 7.1.4 | – | Kenntnis über die relevanten Bedingungen und Regelungen des Warenbezuges | |
| **7.2** | **Warenbestellung** | | |
| 7.2.1 | – | Grundkenntnisse über das Einholen und Vergleichen von Angeboten | |
| 7.2.2 | – | Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfs unter Verwendung betriebsüblicher Aufzeichnungen und Kommunikationsmittel | |
| 7.2.3 | – | – | Mitwirken bei der Festlegung von Bestellmengen und Bestellzeitpunkte unter Beachtung der Einkaufsgewohnheiten der Kunden/innen |
| 7.2.4 | – | – | Vornehmen von Bestellungen in verschiedenen Kommunikationsformen unter Berücksichtigung von Menge, Preis und Qualität |
| 7.2.5 | – | – | Grundkenntnisse über die betriebswirtschaftlichen Auswirkungen einer falschen Bestellung |
| **7.3** | **Wareneingang** | | |
| 7.3.1 | – | – | Überwachen von Lieferterminen und Setzen von Maßnahmen bei Lieferverzug |
| 7.3.2 | – | Annehmen von Waren und Überprüfen der Wareneingänge und Bearbeiten der Lieferpapiere | |
| 7.3.3 | – | Feststellen von Mängeln und Ergreifen von Maßnahmen unter Einschluss anfallender schriftlicher Arbeiten | |
| **7.4** | **Warenlagerung** | | |
| 7.4.1 | Kenntnis der Lagerungsvorschriften, der Organisation und der Arbeitsabläufe im Lager | | |
| 7.4.2 | – | Mitwirken bei der produktgerechten Lagerung unter Beachtung von Ordnung, Wirtschaftlichkeit und Sicherheit | |
| 7.4.3 | – | Kenntnis der Aufgaben der in den Bereichen Warenwirtschaft und Lagerung eingesetzten Vorrichtungen und Geräte, für die keine formalen Ausbildungen erforderlich sind | |
| **7.5** | **Bestandskontrolle und Inventur** | | |
| 7.5.1 | Prüfen der Warenbestände auf Menge und Qualität | | |
| 7.5.2 | – | Einleiten von entsprechenden Maßnahmen bei Bestandsabweichungen | |
| 7.5.3 | Kenntnis der Bedeutung und Mitarbeit bei notwendigen Arbeiten bei der Inventur | | |
| **8.** | **Rechnungswesen** | | |
| **8.1** | **Grundlagen** | | |
| 8.1.1 | – | Kenntnis über die Aufgaben und die Funktion sowie wichtiger Begriffe des betrieblichen Rechnungswesens und der verschiedenen Belege | |
| 8.1.2 | – | Grundkenntnisse über betriebliche Steuern und Abgaben | |
| 8.1.3 | – | – | Kenntnis der verschiedenen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen und den daraus abzuleitenden Maßnahmen |
| 8.1.4 | – | Bearbeiten und Interpretieren von Dateien und Statistiken | |
| 8.1.5 | Durchführen von einschlägigen Schriftverkehrsarbeiten inklusive Ablage | | |

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| 8.1.6 | – | – | Grundkenntnisse über den Zahlungsverkehr mit Lieferanten/innen, Kunden/innen, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten |
| 8.1.7 | – | – | Grundkenntnisse des Verfahrens bei Zahlungsverzug |
| 8.1.8 | – | Grundkenntnisse des betrieblichen Rechnungswesens | |
| 8.1.9 | Kenntnis des Kaufvertrages und seiner Bestandteile | | |

(2) Für die zusätzliche Ausbildung in einem der Schwerpunkte werden folgende ergänzende und konkretisierende Berufsbildpositionen festgelegt. Die angeführten Berufsbildpositionen sind spätestens in dem jeweils angeführten Lehrjahr beginnend derart zu vermitteln, dass der Lehrling zur Ausübung qualifizierter Tätigkeiten im Sinne der beruflichen Handlungskompetenzen befähigt wird.

**2. Baustoffhandel:**

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| 3. | **Warensortiment** | | |
| 3.3 | Kenntnis des Sortiments nach dem Warenschlüssel für Baustoffe (Grundbaustoffe für den Hoch- und Tiefbau sowie Baustoffe und Elemente für den Ausbau) | | |
| 3.4 | Kenntnis der für die Ver- und Bearbeitung der Baustoffe notwendigen Werkzeuge und Kleinmaschinen | | |
| 3.5 | – | Kenntnis über Bauchemie, Baubiologie und Ökologie | |
| 4. | **Beratung und Verkauf** | | |
| 4.1 | **Grundlagen** | | |
| 4.1.7 | Grundkenntnisse über die verschiedenen Bauverfahren sowie spezifischer Begriffe (Tiefbau, Hochbau) | – | – |
| 4.1.8 | Grundkenntnisse über Baukonstruktionen und ihrer Merkmale | | – |
| 4.1.9 | – | – | Kenntnis über Feuchtigkeits- und Brandschutz, Wärme- und Schalldämmung |
| 4.1.10 | Grundkenntnisse über das Lesen von Bauplänen im Hinblick auf die fachgerechte Verwendung bzw. den Einsatz von Baumaterialien | | – |
| 4.1.11 | – | – | Kenntnis der für den Einsatz der Baustoffe wesentlichen baurechtlichen Bestimmungen |
| 4.1.12 | Grundkenntnisse über die EU-Bauprodukte-Verordnung | | |
| 4.3 | **Beratungs- und Verkaufsgespräche** | | |
| 4.3.8 | – | – | Informieren über Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten |
| 7. | **Warenwirtschaft** | | |
| 7.2 | **Warenbestellung** | | |
| 7.2.6 | – | Einholen von Angeboten auf Grund spezieller Kundenwünsche und Baupläne | |

**3. Einrichtungsberatung:**

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| **1.** | **Der Ausbildungsbetrieb** | | |
| **1.5** | **Information und Kommunikation** | | |
| 1.5.4 | Durchführen der für den Einrichtungsfachhandel spezifischen Schriftverkehrsarbeiten, insbesondere Auftragsbestätigungen, Bestellungen, Lieferauskünfte, Ablage und Evidenz | | |
| **4.** | **Beratung und Verkauf** | | |
| **4.1** | **Grundlagen** | | |

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| 4.1.7 | – | Mitwirken beim Erstellen von Skizzen und Einrichtungsplänen nach Kundenwünschen | |
| 4.1.8 | – | Lesen und Verstehen von Bauplänen | |
| **4.3** | **Beratungs- und Verkaufsgespräche** | | |
| 4.3.8 | – | Entwickeln von Einrichtungsideen unter Berücksichtigung von Funktion, Form und Farbe | |
| **6.** | **Marketing-Grundlagen** | | |
| **6.2** | **Warenpräsentation** | | |
| 6.2.5 | Mitwirken bei der Gestaltung von Kojen und Musterensembles | | |
| **7.** | **Warenwirtschaft** | | |
| **7.1** | **Grundlagen** | | |
| 7.1.5 | – | Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung von aktuellen Wohntrends und Messeneuheiten sowie saisonaler und regionaler Erfordernisse und Verkaufsschwerpunkte | |
| **7.2** | **Warenbestellung** | | |
| 7.2.6 | – | Mitwirken bei der Einholung von Angeboten auf Grund spezieller Kundenwünsche und Einrichtungspläne | |
| **7.4** | **Warenlagerung** | | |
| 7.4.4 | Kenntnis und Beachtung der produktspezifischen Lagervoraussetzungen (zB Sonneneinstrahlung, Feuchtigkeit) und Überwachung des Lagerbestandes | | |

