QUALITÄT in der Lehre

Ausbildungsleitfaden Einzelhandel

Schwerpunkt Gartencenter

Bundesministerium Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

Bundesministerium Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz

WKO DER HANDEL

GPA djp DIE JUGENDGEWERKSCHAFT

ibw ENTWICKLUNG

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, KommR Jörg Schielin, Mag. Alois Wichtl, Sonja Marchhart
GPA-djp – Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck, Journalismus, Papier, Christian Hofmann MA
Büro der Fachausschüsse der Arbeiterkammer Wien bei der Gewerkschaft der Privatangestellten – Druck, Journalismus, Papier (GPA-djp)
Bundeskriminalamt
Österreichisches Rotes Kreuz
bellaflora Gartencenter GmbH
Dehner Gartencenter Österreich GmbH & Co. KG
Hornbach Baumarkt AG
Starkl Pflanzenversand GesmbH
Teubl Handelsgesellschaft mbH

Coverfotos: shutterstock.com/Zoom Team, shutterstock.com/VGstockstudio

Druck
Rötzer Druck GmbH, www.roetzerdruck.at

Wien, Dezember 2018
ISBN 978-3-903210-70-7

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:
ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Einzelhandel – Schwerpunkt Gartencenter. Wien 2018

Inhalt

Vorwort BMDW 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 27
Ausbildung im Betrieb 36
Ausbildung in der Berufsschule 45

TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN IM EINZELHANDEL 49

Inhalt Tool 2 50
Ausbildungsbereich Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb 52
Ausbildungsbereich Ware und Sortiment 73
Ausbildungsbereich Verkauf 87
Ausbildungsmaterialien 103

TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG 111

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung 112
Anmeldung zum Antritt der Lehrabschlussprüfung im Einzelhandel 114
Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung 116
Beurteilung der Lehrabschlussprüfung 120
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP 121
Wiederholung der Lehrabschlussprüfung 121
Verhinderung bei der Lehrabschlussprüfung 122
Weiterverwendungspflicht (Behaltezeit) nach der LAP 122

TOOL 4: KARRIERE IM HANDEL **123**

Karriereperspektiven nach der Ausbildung 124
Weiterbildung im Handel 126

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 Digitalisierung und Wirtschaftsstandort
bmdw.gv.at → Nationale Marktstrategien → Lehrlings- und Berufsausbildung

Bundessparte Handel
www.derhandel.at

Wirtschaftskammer Österreich
wko.at/service/bildung-lehre/start.html

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:
qualitaet-lehre.at → Downloads

© shutterstock.com/Production Perig

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 36.
- 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-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:
wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

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.

WWW

Informationen zur Ausbilderprüfung:
wko.at/service/bildung-lehre/Ausbilderpruefung1.html

Folgende Prüfungen ersetzen die Ausbilderprüfung bzw. den Ausbilderkurs (Ausbilderprüfungsersatzverordnung – BMDW):
bmdw.gv.at → Nationale Marktstrategien → Lehrlings- und Berufsausbildung → Ausbilder/-innen

Gleichhaltungsantrag Ausbilderprüfung (BMDW):
bmdw.gv.at → Nationale Marktstrategien → Lehrlings- und Berufsausbildung → Ausbilder/-innen

Weiterbildung im Handel:
wko.at/branchen/handel/Die_Ausbilder-Akademie_des_oesterreichischen_Handels.html

AUS DER PRAXIS

„Um bei uns Abteilungsleiter zu werden, muss die Ausbildung zum Lehrlingsausbilder absolviert werden. Zusätzlich gibt es bei uns auch Verkäufer, die Lehrlinge ausbilden dürfen. Uns ist es wichtig, dass qualifizierte Ausbilder als Ansprechpersonen für die Lehrlinge verfügbar sind."
Jürgen Seltenhammer, Lehrlingsbeauftragter

„Als Ausbilder ist es wichtig den Lehrlingen eine Stütze zu sein. Die Kunst dabei ist, Vertrauen zu den Lehrlingen aufzubauen und sie zu verstehen. Wir achten auch darauf, dass unsere Lehrlinge mit allen Kollegen zusammenarbeiten, um durch verschiedene Sichtweisen und Arbeitspraktiken zu profitieren."
Martin Langkammer, Marktleiter Stv.

„Gute Ausbilder sind jene, die Herausforderungen suchen, die es sich zutrauen einen Lebensabschnitt von jungen Menschen zu begleiten. Oftmals sind sie auch Führungskräfte von morgen, denn ein Ausbilder geht ebenfalls durch eine Entwicklung und lernt Mitarbeiter zu führen, anzuleiten und zu motivieren. Das sind jene Qualitäten, die für eine Führungskraft entscheidend sind. "
Mag. Michaela Plank, Human Resources

© shutterstock.com/Matej Kastelic

Die Lehrlingssuche

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

So erreichen Sie Jugendliche

und/oder

1. Zusammenarbeit mit Schulen

und/oder

2. Tag der offenen Tür/ Lehrlingsinfotag

und/oder

3. Teilnahme an Berufsinformationsmessen

und/oder

4. Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und dem AMS

und/oder

5. Stelleninserat: Ausschreibung Ihrer Lehrstelle

und/oder

6. Mundpropaganda

↓

Wie bewerben Sie Ihren Betrieb und Ihre Lehrlingsausbildung, um von Jugendlichen als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen zu werden? (siehe Seite 22)

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-lehre/So-finden-Sie-den-richtigen-Lehrling.html

So findet Sie der richtige Lehrling:
wko.at/branchen/handel/App_in_den_Handel_-_Den_Traumjob_im_Handel_finden.html

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, 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

„Guter Kontakt zu polytechnischen Schulen in der Umgebung ist bei der Suche nach neuen Lehrlingen hilfreich. Werde ich eingeladen, halte ich gerne Vorträge über unsere Arbeit und informiere über unser Lehrstellenangebot.“
Gabriele Starkl, Geschäftsführerin

„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 partnerschaftliche Unterstützung und wir selbst nehmen auch gerne an Schulveranstaltungen teil oder unterstützen die Schule mit Materialien. Dadurch entsteht automatisch ein guter und ungezwungener Austausch zwischen den Lehrern und uns und wir bekommen mit, wenn Lehrlinge zusätzliche Fördermaßnahmen oder Unterstützung benötigen.“
Helmut Müller, Marktleiter

a) Schulbesuche

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

Tipps zur Gestaltung von Schulbesuchen:
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

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
- Beobachten von Lehrlingen und anderen Mitarbeitern bei deren Arbeit
- Ausprobieren von typischen Tätigkeiten im Einzelhandel
- Erfahrungsaustausch

Betriebsbesichtigungen bzw. Betriebserkundungen:
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

© shutterstock.com/Solis Images

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, ■ deren Eignung für die Ausbildung prüfen und ■ abklären, ob sie in Ihren Betrieb passen würden.	■ ihre Berufsvorstellungen der Realität entsprechen. ■ der Beruf tatsächlich der Richtige für sie ist. ■ 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)
↓	↓	↓
Geht von der Schule aus und dient der Ergänzung des lehrplanmäßigen Unterrichts (alle Schüler einer Klasse dürfen gleichzeitig schnuppern)	Für Schüler ab der 8. Schulstufe allgemeinbildender sowie berufsbildender mittlerer und höherer Schulen	Für alle Schüler ab der 8. Schulstufe
↓	↓	↓
Findet während der Unterrichtszeit an **einem bis mehreren Tagen** statt.	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.
↓	↓	↓
Grundsätzlich erfolgt die Beaufsichtigung der Schüler durch den Lehrer. Gemäß Schulunterrichtsgesetz kann die Beaufsichtigung jedoch auch durch andere, dafür geeignete Personen erfolgen.	Für die Schnupperlehre ist vom Erziehungsberechtigten oder dem Schnupperbetrieb eine geeignete Aufsichtsperson festzulegen.	Diese Form der Berufsorientierung ist nicht durch das Schulunterrichtsgesetz geregelt, da sie außerhalb der Unterrichtszeit stattfindet. Voraussetzung ist die Zustimmung des Erziehungsberechtigten.

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.

WWW

Berufspraktische Tage (Schnupperlehre):
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Berufspraktische Tage

Schnupperlehre: Die erste Begegnung am Arbeitsplatz:
wko.at/service/bildung-lehre/Schnupperlehre.html

AUS DER PRAXIS

„Während eines Schnuppertages bekommt man einen sehr umfangreichen Eindruck von den Bewerbern. Ich beobachte, wie sie sich gegenüber den Mitarbeitern verhalten, wie sie reagieren falls ein Preisschild fehlt oder Pflanzen falsch einsortiert sind. Ist eine gewisse Selbständigkeit erkennbar und wird problemlösungsorientiert reagiert, dann ist eine wichtige Grundlage für eine Ausbildung in unserem Unternehmen vorhanden."
Gabriele Starkl, Geschäftsführerin

„Durch Zuschauen, Fragen stellen und Ausprobieren können Lehrstelleninteressenten umfassende Einblicke in die Tätigkeiten eines Gartencentermitarbeiters bekommen. Während der berufspraktischen Tage wird vielen klar, ob die angedachte Berufswahl gut durchdacht ist und eine Ausbildung in unserem Betrieb den eigenen Vorstellungen und Interessen entspricht."
Petra Schatz, Ausbilderin

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.

www

Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag im Betrieb:
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

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.

www

Teilnahme an Berufsinformationsmessen:
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

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 und WIFIs:
wko.at/service/bildung-lehre/Berufs-_und_Bildungsberatung_der_Wirtschaftskammern_und_WI.html

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

Beispiele:
- Schalten von kostenlosen Inseraten
- Suche nach Lehrstellen-interessenten

Anzeigen in Printmedien und im Internet

Anschlagtafeln oder Schaukästen von Schulen

Beispiele:
- Regionale und überregionale Zeitungen
- Wochenzeitschriften
- Fachzeitschriften
- Bezirksjournale
- Mitteilungen von Fachverbänden
- Magazine
- Jugendmagazine
- Jobportale

Aushänge in Ihrem Betrieb/ Ihrer Filiale

Soziale Netzwerke

Beispiele:
- Facebook
- Twitter
- XING
- LinkedIn

Hinweis

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

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

Ausschreibung von Lehrstellen: qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

AUS DER PRAXIS

„Kooperationen mit Schulen oder auch Institutionen, die Lehrlinge vermitteln, sind wichtig um über unser Lehrstellenangebot zu informieren. Gerade jene, die sich beruflich umorientieren wollen, sind herzlich willkommen, ihr Interesse an einer Lehrstelle zu bekunden.“
Mag. Michaela Plank, Human Resources

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 → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

WOMIT SIE IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG BEWERBEN KÖNNEN

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

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

Beispiele:
- Flyer
- Folder, Broschüren
- Postkarten
- Plakate
- Bildkalender
- Schülerkalender

Lehrlingsvideo/Imagefilm

Stellen Sie Ihren Betrieb und Ihre Lehrlingsausbildung vor.