**4. Eisen- und Hartwaren:**

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| **3.** | **Warensortiment** | | |
| 3.3 | Kenntnis des betrieblichen Warensortiments (insbesondere Beschläge, Werkzeuge, Kleinmaschinen, Schlösser, Materialien zur Befestigungstechnik) hinsichtlich der fachlichen Zusammensetzung, Breite, Tiefe, Eigenschaften, Form, Ausführung, Sorten, Qualität, Größen sowie Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit | | |
| **4.** | **Beratung und Verkauf** | | |
| **4.1** | **Grundlagen** | | |
| 4.1.7 | Grundkenntnisse über die produktbezogenen Normen und rechtlichen Bestimmungen zB über die Entsorgung und die damit verbundenen Kosten von für den Eisen- und Hartwarenhandel typischen Produkten und über die den Handel treffenden Rücknahmeverpflichtungen (Batterie- und Lampenverordnung) | | |
| 4.1.8 | Grundkenntnisse über Anleitungen für die Montage und die Inbetriebnahme von Arbeitsmaschinen und Geräte | | |
| 4.1.9 | Grundkenntnisse über die notwendigen Anschlusswerte | | – |
| 4.1.10 | Kenntnis der Ver- und Bearbeitung von Holz, Metall und Beton und die dafür notwendigen Werkzeuge und Maschinen | | |
| 4.1.11 | Kenntnis der für die Anwendung der Maschinen und Geräte notwendigen Bedienungs- und Sicherheitseinrichtungen | | |
| 4.1.12 | – | Kenntnis über Energiebedarf, Anschlusswerte und Leistung der Elektromaschinen | |
| 4.1.13 | Kenntnis der produktbezogenen Normen und Bestimmungen zB ÖNORMEN, Brandklassen | | |
| 4.1.14 | – | Kenntnis über Brandschutzwerte und Schalldämmung | |
| 4.1.15 | – | Kenntnis über das Erstellen von Schließplänen | |
| 4.1.16 | Kenntnis über die Möglichkeiten der Zustellung und Montage | | |
| 4.1.17 | Kenntnis des fachgerechten Einbaus von Beschlägen (zB Türschließer) | | |
| 4.1.18 | – | – | Kenntnis und Beratung über Brandschutzklassen und die Versicherungswerte von Tresoren und anderen feuerfesten Schränken |
| 4.1.19 | Kenntnis über die Wirtschaftlichkeit und den Energiebedarf der Produkte für den vom Kunden oder der Kundin vorgesehenen Einsatz | | |
| 4.1.20 | – | Grundkenntnisse über Finanzierungs- und Förderungsmöglichkeiten | |
| **4.3** | **Beratungs- und Verkaufsgespräche** | | |

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| 4.3.8 | – | – | Informieren über Brandschutzklassen und Versicherungswerte von Tresoren und anderen feuerfesten Schränken |
| 4.3.9 | Übernehmen und Abwickeln von Serviceaufträgen | | |
| 4.3.10 | Informieren über Ersatzteile und Zubehör | | |
| 4.3.11 | – | – | Informieren über Brandschutz |
| 4.3.12 | Beraten von Heimwerker/innen bzw. gewerblichen Abnehmer/innen und Anbieten fachlicher Hilfestellungen | | |
| 4.3.13 | Informieren über die fachgerechte Anwendung und Verwendung der einzelnen Produkte der Produktgruppen Beschläge, Werkzeuge, Kleinmaschinen, Schlösser, Materialien zur Befestigungstechnik | | |
| 4.3.14 | Informieren über den Energiebedarf, die Anschlusswerte und die Leistung von Elektromaschinen und Geräten | | |
| 4.3.15 | Mitwirken bei der Vermietung von Arbeitsmaschinen und Geräten | | |
| 4.3.16 | – | Beraten auf Basis der Kundenangaben hinsichtlich der technischen Infrastruktur, für die Inbetriebnahme eines technischen Gerätes zB Anschlüsse für Strom laut Typenschild bzw. Gebrauchsanleitung und/oder Schaltplan | |
| **4.4** | **Umtausch, Beschwerden und Reklamationen** | | |
| 4.4.4 | – | Übernehmen und Abwickeln von Reparaturaufträgen unter Berücksichtigung der Garantie- und Gewährleistungsbestimmungen | |

**5. Elektro-Elektronikberatung:**

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| **1.** | **Der Ausbildungsbetrieb** | | |
| **1.5** | **Information und Kommunikation** | | |
| 1.5.4 | – | Durchführen der für den Elektro- und Elektronikhandel spezifischen Schriftverkehrsarbeiten, insbesondere Auftragsbestätigungen, Bestellungen, Lieferauskünfte, Ablage und Evidenzen | |
| **3.** | **Warensortiment** | | |
| 3.3 | Kenntnis der im Elektro- und Elektronikhandel üblichen generellen und markenspezifischen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke | | |
| 3.4 | – | Grundkenntnisse über produktspezifische physikalische Kennwerte und Leistungsmerkmale (zB Leistung, Spannung) und die Berücksichtigung dieser hinsichtlich der Produktverwendung | |
| 3.5 | Kenntnis über notwendige Kennzeichnung betreffend Energieeffizienz und fachgerechte Entsorgung | | |
| **4.** | **Beratung und Verkauf** | | |
| **4.1** | **Grundlagen** | | |
| 4.1.7 | Lesen von Gebrauchsanweisungen und Anleitungen für Montage und Inbetriebnahme | | – |
| 4.1.8 | Grundkenntnisse über die Anschlusswerte und die Energieberatung | | – |
| 4.1.9 | – | Kenntnis über Energiebedarf, Anschlusswerte und Leistung der Elektro- und Elektronikgeräte | |
| 4.1.10 | Kenntnis über die technische Installation und elektronische Einstellung der Geräte | | |
| 4.1.11 | Kenntnis der produktbezogenen Normen und rechtlichen Bestimmungen, zB über die Entsorgung von für den Elektrohandel typischen Produkten (Kühl- und Gefriergeräte-Entsorgungsplakette) und die damit verbundenen Kosten und über den Handel treffende Rücknahmeverpflichtungen (Batterie- und Lampenverordnung) und Elektroaltgeräteverordnung | | |
| 4.1.12 | Kenntnis über Möglichkeiten der Zustellung und Montage bzw. Einbau | | |
| **4.3** | **Beratungs- und Verkaufsgespräche** | | |

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| 4.3.8 | Informieren über die bei der Produktverwendung einzuhaltende Sicherheitstechnik im Hinblick auf Produkthaftung | | |
| 4.3.9 | – | Kenntnis und Beratung über die Wirtschaftlichkeit und den Energiebedarf und die Energieeffizienz der Produkte für den vom Kunden vorgesehenen Einsatz unter Berücksichtigung des gesamten Produktlebenszyklus | |
| 4.3.10 | – | Abklären der technischen Infrastruktur beim Kunden für die Inbetriebnahme eines technischen Gerätes: zB Anschlüsse für Strom und Wasser laut Typenschild bzw. Gebrauchsanleitung und/oder Schaltplan, Einbaumöglichkeiten, Absicherung | |
| 4.3.11 | – | Abklären der räumlichen Voraussetzungen beim Kunden für Abmessungen, Abstand, Lautstärke bzw. Klangvolumen | |
| 4.3.12 | Informieren über die Richtung der technischen Entwicklung und die Trends der angebotenen Warengruppe | | |
| 4.3.13 | Informieren über das für die Verwendung der technischen Geräte benötigte Zubehör | | |
| 4.3.14 | Informieren über Verbindungselemente unter Berücksichtigung der Anschlussmöglichkeiten beim Kunden oder der Kundin | | |
| 4.3.15 | – | Durchführen von Zusatz- und Folgeverkäufen zur besseren Nutzung der technischen Möglichkeiten und zur Adaptierung an den technischen Fortschritt im Bereich der Elektro- und Elektronikgeräte | |
| **7.** | **Warenwirtschaft** | | |
| **7.1** | **Grundlagen** | | |
| 7.1.5 | – | Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung neuer Technologien und Trends sowie der Produktzyklen und der Preisentwicklung | |

**6. Feinkostfachverkauf:**

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| **4.** | **Beratung und Verkauf** | | |
| **4.1** | **Grundlagen** | | |
| 4.1.7 | Handhaben und hygienisches Warten der zu verwendenden Werkzeuge, Maschinen, Geräte, Arbeitsbehelfe und Kühlanlagen | | |
| 4.1.8 | – | Kenntnis der einzelnen Vieharten, deren Fleischteile, deren Bezeichnung und Verwendung | |
| 4.1.9 | – | Kenntnis der küchenmäßigen Verwendbarkeit und Zubereitung von Feinkostprodukten | |
| 4.1.10 | Kenntnis der Vorschriften der Lebensmittelhygiene, Mitwirken bei Maßnahmen in der Lebensmittelhygiene | | |
| **4.3** | **Beratungs- und Verkaufsgespräche** | | |
| 4.3.8 | Beraten über die praxisgerechte Verwendung von Feinkostprodukten (Zusammenstellung, Mengenbedarf, Aufbewahrung und Verzehr) | | |
| 4.3.9 | Beraten über die Aufbewahrung, Zusammenstellung, Zubereitung und Informieren über den Verzehr von Feinkostprodukten | | |
| 4.3.10 | – | Entgegennehmen und Abwickeln von Kundenbestellungen | |
| **6.** | **Marketing-Grundlagen** | | |
| **6.1** | **Verkaufsvorbereitung** | | |
| 6.1.2 | Auspacken, Sortieren, Auszeichnen und fachgerechtes, kundenorientiertes Präsentieren von Feinkostprodukten | | |
| **6.2** | **Warenpräsentation** | | |
| 6.2.5 | Fachgerechtes Platzieren der Waren unter Berücksichtigung von Qualität insbesondere der Frische, der Haltbarkeit und des Aussehens | | |
| 6.2.6 | – | Laden- und küchenfertiges Herrichten von Feinkostprodukten | |
| 6.2.7 | Aufschneiden von Wurstwaren und Käse, einfache Garnierungsarbeiten; Grundzüge des Plattenlegens | | – |
| 6.2.8 | – | Arrangieren, Garnieren und Präsentieren von Aufschnittplatten; Herstellen von kalten und warmen Imbissartikeln | |
| 6.2.9 | – | Mitwirken bei Dekoration und Thekengestaltung | |

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| **7.** | **Warenwirtschaft** | | |
| **7.1** | **Grundlagen** | | |
| 7.1.5 | Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung saisonaler und regionaler Erfordernisse sowie für Feinkostprodukte spezifischer Vorlaufzeiten | | |
| **7.3** | **Wareneingang** | | |
| 7.3.4 | Kontrollieren der Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität insbesondere der Haltbarkeit, der Frische und des Aussehens der Feinkostprodukte (Brot und Backwaren, Käse, Wurst und Fleisch sowie spezieller Feinkostwaren) | | |
| **7.4** | **Warenlagerung** | | |
| 7.4.4 | Kenntnis und fachgerechte Lagerung von Feinkostprodukten | | – |
| 7.4.5 | – | Beurteilen von Feinkostprodukten nach ihrer Art, Qualität und Lagerfähigkeit | |

**7. Gartencenter:**

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| **3.** | **Warensortiment** | | |
| 3.3 | – | Kenntnis der Faktoren, die das betriebliche Warensortiment bestimmen, wie Jahreszeit, Preisgestaltung, Einkaufsmöglichkeiten und Verkaufsmöglichkeiten | |
| 3.4 | Kenntnis der branchenspezifischen Zertifizierungen | | |
| **4.** | **Beratung und Verkauf** | | |
| **4.1** | **Grundlagen** | | |
| 4.1.7 | Kenntnis der handelsüblichen Blumen und Pflanzen und der spezifischen Standort- und Pflegemaßnahmen | | |
| 4.1.8 | Kenntnis der artspezifischen Maßnahmen zu Pflanzenschutz, Düngung und Bewässerung | | |
| 4.1.9 | – | Kenntnis von Mangelerscheinungen, Krankheiten und Schädlingsbefall bei Pflanzen und der zu treffenden Gegenmaßnahmen | |
| 4.1.10 | Kenntnis über die Möglichkeit der Warenzustellung | | – |
| **4.3** | **Beratungs- und Verkaufsgespräche** | | |
| 4.3.8 | Informieren über Eigenschaften, Standortansprüche, Pflegemaßnahmen der Pflanzen sowie über gärtnerische Gestaltungsmöglichkeiten | | |
| **6.** | **Marketing-Grundlagen** | | |
| **6.2** | **Warenpräsentation** | | |
| 6.2.5 | Kenntnis der Bedeutung von Visual Merchandising | | – |
| 6.2.6 | Gestalten, Platzieren und Präsentieren von besonderen Angeboten; Blickfang, Beleuchtung | | |
| **7.** | **Warenwirtschaft** | | |
| **7.1** | **Grundlagen** | | |
| 7.1.5 | – | Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung des Kundenkreises, saisonaler und regionaler Erfordernisse, der Verkaufsschwerpunkte und des Marktsegments des Lehrbetriebs | |
| **7.3** | **Wareneingang** | | |
| 7.3.4 | – | Kenntnis und Erkennung einschlägiger Mängel, Krankheiten und Schädlingen bei Pflanzen | |
| **7.4** | **Warenlagerung** | | |
| 7.4.4 | Behandeln und Pflegen der Pflanzen im Lagerbestand | | |