Gebrandete Werbemittel, „Give-Aways“

Beispiele:
- Kugelschreiber
- USB-Stick
- Kopfhörer
- Umhängetasche

WWW

Info- und Werbematerialien:
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

AUS DER PRAXIS

„Wir haben einen Folder mit vielen Informationen zu unserer Lehrausbildung. Diesen Folder haben wir gemeinsam mit unseren Lehrlingen entwickelt.“
Arthur Tagwerker, Lehrlingsverantwortlicher, Zentralbetriebsrat, Fachmarktleiter

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.

WWW

Lehrlingswebsite und Web 2.0-Aktivitäten:
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

c) Positive Medienberichte

Auch positive Medienberichte steigern den Bekanntheitsgrad Ihres Unternehmens.

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

Positive Medienberichte:
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

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.

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

+

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

AUS DER PRAXIS

„Nicht die Eltern entscheiden über den weiteren Berufsweg der Jugendlichen, sondern sie selbst. Ich versuche daher intensive Gespräche mit den Bewerbern zu führen, um herauszufinden, auf Basis welcher Grundlage eine Ausbildung in unserem Unternehmen angestrebt wird.“
Gabriele Starkl, Geschäftsführerin

„Redegewandtheit, handwerkliche Begabung und vor allem Freude an der Arbeit mit Menschen und Pflanzen sollten die Jugendlichen mitbringen. Bewerber, denen die Arbeit Spaß macht, sind motiviert und meistens auch sehr wissbegierig. Das sind günstige Voraussetzungen für eine Ausbildung in unserem Gartencenter.“
Petra Schatz, Ausbilderin

„Die Arbeit in einem Gartencenter muss Spaß machen – dann ist es eine gute Arbeit. Wir versuchen beim Recruiting besonders darauf zu achten, ob sich die Bewerber mit den Tätigkeiten identifizieren können und ob eine gewisse Liebe zu Pflanzen erkennbar ist.“
Gabriele Starkl, Geschäftsführerin

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 → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge auswählen

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

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 34).

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

„Lehrlinge in der überbetrieblichen Ausbildung erhalten die gleichen Aufgaben, absolvieren die gleichen Schulungen und werden gleich gefordert wie jene, die in einem regulären Lehrverhältnis stehen. Wir möchten Lehrlinge in der überbetrieblichen Ausbildung längerfristig in das Unternehmen integrieren.“
Marie-Luise Ristic, Lehrlingsbeauftragte

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/bildung-lehre/lehrvertrag.html

Lehrvertragsanmeldung:
wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertragsanmeldung-formulare.html

Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:
wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:
wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

2. Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge

Grundsätzlich **gelten die gesetzlichen Schutzbestimmungen der Arbeitnehmer.** Darüber hinaus sind auf Lehrlinge die Bestimmungen für die **Kinder- und Jugendbeschäftigung** (KJBG) und die **Verordnung über Beschäftigungsverbote und -beschränkungen für Jugendliche** (KJBG-VO) anzuwenden.

Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge

Kinder- und Jugend-beschäftigungsgesetz (KJBG)

Verordnung über Beschäftigungsverbote und -beschränkungen für Jugendliche (KJBG-VO)

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**.

www

Gesetzessammlung zum technischen Arbeitnehmerschutz und zum Arbeitszeit- und Verwendungsschutz:
wko.at/service/arbeitsrecht-sozialrecht/aushangpflichtige-gesetze.html

Kinder- und Jugendbeschäftigungsgesetz (KJBG):
wko.at/service/bildung-lehre/KJBG.html

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:
wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

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.

www

Kollektivvertrag Handel:
wko.at/branchen/handel/Kollektivvertrag_Handelsangestellte.html

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 36.

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.

www

Probezeit in der Lehre:
wko.at/service/t/bildung-lehre/Probezeit_in_der_Lehre.html

Informationen zur vorzeitigen Auflösung des Lehrverhältnisses:
wko.at/service/bildung-lehre/Vorzeitige_Aufloesung_eines_Lehrverhaeltnisses.html

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“

Die Vorbereitungskurse finden am Abend oder Wochenende statt: Keine zeitliche Überschneidung zwischen der Arbeitszeit und den Vorbereitungskursen

↓

Keine Zustimmung des Lehrbetriebs notwendig

↓

Keine Lehrzeitverlängerung

Während der Arbeitszeit „Integriertes Modell“

Lehrling wird in der Zeit der Vorbereitungskurse vom Betrieb freigestellt

↓

Voraussetzungen:
- Zustimmung des Lehrbetriebs
- Lehrbetrieb entscheidet, wie die Vorbereitungskurse in die Lehrzeit integriert werden
- Vereinbarungen werden in einem speziell angepassten Lehrvertrag festgehalten

↓

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 beim Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung und bei den Lehrlingsstellen der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.

Informationen des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF):
bildung.bmbwf.gv.at/schulen/bw/bm/faq.html

Koordinationsstellen – Kontaktdaten:
wko.at/service/bildung-lehre/LehreundMatura_Bundeslaender.html

Der Lehrvertrag bei Lehre mit Matura:
wko.at/service/bildung-lehre/Lehrvertrag_LehreundMatura.html

Unterstützung und Förderungen für den Lehrbetrieb im Modell Lehre und Matura:
wko.at/service/bildung-lehre/Unterstuetzung_und_Foerderungen_fuer_den_Lehrbetrieb_im_Mo.html

© shutterstock.com/Monkey Business Images

6. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Es gibt eine Vielzahl an Förderinstrumenten, wie beispielsweise:

Förderungen – Übersicht

Förderungen für Lehrbetriebe	Förderungen für Lehrlinge
Basisförderung	Coaching für Lehrlinge
Kostenerstattung für Internats- bzw. Unterbringungskosten gem. § 9 Abs. 5 BAG	Lehrlingsprämie bei Sprachkurs und Auslandspraktikum
Lehre für Erwachsene	Vorbereitungskurs auf die Lehrabschlussprüfung
Übernahmeprämie für Lehrlinge aus überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen	Zwei kostenfreie wiederholte Antritte zur Lehrabschlussprüfung nach einer negativen Prüfung
Coaching und Beratung für Lehrbetriebe	
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	
Ausgezeichnete und gute Lehrabschlussprüfungen	
Auslandspraktikum	
Weiterbildung der Ausbilder	
Maßnahmen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten	
Zusätzlicher Besuch von Berufsschulstufen	
Teilnahme an internationalen Wettbewerben	
Gleichmäßiger Zugang von jungen Frauen und Männern zu verschiedenen Lehrberufen	

Hinweise

- Die angebotenen Förderungen können sich ändern. Schauen Sie daher regelmäßig auf die Websites der WKO.
- Weitere Fördermöglichkeiten für Lehrstellen finden Sie beim AMS (Arbeitsmarktservice): Es gibt Lehrstellenförderungen, um bestimmten benachteiligten Personengruppen ein Lehrverhältnis zu ermöglichen.

www

Förderungen Lehre – Informationen und Praxistipps:
wko.at/service/bildung-lehre/foerderungen-lehre.html

Formulare zur Lehrstellenförderung:
wko.at/service/bildung-lehre/Formulare-Lehrstellfoerderung-WKO.html

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

Weitere Bildungsförderungen:
bic.at → Service → Bildungsförderungsdatenbank

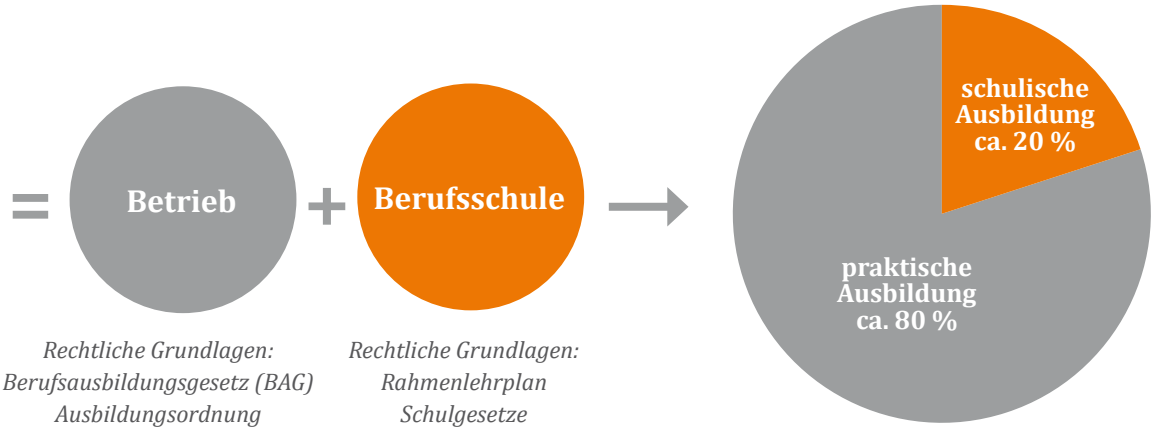
© shutterstock.com/ Arina P Habich

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 45.