**8. Kraftfahrzeuge und Ersatzteile:**

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| **1.** | **Der Ausbildungsbetrieb** | | |
| **1.5** | **Information und Kommunikation** | | |
| 1.5.4 | Kenntnis und Anwendung der betriebs- und fahrzeughandelsspezifischen Informations- und Kommunikationssysteme zur Bearbeitung unterschiedlicher Geschäftsvorgänge, insbesondere in den Bereichen Neuwagen und Gebrauchtwagen, Kundendienst, Ersatzteile, Zubehör, Finanzierung und Versicherung | | |
| **3.** | **Warensortiment** | | |

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| 3.3 | – | Kenntnis über die Fahrzeugtechnologien, insbesondere deren Umwelt- und Sicherheitsaspekte und Betriebskosten bzw. Restwert | |
| 3.4 | – | Kenntnis der produktbezogenen rechtlichen Bestimmungen (zB Verordnungen über die Entsorgung von Produkten, Produkthaftung, Gewährleistungen, Fernabsatz, kraftfahrrechtliche Bestimmungen usw.) | |
| **4.** | **Beratung und Verkauf** | | |
| **4.1** | **Grundlagen** | | |
| 4.1.7 | – | Kenntnis der betriebs- und markentypischen Sortimentspolitik | |
| 4.1.8 | – | – | Kenntnis über die Erstellung von Kundeninformationen (zB im Internet) |
| **4.3** | **Beratungs- und Verkaufsgespräche** | | |
| 4.3.8 | Kenntnis und Anwendung der betriebs- und fahrzeughandelsspezifischen Informations- und Kommunikationssysteme zur Bearbeitung unterschiedlicher Geschäftsvorgänge, insbesondere in den Bereichen Neuwagen und Gebrauchtwagen, Kundendienst, Ersatzteile, Zubehör, Finanzierung und Versicherung | | |
| 4.3.9 | – | – | Erstellen von Angeboten auf Grund spezieller Kundenwünsche |
| 4.3.10 | – | Feststellen des Produktions- und Lieferstatus | |
| 4.3.11 | – | Kenntnis der Finanzdienstleistungsprogramme unterschiedlicher Anbieter (Kredit, Leasing, Versicherung) | |
| 4.3.12 | – | – | Mitwirken bei der Beratung hinsichtlich der verschiedenen Finanzdienstleistungs-angebote; Vorbereiten von Finanzierungs- und Leasingverträgen bzw. Versicherungsanträgen |
| **6.** | **Marketing-Grundlagen** | | |
| **6.4** | **Preisbildung** | | |
| 6.4.4 | Grundkenntnisse über den Marktpreis | | – |

**9. Lebensmittelhandel:**

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| **3.** | **Warensortiment** | | |
| 3.3 | Kenntnis der Vorschriften der Lebensmittelhygiene | | |
| 3.4 | Mitwirken bei Maßnahmen in der Lebensmittelhygiene | | |
| **4.** | **Beratung und Verkauf** | | |
| **4.3** | **Beratungs- und Verkaufsgespräche** | | |
| 4.3.8 | Beraten über die Aufbewahrung, Zusammenstellung, Zubereitung und Informieren über den Verzehr von Nahrungs- und Genussmitteln | | |
| 4.3.9 | Zusammenstellen und geschenkmäßiges Verpacken der Waren nach Kundenwünschen | | |
| **6.** | **Marketing-Grundlagen** | | |
| **6.2** | **Warenpräsentation** | | |
| 6.2.5 | – | Fachgerechtes Platzieren der Waren unter Berücksichtigung von Qualität insbesondere der Frische, der Haltbarkeit und des Aussehens | |
| 6.2.6 | Kenntnis der Qualitätsklassen und der Lebensmittelkennzeichnung (insbesondere von Obst und Gemüse) | | |
| 6.2.7 | – | Platzieren von Aktionen und Ergänzungsartikeln | |
| 6.2.8 | Mitwirken bei der Organisation und Durchführung von betriebsspezifischen verkaufsfördernden Maßnahmen wie Verkostungen und Betreuung von Stammkunden | | |
| **7.** | **Warenwirtschaft** | | |
| **7.1** | **Grundlagen** | | |

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| 7.1.5 | – | Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung saisonaler und regionaler Erfordernisse sowie der für Nahrungs- und Genussmittel spezifischen Vorlaufzeiten | |
| **7.3** | **Wareneingang** | | |
| 7.3.4 | Kontrollieren der Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität, insbesondere der Haltbarkeit, der Frische und des Aussehens der Nahrungs- und Genussmittel | | |
| **7.4** | **Warenlagerung** | | |
| 7.4.4 | Kenntnis der produkt- und betriebsspezifischen Lagerungsvorschriften unter Berücksichtigung von Hygiene, Licht und Temperatur | | – |
| 7.4.5 | – | Produktgerechtes Lagern unter Beachtung der Haltbarkeit und Frische | |

**10. Parfümerie:**

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| **1.** | **Der Ausbildungsbetrieb** | | |
| **1.3** | **Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt** | | |
| 1.3.4 | Kenntnis über die Besonderheiten des Depotsystems | – | – |
| **3.** | **Warensortiment** | | |
| 3.3 | Kenntnis der branchenüblichen deutschen und fremdsprachigen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke | | |
| 3.4 | Kenntnis der Duftstoffe und der Duftgruppen | | |
| 3.5 | Grundkenntnisse der Herrenkosmetik in Hinblick auf Gesichtspflege und Rasur | | |
| **4.** | **Beratung und Verkauf** | | |
| **4.1** | **Grundlagen** | | |
| 4.1.7 | Grundkenntnisse der in der Kosmetik verwendeten Mittel und Duftstoffe, ihrer Eigenschaften, An- und Verwendungsmöglichkeiten | | |
| 4.1.8 | Grundkenntnisse der Gesichtshaut, ihrer Struktur und Funktion; Kenntnis der Hauttypen und -zustände | | |
| 4.1.9 | Grundkenntnisse über Hautveränderungen, Hautanomalien sowie Veränderungen der Fingernägel | | |
| 4.1.10 | Kenntnis der Bedürfnisse der Körperpflege sowie Anforderungen (Reinigung, spezielle Pflege, Deodorant) und Beratung unter Berücksichtigung der gewerberechtlichen Bestimmungen, insbesondere der Kosmetik (Schönheitspflege) | | |
| 4.1.11 | Grundkenntnisse der Gesichtsformen, Brauen, Lippen und Vorschläge für ein optimales Make-Up | | |
| 4.1.12 | Kenntnis der Sonneneinwirkung auf die Haut sowie der Sonnenfilter und Hautpflege | | |
| **4.3** | **Beratungs- und Verkaufsgespräche** | | |
| 4.3.8 | – | Durchführen der Farb-, Duft- und Stilberatung bezogen auf die dekorative Kosmetik unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends | |
| 4.3.9 | – | – | Schminken unter Berücksichtigung der gewerberechtlichen Bestimmungen |
| 4.3.10 | – | Anbieten von Accessoires und Zusatzartikeln | |
| **6.** | **Marketing-Grundlagen** | | |
| **6.2** | **Warenpräsentation** | | |
| 6.2.5 | – | Anwendungsbezogenes Präsentieren der Waren nach saisonalen und modischen Aspekten und Warengruppen | |

**11. Schuhe:**

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| **3.** | **Warensortiment** | | |
| 3.3 | Kenntnis des betrieblichen Warensortiments hinsichtlich der fachlichen Zusammensetzung, Breite, Tiefe und Herkunft, Eigenschaften, Form, Ausführung, Qualität und Art des Materiales, Größen sowie Verwendungs- und Tragemöglichkeiten, Sohlenbeschaffenheit (Mode und Trends, Farben) | | |

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| 3.4 | – | Kenntnis der produktbezogenen rechtlichen Bestimmungen zB Schuhkennzeichnung, Produkthaftung, Gewährleistung | |
| **4.** | **Beratung und Verkauf** | | |
| **4.1** | **Grundlagen** | | |
| 4.1.7 | Grundkenntnisse der Anatomie des Fußes | – | – |
| 4.1.8 | Kenntnis über die richtige Schuhpflege und Schuhpflegemittel | – | – |
| 4.1.9 | Kenntnis über die unterschiedlichen Schuhweiten | | – |
| 4.1.10 | Kenntnis über die gesundheitlichen Aspekte bestimmter Schuhmodelle | | – |
| **4.2** | **Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten** | | |
| 4.2.5 | Kenntnis der Bedeutung des modischen Erscheinungsbildes eines Verkäufers oder einer Verkäuferin | – | – |
| **4.3** | **Beratungs- und Verkaufsgespräche** | | |
| 4.3.8 | – | Anbieten modischer Kombinationen und Accessoires (zB Tasche, Gürtel, Schals, Tücher, Fußbekleidung) | |
| 4.3.9 | – | Anbieten von Zubehör (Strecker, Pflegemittel) | |
| 4.3.10 | – | Durchführen der Farb- und Stilberatung unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends | |
| 4.3.11 | – | Informieren über häufige gesundheitliche Probleme der Füße | |
| 4.3.12 | Informieren über sachgerechte Schuhpflege | | – |
| 4.3.13 | Informieren über die richtige Anwendung der Pflegemittel | | – |
| 4.3.14 | – | Beraten über die richtigen Schuhe als Bestandteil des modischen Gesamterscheinungsbildes | |
| 4.3.15 | – | Informieren über die Schuhtypen unter Berücksichtigung der gesundheitlichen Aspekte und der Anatomie des Fußes | |
| 4.3.16 | Informieren über die Gefahr eventuellen Abfärbens des Leders | | |
| 4.3.17 | Informieren über mögliche Veränderungen des Obermaterials | | |
| 4.3.18 | – | Übernehmen und Weiterleiten von Reparaturaufträgen unter Berücksichtigung von Gewährleistung und Garantie | |
| **6.** | **Marketing-Grundlagen** | | |
| **6.2** | **Warenpräsentation** | | |
| 6.2.5 | – | Gestalten und Präsentieren modischer Sets (Schuh/Tasche), Visual Merchandising | |
| **7.** | **Warenwirtschaft** | | |
| **7.1** | **Grundlagen** | | |
| 7.1.5 | – | Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung aktueller Modetrends, Designerlinien, saisonaler und regionaler Erfordernisse sowie Verkaufsschwerpunkte | |
| 7.1.6 | – | Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung der spezifischen Zielgruppe und des Marktsegmentes des Lehrbetriebes | |
| **7.4** | **Warenlagerung** | | |
| 7.4.4 | – | Verwalten und Kontrollieren des Lagers, Feststellen und Überwachen des Warenbestandes (per Hand oder EDV-unterstützt) | |
| **7.5** | **Bestandskontrolle und Inventur** | | |
| 7.5.4 | – | Mitwirken bei der Bewertung der Inventur | |

**12. Sportartikel:**

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| **1.** | **Der Ausbildungsbetrieb** | | |
| **1.1** | **Bedeutung und Struktur des Einzelhandels** | | |
| 1.1.3 | – | Kenntnis über das Sportartikelangebot | |
| 1.1.4 | – | Mitwirken bei der Marktbeobachtung und Marktanalyse | |

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| **3.** | **Warensortiment** | | |
| 3.3 | Kenntnis des betrieblichen Warensortiments hinsichtlich Materialien, Trends und Marken | | |
| 3.4 | Kenntnis der branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke, Maße und Normen von Sportgeräten | | |
| **4.** | **Beratung und Verkauf** | | |
| **4.1** | **Grundlagen** | | |
| 4.1.7 | Lesen von Gebrauchsanleitungen und Aufbauanleitungen | | |
| 4.1.8 | Kenntnis der für die Sportausübung notwendigen Werkstoffe und Hilfsstoffe, ihrer Eigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten und Bearbeitungsmöglichkeiten | | |
| 4.1.9 | Grundkenntnisse über Sport und Sportarten | | – |
| 4.1.10 | – | Kenntnis über die für den Betrieb relevanten Sportarten | |
| 4.1.13 | Kenntnis der Textilpflegekennzeichen | | |
| 4.1.14 | Kenntnis der Zusammensetzung, Funktion und Verträglichkeit der Materialien | | |
| 4.1.15 | – | Kenntnis der produktbezogenen rechtlichen Bestimmungen | |
| **4.3** | **Beratungs- und Verkaufsgespräche** | | |
| 4.3.8 | Bedarfs- und wunschgemäße Warenvorlage; Informieren über Wareneigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten, Pflege, Qualitäts- und Preisunterschiede | | |
| 4.3.9 | Informieren über die der Sportart adäquaten Schutzausrüstungen | | |
| 4.3.10 | – | Durchführen der Farb- und Stilberatung unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends | |
| 4.3.11 | Informieren über das Verwenden von Sportgeräten und der dafür notwendigen gesundheitlichen sowie physiotherapeutischen und orthopädischen Voraussetzungen | | |
| 4.3.12 | – | Anbieten von Kombinationen, Accessoires und Zusatzartikeln | |
| 4.3.13 | Beraten über die gesundheitlichen Vorteile der Sportausübung | | |
| **4.6** | **Serviceleistungen** | | |
| 4.6.1 | Kenntnis über die Montage und den Zusammenbau von Sportartikeln wie zB Ski, Snowboard, Rad, Rackets, Fitnessgeräte, Trendsportartikel im Sinne der Rechte der Händler laut der Gewerbeordnung | | |
| 4.6.2 | – | Kenntnis über Service und Reparatur von Sportartikeln, wie zB Snowboard, Rad, Rackets, Fitnessgeräte, Trendsportartikel (Demontieren und Montieren von einfachem Zubehör und Zusatzeinrichtungen) im Sinne der Rechte der Händler laut der Gewerbeordnung | |
| 4.6.3 | – | Kenntnis über die fach- und funktionsgerechte Wartung, Prüfung und Einstellung von Geräte- und Anlagenteilen | |
| 4.6.4 | – | – | Kenntnis über die Fehlersuche und Fehlerbehebung an Sportgeräten |
| 4.6.5 | – | – | Handhaben und Instandhalten der zu verwendenden Werkzeuge, Arbeitsbehelfe, Maschinen, Geräte und Vorrichtungen |
| **6.** | **Marketing-Grundlagen** | | |
| **6.2** | **Warenpräsentation** | | |
| 6.2.5 | – | Präsentieren von Sportartikeln und Sportbekleidung (Visual Merchandising) | |