2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

Berufs-ausbildungs-gesetz (BAG)	Die rechtlichen Grundlagen sind im **Berufsausbildungsgesetz (BAG)** festgelegt.
Lehrberufsliste	Sämtliche gesetzlich anerkannte gewerbliche 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 das Wirtschaftsministerium 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.

www

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

Ausbildung über das Berufsbild hinaus:
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Ausbildung über das Berufsbild hinaus

© shutterstock.com/goodluz

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? ■ Wann wird dem Lehrling was vermittelt? Basis: Ausbildungsleitfaden ■ Wo (in welcher Filiale, in welcher Abteilung etc.) beginnt der Lehrling seine Ausbildung? ■ Wie lange bleibt der Lehrling in einer Abteilung? (Rotationsplan erstellen) ■ Wer ist wann für den Lehrling zuständig? ■ 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? ■ Wer ist die erste Ansprechperson für den Lehrling? An wen kann sich Ihr Lehrling wenden, wenn er Probleme hat? ■ Wie können Sie Möglichkeiten zur Vernetzung schaffen, falls Sie mehrere Lehrlinge im Betrieb haben? ■ 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. ■ Übergeben Sie dem Lehrling Arbeiten/Aufgaben, die er selbstständig durchführen kann. ■ Binden Sie den Lehrling in betriebliche Abläufe ein. ■ Jobrotation: Planen Sie einen regelmäßigen Wechsel der Aufgabenbereiche und/oder Abteilungen ein. ■ 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. ■ In einem Ausbildungsheft kann alles eingetragen werden, was bereits gelernt wurde (elektronisch oder händisch). ■ 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. ■ 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?“ ■ Geben Sie Arbeitsaufträge und bewerten Sie Arbeitsproben. ■ Bewerten und besprechen Sie abgeschlossene Arbeitsaufträge. ■ Holen Sie Feedback von Ausbildern, Kollegen und eventuell auch von Kunden ein. ■ Führen Sie Tests mit praxisnahen Aufgaben durch. ■ Bei der Durchführung von Lehrlingsprojekten: Führen Sie eine Bewertung und Nach-besprechung des Projektergebnisses durch.

AUS DER PRAXIS

„Ein Ausbildungsplan über alle Lehrjahre verschafft Überblick und Struktur. Wir besprechen mit unseren Lehrlingen die verschiedenen Abschnitte der Ausbildung und versuchen auch auf die Vorlieben der Jugendlichen einzugehen. Durch unser Rotationsprinzip während der Ausbildung können wir sicherstellen, dass unsere Lehrlinge in allen Abteilungen lernen. Nach einiger Zeit macht sich dann bemerkbar, welche Tätigkeiten die Lehrlinge am meisten interessieren und in welchen Bereichen sie ihre Stärken am besten einsetzen können. Dementsprechend setzen wir die Schwerpunkte in der Ausbildung."

Mag. Michaela Plank, Human Resources

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: ■ Informationen über den Lehrbetrieb ■ Ansprechpersonen: Wer ist mein Ausbilder? Wer ist mein Ansprechpartner in der Filiale? ■ Informationen zum Ablauf der Ausbildung (inkl. Ausbildungsplan und Rotationsplan) ■ Arbeitszeiten und Pausenregelungen ■ Informationen über die Berufsschule und den Berufsschulbesuch ■ Überblick über geplante Lehrlingsseminare ■ Informationen zu den betrieblichen Leistungen, wie z. B. Prämiensystem, Lehrlingsausflüge ■ Rechte und Pflichten des Lehrlings ■ Sicherheitsanweisungen ■ Regeln für den richtigen Umgang miteinander		Mögliche Überlegungen: ■ Wer ist am ersten Tag für den Lehrling verantwortlich? ■ Was soll dem Lehrling gezeigt bzw. übergeben werden? ■ 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 auf Seite 105.

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge beginnen zeitgleich die Ausbildung in unserem Unternehmen. Es ergibt sich daher sehr gut, die ersten Tage gemeinsam zu gestalten. Neben Gesprächen mit Mitarbeitern unserer Fachabteilungen besuchen wir auch Produktionsbetriebe wie Gärtnereien aus der Umgebung. Es ist wichtig, den Lehrlingen unsere Unternehmenszusammenhänge zu erklären, ihnen durch Exkursionen neue Eindrücke zu ermöglichen und viel Raum für Fragen zur Verfügung zu stellen."
Mag. Michaela Plank, Human Resources

„Wir suchen in der Anfangsphase der Lehre aktiv Kontakt zu den Eltern. Wir laden die Eltern in den Markt ein und zeigen ihnen, welche Tätigkeiten bereits erlernt wurden."
Marie-Luise Ristic, Lehrlingsbeauftragte

WWW

Optimaler Start in die Ausbildung:
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Optimaler Start in die Ausbildung

Ausbildung gestalten:
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Ausbildung gestalten

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:
wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

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

© shutterstock.com/Andrey_Popov

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/sie 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 dein Lehrbetrieb?
- Einzelne Verantwortliche in verschiedenen Abteilungen abfragen (Abteilungsleiter/in, Marktführer/in etc.)
- Fragen zu einzelnen Waren, wie beispielsweise: Welche Blumenzwiebeln bieten wir an?
  Welche Düngemittel eignen sich für Beerensträucher?
- 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**.

© shutterstock.com/lightpoet

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 (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: 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.

AUS DER PRAXIS

„Während der Berufsschulzeit, die bei uns im Block absolviert wird, haben wir ein Notenfeedbacksystem eingerichtet. Lehrlinge tragen in eine Excel-Liste die Noten ein, egal ob Zwischenprüfung, Schularbeit oder mündliche Prüfung. Einmal wöchentlich übermittelt jeder Lehrling seine Tabelle. Dadurch sind wir immer informiert und es entsteht automatisch auch eine größere Verbindlichkeit die Berufsschule zu besuchen."
Helmut Müller, Marktleiter

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 **Kosten für die Unterbringung der Lehrlinge in einem Lehrlingshaus oder Internat** entstehen, hat diese der **Lehrbetrieb** zu begleichen. Der **Ersatz** dieser Kosten kann **bei der Lehrlingsstelle beantragt** werden.

4. 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

AUS DER PRAXIS

„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

WWW

Informationen zur Berufsschule:
wko.at/service/bildung-lehre/Berufsschule.html

Informationen zum Ersatz der Unterbringungskosten:
wko.at/service/stmk/bildung-lehre/internatskosten-neu-geregelt.html

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

Ausbildungspartner Berufsschule:
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Ausbildungspartner Berufsschule

© shutterstock.com/ VGstockstudio

Tool 2

Erfolgreich ausbilden im Einzelhandel

Schwerpunkt Gartencenter

Inhalt Tool 2

Aufbau und Handhabung Tool 2 51

1 Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb

- Lehrbetrieb 54
- Branchenüberblick 57
- Ziel & Inhalt der Ausbildung 58
- Kommunikation 60
- Maschinen, Geräte, Werkzeuge, Materialien, Hilfsmittel 62
- Gesundheitsschutz & Arbeitssicherheit 63
- Rechte & Pflichten 65
- Umweltschutz 67
- Rechnungswesen 68
- Wirtschaftlichkeit & Qualitätssicherung 69

- Best Practice-Beispiele 70

2 Ware und Sortiment

- Sortiment 75
- Warenbedarf 76
- Warenbestellung 78
- Wareneingang 80
- Warenlagerung 81
- Warenarrangement 82
- Warenpräsentation 83
- Preisauszeichnung 85

- Best Practice-Beispiele 86

3 Verkauf

- Professionelles Auftreten 89
- Beratung und Warenpräsentation 90
- Zusatzverkäufe & Serviceleistungen 93
- Kaufabschluss 94
- Kundenbindung 95
- Beschwerden & Reklamationen 96
- Kassiervorgang 97
- Rechnungsausstellung 98

- Best Practice-Beispiele 99

AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTEN:

Verhalten bei Raubüberfällen 104
Rechte und Pflichten eines Lehrlings 105
Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung 106
Einzelhandel-Ausbildungsordnung 128

Tool 2 dieses Ausbildungsleitfadens gliedert sich in drei Ausbildungsbereiche:

❶ **Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb** **Seite 52**

❷ **Ware und Sortiment** **Seite 73**

❸ **Verkauf** **Seite 87**

Jeder **Ausbildungsbereich** beginnt mit einer **Übersichtstabelle der Ausbildungsziele**, die Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen 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 Zusatzverkäufe und Serviceleistungen anbieten.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
	Ihr Lehrling weiß, welche Waren als Zusatzverkauf angeboten werden können. *z. B.* *– Pflegeprodukte und Düngemittel* *– spezielle Erden (Tomatenerde, Orchideenerde etc.)* *– Pflanzengefäße* *– Werkzeuge und Produkte zur Gartenbewässerung*	
	Ihr Lehrling weiß, zu welchem Zeitpunkt Zusatzverkäufe angeboten werden. *z. B. Hauptkauf kommt vor dem Zusatzverkauf*	
Ihr Lehrling kann über die Möglichkeit der Warenzustellung beraten. *z. B.* *– Kosten der Warenzustellung kennen* *– Termine mit Lieferanten vereinbaren*		

→ **Ausbildungsziel**

→ **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: 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4 sowie auf den Schwerpunkt Gartencenter: 4.1.10

→ **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 54	... sich im Lehrbetrieb zurechtfinden und kennt wichtige Eckdaten seines Lehrbetriebs.		
	In den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden		
	Betriebsaufbau, Betriebsbereiche und wesentliche Zusammenhänge kennen		
	Wichtige Ansprechpartner kennen		
	Leistungsangebot des Lehrbetriebs kennen		
	Daten und Fakten des Lehrbetriebs kennen		
	Innerbetriebliche Regelungen einhalten	Ziele des Lehrbetriebs kennen	
	Werte und Standards des Lehrbetriebs kennen		
	Verantwortungsvoll außerhalb des Unternehmens verhalten	Werbemaßnahmen des Lehrbetriebs kennen	
→ Seite 57	... einen Überblick über die Branche geben.		
	Struktur des Handels kennen		Interessensvertretungen des Handels kennen
	Trends und Entwicklungen im Gartencenter kennen		
	Werbemaßnahmen der Branche kennen		
		Marktwirtschaftliche Zusammenhänge und deren Auswirkungen kennen	
	Marktwirtschaftliches Prinzip verstehen		
		Medienberichte verstehen und einschätzen	
→ Seite 58	... 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 60	... mit Personen im Lehrbetrieb sowie Lieferanten kommunizieren.		
	Gespräche mit Vorgesetzten, Kollegen und Lieferanten führen		
	Mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen		
	Fachausdrücke und Abkürzungen benutzen		
→ Seite 62	... mit Materialien, Hilfsmitteln und Werkzeugen umgehen.		
	Gefahren im Umgang mit Produkten und Geräten erkennen und Sicherheitsvorschriften befolgen		
	Schutzmaßnahmen anwenden		
	Gefahren-, Gebots- und Verbotszeichen kennen		

Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 63	**... gesundheitsschonend und sicher arbeiten.**		
	Betriebliche Sicherheitsvorschriften einhalten		
	Gefahren im Betrieb 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 65	**... seine Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer wahrnehmen.**		
	Aufgaben der Arbeitnehmervertretung kennen		
	Wesentliche Bestimmungen des Lehrvertrags und des Berufsausbildungsgesetzes kennen		
	Grundlegende arbeitsrechtliche Bestimmungen kennen		
	Mit Zeiterfassungssystem umgehen		
	Gehaltsbestandteile kennen und überprüfen		
→ Seite 67	**... zum betrieblichen Umweltschutz beitragen.**		
	Nachhaltig arbeiten		
	Umweltschutzmaßnahmen umsetzen	Waren umweltbewusst verpacken	
	Umweltbelastende Materialien und Arbeitsweisen kennen		
→ Seite 68	**... Aufgaben im betrieblichen Rechnungswesen durchführen.**		
		Struktur des betrieblichen Rechnungswesens kennen	
		Belege prüfen	
			Kennzahlen interpretieren
			Maßnahmen bei Zahlungsverzug kennen
		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. *z. B. Verkaufsraum, Pausenraum, Umkleiden, Lager*		
Ihr Lehrling kennt den Aufbau des Lehrbetriebs, die Aufgaben der unterschiedlichen Betriebsbereiche und die wesentlichen Zusammenhänge. *z. B. Aufgabenverteilung zwischen den Abteilungen (Verkauf , Servicebereich, Lager, Personalabteilung, Information, Einkauf, Rechnungswesen etc.) kennen*		
Ihr Lehrling kennt die wichtigsten Ansprechpartner im Lehrbetrieb. Er weiß, was ihre wesentlichen Aufgaben sind. *z. B. Vorgesetzte, Kollegen, Lehrlingsausbilder*		
Ihr Lehrling kennt das Leistungsangebot des Lehrbetriebs. *z. B.* *– Dienstleistungen des Lehrbetriebs kennen* *– Art des Warenangebots kennen*		
Ihr Lehrling kennt wichtige Daten und Fakten des Lehrbetriebs. *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. *z. B.* *– Pauseneinteilung einhalten* *– weiß, ob Kollegen mit „Du“ bzw. „Sie“ angesprochen werden*	**Ihr Lehrling kennt die Ziele des Lehrbetriebs.** *z. B.* *– Expansionsziele* *– Vertrieb über das Internet* *– 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. *z. B.* *– Umgangsformen gegenüber Kollegen und Kunden einhalten* *– Mitarbeiterleitbild kennen* *– interne Umweltstandards umsetzen* *– Müllentsorgung fachgerecht durchführen* *– Energie und Wasser ressourcenschonend einsetzen*		
Ihr Lehrling verhält sich gemäß seiner Verantwortung als Mitarbeiter auch außerhalb des Unternehmens. *z. B.* *– loyal gegenüber dem Arbeitgeber verhalten* *– Betriebsgeheimnisse bewahren* *– verantwortungsvoll mit Social Media (Facebook etc.) umgehen*		
	Ihr Lehrling kennt die Werbemaßnahmen des Lehrbetriebs. *z. B.* *– Zielgruppen kennen* *– Wissen, wie um neue Kunden geworben wird* *– Kundenkarten ausstellen* *– CD-Richtlinien kennen* *– 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, 1.5.3, 1.6.3, 2.2.1, 4.2.1, 4.2.2, 6.3.2

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge beginnen in überschaubaren Sortimentsbereichen, beispielsweise den Stauden, ihre Ausbildung. Es ist wichtig, zuerst einmal eine kleine Abteilung zu überblicken und Erfahrungen zu sammeln, um später das weitere Sortiment kennenzulernen.“
Gabriele Starkl, Geschäftsführerin

„Unsere Lehrlinge sollen das Gefühl bekommen: „Ich bin nicht nur Lehrling, ich bin ein Teil der Familie.“ Spüren Lehrlinge von Ausbildungsbeginn an, dass sie ein wichtiger Teil des Teams sind, entscheiden sie sich langfristig eher für eine Karriere in unserem Unternehmen.“
Marie-Luise Ristic, Lehrlingsbeauftragte

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 können sich Ihre Lehrlinge daran halten. Gehen Sie mit Ihren Lehrlingen zu Beginn der Ausbildung Verhaltensregeln, wie das Verhalten im Krankheitsfall oder bei Zuspätkommen, durch. Weisen Sie Ihre Lehrlinge 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 Ihren Lehrlingen regelmäßig, was bereits gelernt wurde, beispielsweise mit Hilfe folgender Ausbildungsdokumentation:

Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Einzelhandel – Schwerpunkt Gartencenter

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			

WWW

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

AUS DER PRAXIS

„In unserem Ausbildungsplan ist geregelt, welche Inhalte wir den Lehrlingen zu welcher Zeit vermitteln. In jedem Markt gibt es Experten zu verschiedenen Produktgruppen, die den Lehrlingen das nötige Fachwissen vermitteln.“
Marie-Luise Ristic, Lehrlingsbeauftragte

„Jede Woche vermerken Lehrlinge in einer Berichtsmappe, welche Tätigkeiten sie durchgeführt und was sie dazugelernt haben. Dadurch können die Lernfortschritte über einen längeren Zeitraum beobachtet werden und die Lehrlinge können mit ihren Vorgesetzten besprechen, in welchen Bereichen Verbesserungspotential besteht.“
Martin Langkammer, Marktleiter Stv.

Ihr Lehrling kann einen Überblick über die Branche geben.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kennt die Struktur des Handels. *z. B.* *– Groß- und Einzelhandel unterscheiden* *– Organisationsformen des Handels kennen (stationärer Handel, Online-Handel etc.)* *– über die Schwerpunkte des Einzelhandels Bescheid wissen* *– regionale Unterschiede kennen* *– Marktführer und Mitbewerber kennen* *– Standorteinflüsse unterscheiden*		**Ihr Lehrling kennt die Interessenvertretungen des Handels.** *z. B. Sozialpartner (WKO, AK, GPA-djp) und deren Aufgaben kennen*
Ihr Lehrling kennt die Trends und Entwicklungen im Gartencenter. *z. B.* *– Trends bei Betriebsformen; E-Commerce und kombinierte Formen; Selbstbedienungskonzepte; automatisierte Prozesse; Nutzen von EAN-Codes; digitale Preisschilder; Gartentrends* *– Lektüre einschlägiger Fachliteratur (Gartenfachzeitschriften und -magazine etc.)*		
Ihr Lehrling kennt die Werbemaßnahmen der Branche. *z. B. unterschiedliche Medien wie TV-Werbung, Anzeigen, Plakate, Kundenkarten, Online Aktionen, Rabatte, Stammkundenvorteile, Konkurrenzaktionen, Flugblattaktionen, Schlussverkauf*		
	Ihr Lehrling kennt die marktwirtschaftlichen Zusammenhänge und Auswirkungen auf die Branche. *z. B. Wirtschaftskreislauf (Güterkreislauf: Rohstoffgewinnung, Produktion und Produktionsbedingungen, Handel und Konsument etc.), EU, Freihandelsabkommen; Bedeutung des Online-Handels als Wachstumstreiber für die Branche (Retouren verringern, Versand optimieren etc.)*	
Ihr Lehrling versteht das marktwirtschaftliche Prinzip. *z. B. Auswirkung auf den Preis bei knappen oder stark nachgefragten Pflanzen, starke Nachfrage aufgrund flächendeckendem Schädlingsbefall bei Pflanzen und der damit bedingten stärken Nachfrage nach Jungpflanzen; Transportkosten als Kostentreiber*		
	Ihr Lehrling kann Medienberichte über die Branche verstehen und einschätzen. *z. B. Pflanzentrends (Urban Gardening, neue Züchtungen und Sorten etc.), Berichte über Umweltschutz und Nachhaltigkeit*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.1.1, 1.1.2, 1.3.1, 1.4.1, 1.5.2, 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3, 2.4.4, 6.3.1

Ausbildungstipps

- Rechercheaufgabe: Lassen Sie Ihre Lehrlinge 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 40.