**13. Telekommunikation:**

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| **1.** | **Der Ausbildungsbetrieb** | | |
| **1.1** | **Bedeutung und Struktur des Einzelhandels** | | |
| 1.1.3 | Grundkenntnisse der der Telekommunikationsbranche zu Grunde liegenden Technologien | | – |
| **1.5** | **Information und Kommunikation** | | |
| 1.5.4 | Durchführen von spezifischen Schriftverkehrsarbeiten (Anmeldungen bei Telekommunikationsunternehmen) für die Telekommunikationsbranche | | |
| **3.** | **Warensortiment** | | |

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| 3.3 | Kenntnis der in der Telekommunikation üblichen generellen und markenspezifischen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke | | |
| 3.4 | Grundkenntnisse über produktspezifische Kennwerte und Leistungsmerkmale und deren Berücksichtigung hinsichtlich der Produktverwendung | | |
| 3.5 | Grundkenntnisse der für die im Betrieb angebotenen Warengruppen relevanten Vorschriften und Maßnahmen betreffend Sicherheit, Entsorgung und Umweltschutz | | |
| 3.6 | Kenntnis über notwendige Kennzeichnung betreffend Energieeffizienz und fachgerechte Entsorgung | | |
| **4.** | **Beratung und Verkauf** | | |
| **4.1** | **Grundlagen** | | |
| 4.1.7 | Kenntnis der Medien für die Informationsgewinnung über neue Produkte und Services | | – |
| 4.1.8 | Lesen und Anwenden von Gebrauchsanweisungen und anderen technischen Unterlagen | | |
| 4.1.9 | Kenntnis über Voraussetzungen für die Inbetriebnahme bzw. Einbau (zB Freisprecheinrichtungen) von Telekommunikationsgeräten, -zubehör und -diensten | | |
| **4.3** | **Beratungs- und Verkaufsgespräche** | | |
| 4.3.8 | Anwendungsbezogenes Vorführen der Ware | | |
| 4.3.9 | – | Bearbeiten der branchenüblichen Kundenanliegen (zB SIM-Karten tauschen, Sperren, Reparaturannahmen, Auskunft über Tarife und Einzelgesprächsnachweise usw.) | |
| 4.3.10 | Informieren über die Richtung der technischen Entwicklung und die Trends der angebotenen Warengruppe | | |
| 4.3.11 | Informieren über für die Verwendung der technischen Geräte benötigtem Zubehör | | |
| 4.3.12 | Informieren über Verbindungselemente unter Berücksichtigung der Anschlussmöglichkeiten | | |
| 4.3.13 | Durchführen von Zusatz- und Folgeverkäufen zur besseren Nutzung der technischen Möglichkeiten und zur Adaptierung an den technischen Fortschritt | | |

**14. Textilhandel:**

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| **4.** | **Beratung und Verkauf** | | |
| **4.1** | **Grundlagen** | | |
| 4.1.7 | Kenntnis der Textilpflegekennzeichen | | – |
| 4.1.8 | Kenntnis der Zusammensetzung und Verträglichkeit der Materialien | | |
| **4.2** | **Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten** | | |
| 4.2.5 | Kenntnis der Bedeutung des modischen Erscheinungsbildes eines Verkäufers oder einer Verkäuferin | – | – |
| **4.3** | **Beratungs- und Verkaufsgespräche** | | |
| 4.3.8 | – | Durchführen der Farb- und Stilberatung unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends | |
| 4.3.9 | Anbieten modischer Kombinationen, Accessoires und Zusatzartikel | | |
| **6.** | **Marketing-Grundlagen** | | |
| **6.2** | **Warenpräsentation** | | |
| 6.2.5 | – | Gestalten und Präsentieren modischer Ensembles (Visual Merchandising) | |
| **7.** | **Warenwirtschaft** | | |
| **7.1** | **Grundlagen** | | |
| 7.1.5 | – | Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung aktueller Modetrends, Designerlinien und saisonaler und regionaler Erfordernisse sowie Verkaufsschwerpunkte | |
| 7.1.6 | – | Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung der spezifischen Zielgruppe (insbesondere deren Alter und Bekleidungsgröße) und des Marktsegmentes des Lehrbetriebes | |

**15. Uhren- und Juwelenberatung:**

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| **1.** | **Der Ausbildungsbetrieb** | | |

| Pos. | 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|---|
| **1.5** | **Information und Kommunikation** | | |
| 1.5.4 | Durchführen der betriebsbezogenen einschlägigen Schriftverkehrsarbeiten, wie zB Meldungen an die Punzierungskontrollbehörde, Dokumentation der Reparaturannahme, Ablage und Evidenz | | |
| **3.** | **Warensortiment** | | |
| 3.3 | Kenntnis der Edelmetalle, deren Legierungen, der gesetzlichen Feingehalte, Oberflächenveredelungen, deren Eigenschaften und Unterscheidungsmöglichkeiten | | |
| 3.4 | Kenntnis der branchenspezifisch verwendeten unedlen Metalle, deren Legierungen, deren Eigenschaften und Verwendungsmöglichkeiten | | |
| 3.5 | Kenntnis des Punzierungsgesetzes und der EU-Nickelverordnung | | |
| 3.6 | Kenntnis der Perlen, Kulturperlen, Korallen, Bernstein und ihrer Imitationen und des Artenschutzes | | |
| 3.7 | Kenntnis der wichtigsten Edel- und Schmucksteine, ihrer Bezeichnungen, Schliffarten, Farben, Vorkommen, Synthesen und Imitationen | | |
| 3.8 | Kenntnis der Diamanten, Vorkommen, ihrer Schliffarten, Klassifizierung nach Farbe, Reinheit, Schliff und Gewicht, Synthesen und Imitationen | | |
| 3.9 | Kenntnis der Funktionsweise der verschiedenen Uhrentypen (elektronisch, mechanisch) wie zB Quartz, Handaufzug, Automatik, deren Eigenschaften wie Wasserdichte, Ganggenauigkeit | | |
| **4.** | **Beratung und Verkauf** | | |
| **4.1** | **Grundlagen** | | |
| 4.1.7 | Reinigen und Pflegen von Schmuck, Edelsteinen und Perlen/Kulturperlen mit Reinigungsmitteln und Geräten unter Vermeidung von Beschädigungen | | |
| 4.1.8 | – | Montieren und Längenanpassen von Leder- und Metalluhrbändern bei Armbanduhren sowie Ersetzen von Federstegen | |
| 4.1.9 | Öffnen und Schließen von Großuhren, Weckern und einfachen Armbanduhren zum Batteriewechsel sowie Kontrolle auf Funktionsfähigkeit | | |
| 4.1.10 | Messen der Ringweite unter Berücksichtigung der Tages- und Jahreszeit (Temperaturverhältnisse) sowie der Verschiedenartigkeit der Ringinnenwölbungen | | |
| 4.1.11 | – | Anbieten von spezifischen Serviceleistungen (zB Reparaturen und Erzeugungsmöglichkeiten) | |
| **4.3** | **Beratungs- und Verkaufsgespräche** | | |
| 4.3.8 | – | Erläutern der Möglichkeit von Hautunverträglichkeiten der verschiedenen Edelmetalle und der branchenspezifisch verwendeten unedlen Metalle | |
| 4.3.9 | – | Informieren über die Pflege und Aufbewahrung von Schmuck, Edelsteinen und Perlen/Kulturperlen usw. | |
| 4.3.10 | – | Informieren über die Pflege und Handhabung von Uhren und Uhrbändern (zB Service und Batteriewechsel | |
| 4.3.11 | – | Durchführen der Stilberatung unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends | |
| **4.4** | **Umtausch, Beschwerden und Reklamationen** | | |
| 4.4.4 | – | Kenntnis der Gewährleistung und der markenspezifischen Fristen für die Garantie | |
| **4.5** | **Verhalten in schwierigen Situationen** | | |
| 4.5.2 | – | – | Kenntnis der Geldwäschebestimmungen und der daraus abzuleitenden Maßnahmen |
| 4.5.3 | Kenntnis des richtigen Verhaltens bei Überfällen, Raub, Diebstahl und Betrug | | |
| 4.5.4 | – | Kenntnis grundlegender für den Betrieb relevanter Vorschriften und Maßnahmen betreffend den Versicherungsschutz | |