WWW

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* *– Möglichkeit von Lehre mit Matura* *– 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. *– innerbetriebliche Weiterbildungsprogramme* *– betriebsinterne Karriereschritte* *– 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

Ausbildungstipps

- Gehen Sie mit Ihren neuen Lehrlingen die **Ziele und Schwerpunkte der Ausbildung** durch. Nehmen Sie den Ausbildungsleitfaden zur Hand und zeigen Sie Ihren Lehrlingen die wichtigsten Ausbildungsinhalte.
- Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 105.
- Führen Sie mit Ihren Lehrlingen regelmäßig **Feedbackgespräche** über den Stand der Ausbildung: Was haben Ihre Lehrlinge schon gelernt? Wo brauchen sie 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 34.
- Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen 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 124.

Leitfaden Feedbackgespräche:
qualitaet-lehre.at → Downloads → Infoblätter, Checklisten und Vorlagen

Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:
wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html

Förderungen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten:
wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt_-_Massnahmen_fuer_Lehrlinge_mit_Lernschwierigkei.html

Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung:
wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsfoerderung-Vorbereitungskurs-Lehrabschlusspruefung.html

Rechte und Pflichten von Lehrlingen, Lehr- und Erziehungsberechtigten:
jugend.gpa-djp.at → Lehrlinge & junge ArbeitnehmerInnen → Handelslehrlinge → *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 → Handelslehrlinge → *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. *– grüßen, freundlich sein* *– unter Beachtung der betrieblichen Gepflogenheiten Gespräche führen*	*z. B.* *– Auskünfte geben* *– bei Unklarheiten nachfragen* *– eigene Meinungen und Ideen einbringen*	*z. B.* *– betriebstypische Entscheidungen treffen (Kulanzlösungen etc.)* *– Konsequenzen des eigenen Handelns abschätzen*
Ihr Lehrling kann mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen.		
z. B. Gepflogenheiten und höfliches Auftreten gegenüber Kollegen einhalten	*z. B.* *– die eigene Meinung sachlich argumentieren* *– Feedback annehmen*	*z. B.* *– Kritik fair üben* *– Deeskalationsstrategien anwenden*
Ihr Lehrling kann im Lehrbetrieb übliche Fachausdrücke und Abkürzungen benutzen.		
z. B. *– vom Strichcodesystem, Computersystem, Bestellsystem, Arbeitszeiterfassungssystem* *– von den Warengruppen* *– von Pflanzen (gängige lateinische Bezeichnungen etc.), Düngemitteln, Werkzeugen und Geräten*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.3.2, 1.5.2, 2.1.1, 2.1.3, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.3.1, 4.3.4, 4.3.7

AUS DER PRAXIS

„Die Bezeichnungen von Pflanzen können je nach Region unterschiedlich sein. Deshalb lege ich besonders großen Wert auf das Erlernen der wichtigsten botanischen Pflanzennamen. Diese sind weltweit gleich, ob Bestellung oder Kundenberatung, sie sind eine wichtige Grundlage in unserem Beruf.“
Gabriele Starkl, Geschäftsführerin

Ausbildungstipps

- Üben Sie mit Ihren Lehrlingen, wie sie sich richtig bei Geschäftspartnern vorstellen.
- Erklären Sie Ihren Lehrlingen 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 anerkennen, was Lehrlinge gut können.
- 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.

www

Tipps zum richtigen Umgang mit Lehrlingen:
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Richtiger Umgang mit den Lehrlingen

Ihr Lehrling kann mit Maschinen, Geräten, Werkzeugen, Materialien und Hilfsmitteln umgehen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling erkennt Gefahren im Umgang mit Produkten und Geräten und befolgt die Sicherheitsvorschriften.		
z. B. *– Leitern richtig bedienen* *– Cutter-Messer sicher verwenden* *– Ameise oder Transportrodel fachgerecht benutzen* *– Vorsichtsmaßnahmen beim Wässern von Pflanzen (Rutschgefahr)*		
Ihr Lehrling wendet die erforderlichen Schutzmaßnahmen an.		
z. B. *– Handschuhe verwenden* *– Pflanzenschutzmittel verschlossen lagern* *– Vorsichtsmaßnahmen beim Abmessen und Abfüllen von Pflanzenschutzmitteln treffen* *– zweckmäßige Schutzkleidung tragen (Schutzmaske, festes Schuhwerk etc.)* *– Spritzbehandlungen nicht gegen den Wind durchführen*		
Ihr Lehrling kennt die Gefahren-, Gebots- und Verbotszeichen.		
z. B. Umgang mit Reinigungsmitteln (Verdünnung, Brandgefahr, Erstickungsgefahr etc.)		

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 den Lehrlingen leichter.
- Räumen Sie am **Anfang des 1. Lehrjahres** einmal gemeinsam mit Ihren Lehrlingen auf: Zeigen Sie Ihren Lehrlingen alles, was sie wissen müssen – von der richtigen Aufbewahrung der Materialien bis zur Abfalltrennung. Legen Sie die zu erledigenden Aufgaben und einen angemessenen Zeitrahmen fest.
- Lassen Sie Ihre Lehrlinge in **Produktkatalogen Artikel laut Materialliste suchen** und die Preise herausschreiben. Dadurch bekommen sie ein Gefühl für den Wert der Materialien, mit denen sie täglich arbeiten.

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

Ihr Lehrling erkennt Gefahren im Betrieb und kann diese vermeiden.

z. B. bei Rutschgefahr auf feuchtem Boden Warnschilder aufstellen; Stolperfallen durch Ordnung im Verkaufsraum vermeiden, mit Pflanzenschutzmittel frisch behandelte Pflanzen meiden

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
– typische Vergiftungssymptome erkennen (Schwindel, Erbrechen, blasse Haut etc.)

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.)
– langes Stehen vermeiden
– auf richtige Sitzposition beim Kassieren achten etc.

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

Ausbildungstipps

- Die **Checkliste „Sichere Lehrzeit“** gibt Ihnen einen Überblick über sicherheitsrelevante Maßnahmen von Beginn bis zum Ende der Lehrzeit Ihrer Lehrlinge.
- Der **Sicherheitsrundgang:** Geben Sie Ihren Lehrlingen 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 Ihre Lehrlinge über **mögliche Arbeitsunfälle** auf. Sprechen Sie darüber, wie sich Unfälle auswirken können. Dadurch wird den Lehrlingen erst richtig bewusst, welche schwerwiegenden Folgen es haben kann, wenn Sicherheitsvorschriften nicht eingehalten werden. Vermitteln Sie Ihren Lehrlingen: 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.

www

Checkliste „Sichere Lehrzeit“:
qualitaet-lehre.at → Downloads → Infoblätter, Checklisten und Vorlagen

Prävention von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten:
auva.at → Vorsorge

© shutterstock.com/ pakselstock

Ihr Lehrling kann seine Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer wahrnehmen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kennt die Aufgaben der Arbeitnehmervertretung. *z. B. Arbeiterkammer, Gewerkschaft, Betriebsräte, Jugendvertrauensräte*		
Ihr Lehrling kennt die wesentlichen Bestimmungen des Lehrvertrages und des Berufsausbildungsgesetzes. *z. B. Bestimmungen zum Lehrverhältnis und Lehrvertrag*		
Ihr Lehrling kennt grundlegende arbeitsrechtliche Bestimmungen, insbesondere die wesentlichen Bestimmungen der Kinder- und Jugendbeschäftigung und die Verordnung über Beschäftigungsverbote und -beschränkungen für Jugendliche. *z. B. Regelungen zu Überstunden und Ruhepausen, Nachtruhe, Gesundheitsschutz, Gefahrenunterweisung*		
Ihr Lehrling kann mit dem betriebs-spezifischen Zeiterfassungssystem umgehen. *z. B. Arbeitszeit, Urlaub, Krankenstand und Berufsschulzeiten erfassen*		
Ihr Lehrling weiß über die Gehaltsbestandteile Bescheid und kann sie überprüfen. *z. B.* *– Kollektivvertrag kennen* *– Sozialversicherungsleistungen (Krankenkasse etc.) kennen* *– Wissen, welche Abzüge es gibt (Sozialversicherungsbeitrag, Lohnsteuer, Unterschied zwischen Brutto- und Nettobezug)* *– Wissen, wo Auskünfte eingeholt werden können*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3, 1.4.4, 2.4.1

Ausbildungstipps

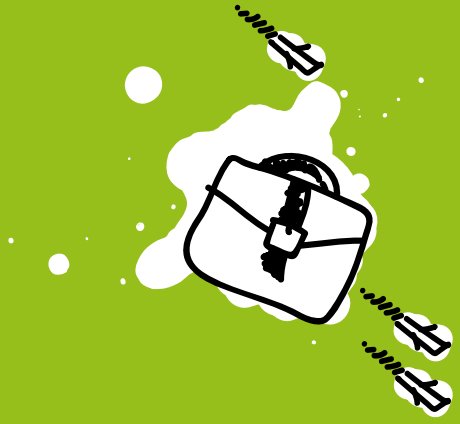
- Eine Übersicht der **Rechte und Pflichten** für Lehrlinge und Lehrberechtigte finden Sie auf Seite 105.
- Lassen Sie sich von Ihrem Lehrling den **Gehaltszettel erklären**.

Kollektivvertrag Handel:
wko.at/branchen/handel/Arbeitsrecht-und-Kollektivvertrag-im-Handel.html

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

Der Weg zum attraktiven Lehrbetrieb

Das Lehrbetriebscoaching berät und begleitet Sie bei Herausforderungen rund um die Lehrlingsausbildung.

Gern unterstützen wir Sie auf Ihrem Weg zu einem attraktiven Ausbildungsbetrieb – vom Recruiting bis hin zur Führung und Entwicklung von Lehrlingen.

Die Coaches stehen Ihnen kostenlos mit Rat und Tat zur Seite – wobei Sie Ort, Zeitpunkt und Dauer des Coachings bestimmen.

Detaillierte Informationen finden Sie auf
www.lehre-statt-leere.at

Eine Initiative von

Bundesministerium Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

Bundesministerium Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz

www.LEHRE-STATT-LEERE.AT

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. *z. B.* *– Wissen über Umweltschutzmaßnahmen (Verpackungen umweltgerecht entsorgen etc.)* *– Auswirkungen bei Nichtbeachten der Maßnahmen kennen* *– Schutz- und Sicherheitsvorschriften einhalten*		
Ihr Lehrling weiß, welche zentralen Umweltschutzmaßnahmen im Lehrbetrieb umgesetzt werden. Er arbeitet entsprechend dieser Standards. *z. B.* *– angemessener Einsatz von Energie (Strom, Gas etc.)* *– Einwegverpackungen vermeiden* *– Abfälle richtig entsorgen*	**Ihr Lehrling kann Waren umweltbewusst verpacken.** *z. B.* *– Vermeidung von Problemstoffen (Papier statt Plastik etc.)* *– Vermeidung von unnötigen Verpackungsmaterialien*	
Ihr Lehrling kennt umweltbelastende Materialien und Arbeitsweisen. *z. B.* *– Beachtung der fachgerechten Entsorgung von gefährlichen Abfällen (Batterien, Glühlampen etc.)* *– Gift- und Schadstoffe, die zu einer Verunreinigung des Erdreiches führen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.6.2, 1.6.3, 1.6.4, 4.1.5, 4.1.6

AUS DER PRAXIS

„Nachhaltigkeit und der schonende Umgang mit Ressourcen ist ein großes Thema. Unseren Lehrlingen erklären wir den Nutzen unserer Maßnahmen, beispielsweise die Umstellung von Überkopf- zur Tröpfchenbewässerung und der damit verbundenen Wassereinsparung. Dadurch werden Lehrlinge auch angehalten eigene Vorschläge zu entwickeln, die unser Unternehmen umwelt- und ressourcenschonender machen.“
Gabriele Starkl, Geschäftsführerin

Ausbildungstipps

- Erklären Sie Ihren Lehrlingen, 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. *z. B. Belegfluss:* *– Welche vorgelagerten Tätigkeiten müssen für ein ordnungsgemäßes Rechnungswesen erfüllt sein?* *– Welche Formvorschriften sind einzuhalten?* *– Was muss mit dem Lieferschein gemacht werden?* *– Welche Arbeiten erfolgen danach?* *– Wie ist die Ablage der Belege organisiert?*	
	Ihr Lehrling kann Belege prüfen. *z. B.* *– Belege zuordnen* *– auf Vollständigkeit achten* *– Belege prüfen, sortieren, ablegen*	
		Ihr Lehrling kann Kennzahlen interpretieren. *z. B.* *– Umsatz und Gewinn unterscheiden* *– Umsatz auf die Verkaufsfläche umlegen* *– Personalkosten im Verhältnis zum Umsatz*
		Ihr Lehrling kennt Maßnahmen bei einem Zahlungsverzug. z. B. Erinnerungsschreiben; Mahnungen ausstellen
	Ihr Lehrling kann Statistiken erstellen. *z. B.* *– Verkaufsstatistiken sinngemäß erfassen* *– Statistikergebnisse vergleichen* *– 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, 8.1.7, 8.1.8,

Ausbildungstipps

- Lassen Sie Ihre Lehrlinge **mit Hilfe des Warenwirtschaftssystems Auswertungen** zu den Top Sellern und umsatzschwachen Produkten erstellen. Besprechen Sie anschließend, wie man die Performance von umsatzschwachen Produkten verbessern könnte.
- Binden Sie Ihre Lehrlinge in das **Filialcontrolling** ein. Lassen Sie Ihre Lehrlinge 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. *z. B. Kundenzufriedenheitsanalysen, Umgang mit Fehlern, Ware auf Qualität prüfen (Pflanzen auf Schädlingsbefall und Krankheiten prüfen)*		
	Ihr Lehrling kann kosten- und ressourcenschonend arbeiten. *z. B.* *– effizient arbeiten* *– Arbeitsteilung mit den Kollegen berücksichtigen*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.2.3, 1.2.4, 2.1.2

AUS DER PRAXIS

„Angelieferte Waren müssen unseren Qualitätsvorgaben entsprechen. Lehrlinge können mithilfe unserer Checklisten recht rasch lernen, worauf wir besonders großen Wert legen."
Mag. Michaela Plank, Human Resources

Ausbildungstipps

- **Binden** Sie Ihre Lehrlinge in das **betriebliche Qualitätsmanagement ein**. 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

Mit Schulungen zum Erfolg

In einem österreichischen Gartencenter kommen Lehrlinge aus allen Bundesländern in Seminaren und Workshops zusammen, um mit gärtnerischen Grundlagen vertraut gemacht zu werden.

Mit welchen Fragen kommen die Kunden ins Gartencenter? Wie kann man über Gehölze, Blütenstauden, Beet- und Balkonpflanzen beraten und mit wie viel Aufwand kann sich jeder Kunde ein blühendes Paradies schaffen?

Lehrlinge erhalten wichtige Tipps über die passende Pflanzenauswahl, kundenorientierte Beratung, fachgerechte Pflanzung und Pflege des grünen Sortiments.

In diesen Schulungen, die von fachkundigen Gärtnermeistern und erfahrenen Mitarbeitern abgehalten werden, lernen Lehrlinge häufige Fehler im Groß- und Kleingarten zu vermeiden und Kunden bei ihren Anliegen fachgerecht zu beraten. Durch das abwechslungsreiche Programm wächst auch das Team zusammen und die Lehrlinge vernetzen sich standortübergreifend. Bekanntschaften entstehen und die gute Stimmung trägt maßgeblich zu einer guten Arbeitshaltung bei, von der Unternehmen und Lehrlinge gleichermaßen profitieren.

© bellaflora Gartencenter GmbH (4)

AUS DER PRAXIS

„Erfahrene und gut ausgebildete Gartenprofis schulen unsere Lehrlinge zu Fachexperten. Während eigener Trainings über Saisonpflanzen oder zu Bäumen und Sträuchern werden alle Themen, vom richtigen Einsetzen bis hin zum Düngen und den Schnitt, besprochen. “
Michaela Plank, Human Resources

Best Practice

Videodreh von und mit Lehrlingen

Ein Baustofffachhändler mit Gartenabteilung veranstaltet jedes Jahr einen Wettbewerb, bei dem Lehrlinge ein Video über ihre Filiale drehen. Dabei wird ihnen freie Hand gelassen, Videodreh, Schnitt, Drehbuch und Musik wird von den Lehrlingen organisiert, selbst produziert oder ausgewählt.

© Shutterstock.com/Esin Deniz

Nach Ablauf einer mehrwöchigen Frist gibt es ein großes Event, bei dem die besten Videos prämiert werden. Für die Lehrlinge ist der Videodreh eine willkommene Abwechslung, der sie zusammenschweißt.

Für das Unternehmen ist es eine kreative Teambuilding-Maßnahme und effizientes Employer Branding, da das Siegervideo anschließend auf den Social-Media-Kanälen geteilt wird.

Die Geschäftsführung kann bei dem Event zusätzlich besonders motivierte Lehrlinge beobachten und für spätere Karrierewege ins Auge fassen.