(3) Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, zu entsprechen.

### Lehrabschlussprüfung

#### Gliederung

**§ 5.** (1) Die Lehrabschlussprüfung gliedert sich in eine theoretische und in eine praktische Prüfung.

(2) Die theoretische Prüfung umfasst den Gegenstand Geschäftsfall.

(3) Die theoretische Prüfung entfällt, wenn der/die Prüfungskandidat/in das Erreichen des Lehrziels der letzten Klasse der fachlichen Berufsschule oder den erfolgreichen Abschluss einer die Lehrzeit ersetzenden berufsbildenden mittleren oder höheren Schule nachgewiesen hat.

(4) Die praktische Prüfung umfasst die Gegenstände Präsentation und Fachgespräch.

## Theoretische Prüfung

#### Allgemeine Bestimmungen

**§ 6.** (1) Die theoretische Prüfung hat schriftlich zu erfolgen. Sie kann für eine größere Anzahl von Prüfungskandidaten/innen gemeinsam durchgeführt werden, wenn dies ohne Beeinträchtigung des Prüfungsablaufs möglich ist. Die theoretische Prüfung kann auch in rechnergestützter Form erfolgen, wobei jedoch alle wesentlichen Schritte für die Prüfungskommission nachvollziehbar sein müssen.

(2) Die theoretische Prüfung ist grundsätzlich vor der praktischen Prüfung abzuhalten.

(3) Die Aufgaben haben nach Umfang und Niveau dem Zweck der Lehrabschlussprüfung und den Anforderungen der Berufspraxis zu entsprechen. Sie sind den Prüfungskandidaten/innen anlässlich der Aufgabenstellung getrennt zu erläutern.

#### Geschäftsfall

**§ 7.** (1) Die Prüfung umfasst einen dem Schwerpunkt entsprechenden Geschäftsfall, einschließlich des dazugehörigen Schrift- und Zahlungsverkehrs und hat sich auf sämtliche nachstehende Bereiche zu erstrecken:

1. Leistungsbereich Beschaffung einschließlich Schriftverkehr,
2. Leistungsbereich Absatz.

(2) Die Prüfungskommission hat unter Bedachtnahme auf den Zweck der Lehrabschlussprüfung und die Anforderungen der Berufspraxis sowie unter Berücksichtigung der Schwerpunktausbildung jedem/jeder Prüfungskandidaten/in eine schriftliche Arbeit zu stellen, die in der Regel in 150 Minuten ausgearbeitet werden kann.

(3) Die Prüfung kann auch in programmierter Form mit Fragebögen erfolgen. In diesem Fall sind aus jedem Bereich je zehn Aufgaben zu stellen.

(4) Die Prüfung ist nach 180 Minuten zu beenden.

### Praktische Prüfung

#### Präsentation

**§ 8.** (1) Die Prüfung erfolgt mündlich vor der gesamten Prüfungskommission. Der/die Prüfungskandidat/in hat sämtliche nachstehende Themenbereiche aus seiner/ihrer praktischen Tätigkeit zu präsentieren:

1. Der Ausbildungsbetrieb,
2. Persönliche und soziale Kompetenz,
3. Marketing-Grundlagen,
4. Warenwirtschaft.

(2) Zur Vorbereitung auf diese Präsentation muss der/die Prüfungskandidat/in anhand von Vorgaben ein schriftliches Konzept (von Hand oder rechnergestützt) erstellen. Dazu steht dem/der Prüfungskandidaten/in eine Vorbereitungszeit von zumindest 45 Minuten, jedoch längstens 60 Minuten, zur Verfügung.

(3) Die Prüfung hat basierend auf dem schriftlichen Konzept die Präsentation der erarbeiteten Inhalte der Themenbereiche zu umfassen. Im Anschluss daran hat die Prüfungskommission die Möglichkeit, Fragen zur weitergehenden Bearbeitung der erarbeiten Inhalte zu stellen.

(4) Die Präsentation samt Fragestellung soll zumindest 15 Minuten zu dauern. Sie ist nach 20 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn

der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des/der Prüfungskandidaten/in nicht möglich ist.

**Fachgespräch**

**§ 9.** (1) Die Prüfung erfolgt mündlich vor der gesamten Prüfungskommission. Es ist eine Situation aus der praktischen Tätigkeit der/des Prüfungskandidatin/en anhand von ein bis drei Warengruppen (gemäß dem Schwerpunkt des/der Prüfungskandidaten/in) des Lehrbetriebes der/des Prüfungskandidatin/en zu simulieren. Diese Warengruppen werden nach Wahl der/des Prüfungskandidatin/en festgelegt. Im Mittelpunkt hat die Überprüfung der fachlichen Qualifikation sowie der kunden- und serviceorientierten Handlungsfähigkeit des/der Prüfungskandidaten/in zu stehen. Dies hat durch die Führung eines Verkaufs- oder Beratungsgesprächs in möglichst lebendiger Form zu erfolgen.

(2) Im Rahmen der Aufgabenstellung sind sämtliche nachstehende Kenntnisse und Fähigkeiten integriert zu überprüfen:

1. Warensortiment,
2. Beratung und Verkauf,
3. Servicebereich Kassa.

(3) Das Fachgespräch soll für jeden/jede Prüfungskandidaten/in zumindest 15 Minuten dauern. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des/der Prüfungskandidaten/in nicht möglich ist.

**Wiederholungsprüfung**

**§ 10.** (1) Die Lehrabschlussprüfung kann wiederholt werden.

(2) Bei der Wiederholung der Prüfung sind nur die mit „Nicht genügend“ bewerteten Prüfungsgegenstände zu prüfen.

**Verhältniszahlen**

**§ 11.** (1) Gemäß § 8 Abs. 12 BAG werden abweichend vom § 8 Abs. 5 BAG folgende Regelungen betreffend der Verhältniszahlen festgelegt.