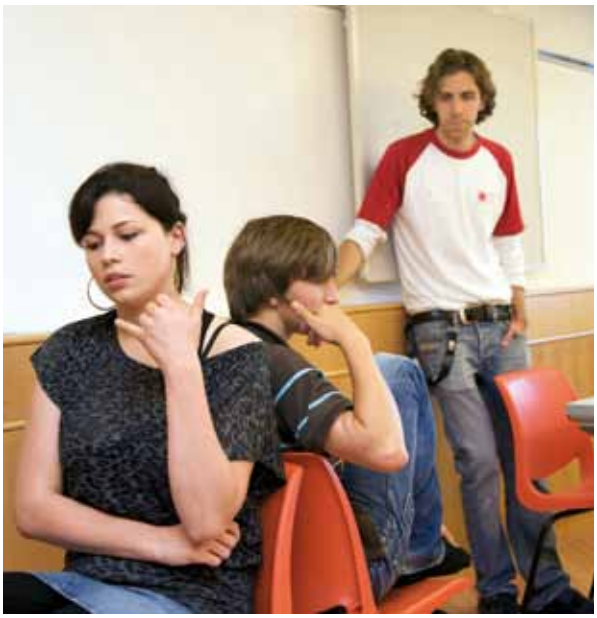
Best Practice

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 75	... einen Überblick über das Sortiment geben.		
	Warensortiment kennen		
	Warengruppen unterscheiden		
		Einflussfaktoren auf das betriebliche Warensortiment kennen	
	Branchenspezifischen Zertifizierungen kennen		
→ Seite 76	... kann den Warenbedarf feststellen.		
	Lagerbestand feststellen		
		Lagerkennzahlen interpretieren	
		Warenbestände auf Qualität und Menge prüfen	
		Bei der Inventur mitarbeiten	
		Bei der Einkaufplanung mitwirken	
	Angebote vergleichen und bei Auswahlentscheidungen mitwirken		
			Saisonale Auswirkungen auf Lagerbestand berücksichtigen
→ Seite 78	... 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 80	... den Wareneingang überwachen.		
		Ware fachgerecht an- und übernehmen	
			Wareneingang prüfen
		Pflanzen auf einschlägige Mängel prüfen	
		Transportverpackungen fachgerecht entsorgen	
			Wissen, wie bei mangelhafter Anlieferung vorzugehen ist
→ Seite 81	... die Warenlagerung vornehmen.		
	Waren im Warenwirtschaftssystem erfassen		
	Pflanzen im Lagerstand behandeln und pflegen		
		Sicherheitsvorkehrungen bei Warenlagerung beachten	
		Wissen, welche Lagergeräte er/sie 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 82	... die Warenlagerung arrangieren.		
	Kosten von Verpackungsmaterialien kennen	Umweltbewusst verpacken	
	Waren dekorativ arrangieren		
		Produktgerechte Verpackungen auswählen	
→ Seite 83	... die Warenpräsentation kundengerecht umsetzen.		
	Waren in Sortimentsgruppen einteilen		
	Waren fachgerecht platzieren und ansprechend präsentieren		
	Zusatz- und Verbundplatzierungen umsetzen		
	Werbemaßnahmen des Lehrbetriebs umsetzen		
→ Seite 85	... 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 das Warensortiment des Lehrbetriebes. *– die verschiedenen Warengruppen (Zimmerpflanzen, Gartenpflanzen, Saisonpflanzen, Baumschule, Samen, Pflanzengefäße etc.)* *– stark nachgefragte Waren* *– Qualität und Beschaffenheit der Waren (Pflanzen mit Premiumqualität, Bio-Qualität etc.)* *– wichtige Herstellermarken (bei Düngemittel, bei Gartengeräten etc.)* *– Breite und Tiefe des Sortiments (Zusammensetzung des Sortiments)* *– Eigenschaften (winterhart, pflegeleicht, sonniger Standort etc.)* *– Verwendungsmöglichkeiten (Sichtschutz, zur Teichbepflanzung, Sport- und Spielrasen etc.)*		
Ihr Lehrling kann Warengruppen unterscheiden. *z. B. Wareneinteilung vornehmen nach* *– Verwendungs- und Funktionsmerkmalen (zur Beschattung, zum Obst- und Gemüsebau etc.)* *– Zielgruppen (Familien mit Kindern, Hobbygärtner, Haustiere: Vermeidung von Giftpflanzen etc.)*		
	Ihr Lehrling kann Einflussfaktoren auf das betriebliche Warensortiment erkennen. *Jahreszeiten, Preisgestaltung, Einkaufsmöglichkeiten und Verkaufsmöglichkeiten sowie z. B. Trends im Pflanzensortiment (Neuzüchtungen etc.)*	
Ihr Lehrling kennt die branchenspezifischen Zertifizierungen *– Saatgutzertifizierungen sowie zuständige Stellen wie z. B. Bundesamt für Ernährungssicherheit* *– Bio-Zertifizierungen sowie zuständige Prüfinstitute* *– amtliches Pflanzenschutzmittelregister*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.3.3, 3.1, 3.2 sowie auf den Schwerpunkt Gartencenter: 3.3, 3.4

AUS DER PRAXIS

„Einmal pro Jahr laden wir unsere Lieferanten zu einem einwöchigen Produktseminar ein, bei dem sie unseren Lehrlingen das Sortiment näher bringen. Durch den Austausch mit den Herstellern erhalten die Lehrlinge viele Hintergrundinformationen und Anwendungsmöglichkeiten und lernen Produkte besser zu vermarkten.“
Jürgen Seltenhammer, Lehrlingsbeauftragter

Ausbildungstipp

- Ihre Lehrlinge werden 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 Ihre Lehrlinge die Alternativangebote Ihres Sortiments vergleichen und eine **Stärken-/Schwächen-Analyse** vornehmen. Auch die **Auseinandersetzung** mit **Inhaltsstoffangaben, beispielsweise bei Düngemitteln,** 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. *z. B.* *– Abrufen des Lagerbestandes* *– Zählen und Dokumentieren der Lagerbestände* *– Lagerbestände mithilfe des Computersystems des Lehrbetriebs ermitteln*		
	Ihr Lehrling kann Lagerkennzahlen interpretieren. *z. B.* *– Lagerumschlagshäufigkeit (Drehung)* *– Lagerbestand* *– durchschnittliche Lagerdauer* *– Maßnahmen ableiten*	
	Ihr Lehrling kann Warenbestände auf Qualität und Menge prüfen. *z. B.* *– Warenbestände regelmäßig überprüfen* *– Lagerbestände im Warenwirtschaftssystem prüfen* *– Abverkaufswaren (aufgrund leichter Mängel etc.) vorschlagen* *– Abschreibungen vornehmen*	
	Ihr Lehrling kann bei der Inventur mitarbeiten. *z. B.* *– richtiges Zählen und Notieren von Beständen auf Inventurlisten* *– Wissen, welchen Nutzen die Inventur hat*	
	Ihr Lehrling kann bei der Einkaufsplanung mitwirken. *unter Berücksichtigung des Kundenkreises, saisonaler und regionaler Erfordernisse, der Verkaufsschwerpunke und des Marktsegments des Lehrbetriebs*	
Ihr Lehrling kann Angebote vergleichen und bei Auswahlentscheidungen mitwirken. *z. B.* *– Kriterien für den Angebotsvergleich erstellen (Lieferzeiten, Qualität, Zuverlässigkeit etc.)* *– Lieferkonditionen (ab Werk, frei Haus etc.) vergleichen* *– Preiskonditionen (Rabatte, Skonto etc.) berücksichtigen* *– das Vorhandensein erforderlicher Zertifizierungen berücksichtigen*		
		Ihr Lehrling kann saisonale Auswirkungen auf den Lagerbestand berücksichtigen. *z. B. Wissen, dass saisonale Bedingungen Einfluss auf das Kaufverhalten der Kunden und damit auf den Lagerstand haben (Frühjahr etc.)*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.1.2, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 1.5.1, 1.5.2, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 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 Gartencenter: 3.3, 7.1.5

Aus der Praxis

Übertragen Sie Lehrlingen Aufgaben zur Recherche im Warenwirtschaftssystem. Lassen Sie zum Beispiel den **Artikelbestand überprüfen** oder den **Schwund** 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.

© shutterstock.com/Sergey Nivens

Ausbildungstipp

- Die **Verantwortung** für eine erfolgreiche Ausbildung liegt nicht nur beim Ausbilder, sondern auch beim Lehrling. Dem Lehrling kann sein Teil der Verantwortung bewusst gemacht werden, indem man ihn immer wieder nach seiner Selbsteinschätzung fragt:
  – Was kannst du schon?
  – Wo bist du dir noch unsicher?
  – Was musst du noch üben?
  – Was willst du noch lernen?

AUS DER PRAXIS

„Alle unsere Lehrlinge helfen mit, die Bestände im Blick zu haben und Rückmeldung zu geben, sobald bestimmte Pflanzen stärker nachgefragt werden und auf der Verkaufsfläche in zu geringer Anzahl verfügbar sind."
Gabriele Starkl, Geschäftsführerin

„Bei uns dürfen Lehrlinge von Anfang an auch selbständig Tätigkeiten durchführen. Wenn Lehrlinge kleine Fehler machen, ist das nicht schlimm. Wichtig ist, dass sie Erfahrungen sammeln und in gemeinsamen Feedbackgesprächen aus Fehlern lernen."
Martin Langkammer, Marktleiter Stv.

Ihr Lehrling kann Waren bestellen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
	Ihr Lehrling kennt die Lieferanten des Lehrbetriebs. *z. B. Vertreter und deren Kontaktdaten*	
		Ihr Lehrling weiß, wann Bestellungen erfolgen müssen. *z. B.* *– zeitpunktgerecht bestellen* *– Ausverkaufssituationen vermeiden* *– Lieferzeiten kennen*
		Ihr Lehrling weiß, wie Bestellungen erfolgen müssen. *z. B.* *– die interne Vorgehensweise beachten* *– Bestellungen auf verschiedenste Weise durchführen (Telefon, E-Mail, Onlineformular etc.)* *– internes Warenwirtschaftssystem nutzen*
		Ihr Lehrling kennt die Liefer-bedingungen. *z. B.* *– Lieferzeiten berücksichtigen* *– Lieferbedingungen (ab Werk, frei Haus etc.) unterscheiden*
		Ihr Lehrling kennt die Auswirkungen eines unzureichenden Warenmanagements. *z. B.* *– tages- oder saisonabhängiger Warenbedarf nicht berücksichtigt* *– hohe Lagerkosten bei zu großen Bestellungen* *– Qualitätsverschlechterung bei Pflanzen(z. B. verwelkte Pflanzen)* *– nicht genutzte Mengenrabatte aufgrund zu geringer Bestellmenge* *– Verlust von Kunden bei fehlender Ware*
		Ihr Lehrling kann Waren-bestellungen durchführen. *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

Ausbildungstipps

- Weisen Sie Ihre Lehrlinge 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).
- Lassen Sie Ihre Lehrlinge **Fehlartikellisten** führen.
- Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass die **Bestellmenge** und der **Bestellzeitpunkt** von verschiedenen Faktoren (z. B. Aktionen, Rabatte, Platz im Lager, saisonale Einflüsse) beeinflusst werden.