(2) Folgende Verhältniszahlen betreffend das Verhältnis der Anzahl der Lehrlinge zur Anzahl der im Betrieb beschäftigten, fachlich einschlägig ausgebildeten Personen werden festgelegt:

1. eine fachlich einschlägig ausgebildete Person ..... ein Lehrling,
2. zwei bis drei fachlich einschlägig ausgebildete Personen .... zwei Lehrlinge,
3. vier fachlich einschlägig ausgebildete Personen ..... drei Lehrlinge,
4. fünf bis sechs fachlich einschlägig ausgebildete Personen ... vier Lehrlinge,
5. sieben bis acht fachlich einschlägig ausgebildete Personen. fünf Lehrlinge,
6. neun bis elf fachlich einschlägig ausgebildete Personen.... sechs Lehrlinge,
7. ab zwölf fachlich einschlägig ausgebildete Personen für je drei Personen ein weiterer Lehrling.

(3) Auf die Verhältniszahlen sind Lehrlinge in den letzten sechs Monaten ihrer Lehrzeit und Lehrlinge, denen unter Anwendung des § 28 oder § 29 BAG mindestens zwei Lehrjahre ersetzt wurden, nicht anzurechnen.

(4) Auf die Verhältniszahlen sind fachlich einschlägig ausgebildete Personen, die nur vorübergehend oder aushilfsweise im Betrieb beschäftigt sind, nicht anzurechnen.

(5) Werden in einem Betrieb in mehr als einem Lehrberuf Lehrlinge ausgebildet, dann sind Personen, die für mehr als einen dieser Lehrberufe fachlich einschlägig ausgebildet sind, nur auf die Verhältniszahl eines dieser Lehrberufe anzurechnen. Wenn aber in einem Betrieb nur eine einzige, jedoch für alle in Betracht kommenden Lehrberufe fachlich einschlägig ausgebildete Person beschäftigt ist, dürfen – unter Beachtung der für die einzelnen in Betracht kommenden Lehrberufe jeweils festgelegten Verhältniszahlen – insgesamt höchstens zwei Lehrlinge ausgebildet werden.

(6) Ein/eine Ausbilder/in ist bei der Ermittlung der Verhältniszahl gemäß § 8 Abs. 5 BAG als eine fachlich einschlägig ausgebildete Person zu zählen. Wenn er/sie jedoch mit Ausbildungsaufgaben in mehr als einem Lehrberuf betraut ist, ist er/sie als eine fachlich einschlägig ausgebildete Person bei den Verhältniszahlen aller Lehrberufe zu zählen, in denen er/sie Lehrlinge ausbildet.

(7) Folgende Verhältniszahlen betreffend das Verhältnis der Anzahl der Lehrlinge zur Anzahl der im Betrieb beschäftigten Ausbilder/innen sind einzuhalten:

1. Auf je fünf Lehrlinge zumindest ein/eine Ausbilder/in, der/die nicht ausschließlich mit Ausbildungsaufgaben betraut ist.

2. Auf je fünfzehn Lehrlinge zumindest ein/eine Ausbilder/in, der/die ausschließlich mit Ausbildungsaufgaben betraut ist.

Die Verhältniszahl gemäß Abs. 2 darf jedoch nicht überschritten werden.

(8) Ein/eine Ausbilder/in, der/die mit Ausbildungsaufgaben in mehr als einem Lehrberuf betraut ist, darf – unter Beachtung der für die einzelnen Lehrberufe jeweils festgelegten Verhältniszahlen gemäß § 8 Abs. 3 lit. b BAG – insgesamt höchstens so viele Lehrlinge ausbilden, wie es der höchsten Verhältniszahl gemäß § 8 Abs. 3 lit. b BAG der in Betracht kommenden Lehrberufe entspricht.

**Inkrafttreten und Schlussbestimmungen**

**§ 12.** (1) Diese Verordnung tritt mit 1. Juni 2015 in Kraft.

(2) Die Verordnung über die Berufsausbildung im Lehrberuf Einzelhandel, BGBl. II Nr. 429/2001, in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 140/2011, tritt unbeschadet des Abs. 4 mit Ablauf des 31. Mai 2015 außer Kraft.

(3) Lehrlinge, die am 31. Mai 2015 im Lehrberuf Einzelhandel ausgebildet werden, können gemäß der in Abs. 2 angeführten Verordnung bis zum Ende der vereinbarten Lehrzeit weiter ausgebildet werden und können bis ein Jahr nach Ablauf der vereinbarten Lehrzeit zur Lehrabschlussprüfung auf Grund der in der Verordnung gemäß Abs. 2 enthaltenen Prüfungsvorschriften antreten.

(4) Die Lehrzeit, die im Lehrberuf Einzelhandel gemäß der in Abs. 2 angeführten Verordnung zurückgelegt wurde, ist auf die Lehrzeit im Lehrberuf Einzelhandel gemäß dieser Verordnung voll anzurechnen.

**Mitterlehner**

# Notizen

# Ihr erster Ansprechpartner

Bei Fragen rund um die Lehrlingsausbildung wenden Sie sich an die Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes.

**Wirtschaftskammer Burgenland**
Robert-Graf-Platz 1
7000 Eisenstadt
T: 05 90 907-5411
E: lehrlingstelle@wkbgld.at
W: wko.at/bgld/lehrlinge

**Wirtschaftskammer Kärnten**
Koschutastraße 3
9020 Klagenfurt
T: 05 90 904-855
E: lehrlingsstelle@wkk.or.at
W: wko.at/ktn/lehrlingsstelle

**Wirtschaftskammer Niederösterreich**
Landsbergerstraße 1
3100 St. Pölten
T: 02742 851-17501
E: berufsausbildung@wknoe.at
W: wko.at/noe/bildung

**Wirtschaftskammer Oberösterreich**
Wiener Straße 150
4021 Linz
T: 05 90 909-2000
E: lehrvertrag@wkooe.at
W: www.lehrvertrag.at

**Wirtschaftskammer Salzburg**
Faberstraße 18
5027 Salzburg
T: 0662 88 88
E: bildungspolitik@wks.at
W: wko.at/sbg/lehrlingsstelle

**Wirtschaftskammer Steiermark**
Körblergasse 111-113
8021 Graz
T: 0316 601
E: lehrlingsstelle@wkstmk.at
W: wko.at/stmk/lehrlingsstelle

**Wirtschaftskammer Tirol**
Egger-Lienz-Straße 116
6020 Innsbruck
T: 05 90 905-7302
E: lehrling@wktirol.at
W: www.tirol-lehrling.at

**Wirtschaftskammer Vorarlberg**
WIFI-Campus Trakt B
6850 Dornbirn
T: 05522 305-155
E: lehrlinge@wkv.at
W: wko.at/vlbg/ba

**Wirtschaftskammer Wien**
Rudolf-Sallinger-Platz 1
1030 Wien
T: 01 514 50-2010
E: lehrlingsstelle@wkw.at
W: wko.at/wien/lehrling

**Wirtschaftskammer Österreich**
Wiedner Hauptstraße 63
1045 Wien
T: 05 90 900
E: bp@wko.at
W: wko.at/bildung

ISBN 978-3-903053-81-6

**www.qualitaet-lehre.at**