Ihr Lehrling kann den Wareneingang überwachen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
	Ihr Lehrling kann die Ware fachgerecht an- und übernehmen. *z. B.* *– Warenannahme bestätigen* *– Lieferscheine abzeichnen* *– die Ware im Warenübergang übernehmen*	
		Ihr Lehrling kann die Richtigkeit des Wareneingangs überprüfen. *z. B.* *– Anlieferung mit der Bestellung vergleichen* *– Menge prüfen* *– Preis und Qualität vergleichen* *– mit den Lieferpapieren vergleichen*
	Ihr Lehrling kann Pflanzen auf einschlägige Mängel prüfen. *Krankheiten und Schädlinge bei Pflanzen erkennen*	
	Ihr Lehrling kann Transportverpackungen fachgerecht entsorgen. *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. *z. B.* *– Mahnung des Lieferanten bei Nichtlieferung* *– Ersatz bei beschädigten Waren* *– 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 sowie auf den Schwerpunkt Gartencenter: 7.3.4

AUS DER PRAXIS

„Pflanzen zeigen uns ihre Bedürfnisse durch ihr äußerliches Erscheinungsbild. Der Blütenstand, die Wuchshöhe oder die Farbe der Blätter geben beispielsweise Aufschluss über die Nährstoffversorgung der Pflanzen. Zu Beginn der Ausbildung ist es ausreichend, dass die Lehrlinge das Sortiment genau beobachten und uns mitteilen, sobald eine Pflanze schlechter gedeiht. Gemeinsam besprechen wir dann geeignete Maßnahmen.“
Petra Schatz, Ausbilderin

„Wird Ware angeliefert, sind die Lehrlinge dabei. Es ist wichtig, dass die Lehrlinge lernen, worauf sie bei der Übernahme achten müssen. Dabei zählen sie die Waren meist schon recht früh selbständig. Die Qualitätsbeurteilung, beispielsweise erfrorene oder mit Schädlingen angelieferte Pflanzen zu erkennen, lernen sie in der Zusammenarbeit mit erfahrenen Kollegen. “
Gabriele Starkl, Geschäftsführerin

Ihr Lehrling kann die Warenlagerung vornehmen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann Waren im Warenwirtschaftssystem erfassen. *z. B. Wareneingang vermerken und Lagerbestand feststellen*		
Ihr Lehrling kann Pflanzen im Lagerbestand behandeln und pflegen. *z. B.* *– Beachten von Lagerhinweisen (vor Frost, Feuchtigkeit, Hitze vor direkter Sonneneinstrahlung schützen etc.)* *– regelmäßiges Wässern der Pflanzen* *– Abstände zu anderen Pflanzen einhalten* *– Pflanzen entsprechend ihrer Standortansprüche lagern bzw. ausstellen* *– Lagerprinzipien beachten (First In – First Out Prinzip; ideale Lagerplätze für Schnelldreher etc.)* *– Schlichtpläne einhalten*		
	Ihr Lehrling beachtet Sicherheitsvorkehrungen bei der Warenlagerung. *z. B.* *– Hartwaren gegen das Herabfallen sichern* *– leicht entzündbare Gegenstände (Pflanzenschutzmittel) sicher aufbewahren* *– Wissen, wie Pflegeprodukte gelagert werden (Sprays vor direkter Sonneneinstrahlung schützen etc.)*	
	Ihr Lehrling weiß, welche Lagergeräte von ihm/ihr benutzt werden dürfen und kann diese sicher bedienen. *z. B.* *– Wissen, dass manche Geräte (Stapler etc.) nur von geschultem Personal benutzt werden dürfen* *– Bedienen von Ameise, Transportrodel und Leitern*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.2.3, 1.2.4, 1.6.2, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3 sowie auf den Schwerpunkt Gartencenter: 4.1.7, 4.1.8, 7.4.4

Ausbildungstipp

- 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.

AUS DER PRAXIS

„Die erste Tätigkeit von Lehrlingen in unserem Betrieb ist es, Waren einzulagern. Dadurch bekommen die Lehrlinge sehr schnell einen Überblick über unser Warenangebot. Wenn Kunden fragen, wo Waren zu finden sind und Lehrlinge darauf eine Antwort geben können, steigert sich ihr Selbstvertrauen und die Kunden sind zufrieden.“
Marie-Luise Ristic, Lehrlingsbeauftragte

Ihr Lehrling kann Waren arrangieren.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kennt die Kosten von Verpackungsmaterialien. *z. B. kann entsprechend dem Produkt die Verpackung auswählen*	**Ihr Lehrling kann Waren umweltbewusst verpacken.** *z. B.* *– Vermeidung von Problemstoffen (Papier statt Plastik etc.)* *– Vermeidung von unnötigen Verpackungsmaterialien*	
Ihr Lehrling kann Waren dekorativ arrangieren. *z. B.* *– Arrangements entsprechend den Unternehmensvorgaben umsetzen* *– Dekorationen anbringen entsprechend den Anlässen und Saisonen (Geburtstag, Weihnachten etc.)*		
	Ihr Lehrling kann produktgerechte Verpackungen auswählen. *z. B. zur Vermeidung von Transportschäden insbesondere bei Paketversand oder Speditionszustellungen*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 4.1.5, 4.1.6

AUS DER PRAXIS

„In Schulungen lernen unsere Lehrlinge, wie Pflanzen zu Arrangements kombiniert werden können und welche Stile es zu beachten gibt. Anschließend setzen sie das Erlernte um und stellen nach Vorgabe Pflanzenarrangements zusammen. Mir ist es auch wichtig, Lehrlingen genügend Raum für Entfaltung und Kreativität zur Verfügung zu stellen. Dabei können sie auch nach eigenen Vorstellungen neue Ideen entwickeln."
Petra Schatz, Ausbilderin

Aus der Praxis

Die **richtige Verpackung** ist für Lehrlinge nicht immer einfach auszuwählen. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, welche **Überlegungen** (z. B. Schutz vor Auslaufen, aufwendige Verpackung als Zeichen hoher Produktqualität, Kosten der Verpackung, Umweltfreundlichkeit, Gewicht) angestellt werden müssen, um eine **passende Auswahl treffen** zu können.

© shutterstock.com/Karen Sarraga

Ihr Lehrling kann die Warenpräsentation kundengerecht umsetzen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann Waren in Sortimentsgruppen einteilen. *z. B.* *– Waren anlassbezogen einteilen (nach Saisonen etc.)* *– nach Abteilungen (Zimmerpflanzen, Hartware etc.)* *– nach Kategorien (Neuheiten und aktuelle Trends; Zimmerpflanzen, Hecken etc.)*		
Ihr Lehrling kann die Waren fachgerecht platzieren und ansprechend präsentieren. *z. B.* *– den Nutzen und die Bedeutung von Visual Merchandising verstehen* *– Gestaltung, Platzieren und Präsentieren von besonderen Angeboten; Blickfang, Beleuchtung*		
Ihr Lehrling kann Zusatz- und Verbundplatzierungen umsetzen. *z. B. Positionierung von Zusatzartikeln (Übertöpfe, Düngemittel etc.)*		
Ihr Lehrling kann die Werbemaßnahmen seines Lehrbetriebs umsetzen. *z. B. Sonderplatzierungen, Plakate, Aufsteller, Dekorationsartikel anbringen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 6.1.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.3.1, 6.3.2 sowie auf den Schwerpunkt Gartencenter: 6.2.5 , 6.2.6

AUS DER PRAXIS

„Wir versuchen auch, Fachwissen auf spielerische Art den Lehrlingen näher zu bringen. Bei einer Rätselrallye konnten die Lehrlinge ihre verschiedenen Talente nutzen und unter Beweis stellen. Am Ende hatte jeder die umfangreichen Aufgaben aus dem Gartencenter erfolgreich gelöst.“
Mag. Michaela Plank, Human Resources

© shutterstock.com/tornadoflight

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 Ihre Lehrlinge **Marketingaktivitäten** Ihres Betriebes und eines Mitbewerbers **recherchieren**. Welche Werbemaßnahmen finden Ihre Lehrlinge ansprechend bzw. überzeugend und warum?

Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

Eine zielführende Möglichkeit ist, den Lehrlingen 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 die Lehrlinge herausfordern, aber nicht überfordern.
- Die Lehrlinge sollen 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. *z. B. Einkaufspreise, Aufschläge, Gemeinkosten, Preisnachlässe (Rabatte, Skonto)*	
	Ihr Lehrling weiß, welche betrieblichen Kosten anfallen. *z. B. Mietkosten, Stromkosten, Steuern, Abgaben, Personalkosten, Abschreibungen, Werbung*	
	Ihr Lehrling weiß, welche Umsatzsteuersätze anzuwenden sind. *z. B.* *– Höhe des Umsatzsteuersatzes* *– Möglichkeit der Umsatzsteuerrückerstattung für Reisende mit Nicht-EU-Wohnsitz*	
Ihr Lehrling kann Preisauszeichnungen vornehmen. *z. B.* *– Verwendung der Unternehmenssoftware; Etikettiergeräte* *– Preisauszeichnungsvorschriften kennen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.5.2, 6.2.4, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 8.1.2 sowie auf den Schwerpunkt Gartencenter: 3.3

Best Practice

Pflanze der Woche

Fachkompetenz und das Führen von fundierten Beratungsgesprächen sind untrennbar miteinander verbunden. Lehrlinge erarbeiten mittels Recherchen aus Büchern oder Zeitschriften, Informationen aus dem Internet oder durch Gespräche mit Kollegen jede Woche die Besonderheiten einer anderen Pflanze. So entsteht Schritt für Schritt ein persönliches Nachschlagewerk für den täglichen Gebrauch.

Pflanze der Woche

KW_____

NAME: _____

BOTANISCHER NAME:

_____

EIGENSCHAFTEN:

_____

_____

_____

PFLEGE:

- **Gießen:** _____
- **Düngen:** _____
- **Schnitt:** _____
- **Sonstiges:** _____

VERZEHRBAR/TOXISCH:

_____

_____

SAISON VON/BIS:

VERKAUFSPREIS AB:

AUS DER PRAXIS

„Jede Woche eine neue Pflanze, passend zur Saison beschreiben. Durch das selbständige Erarbeiten und Auseinandersetzen mit unterschiedlichen Informationsquellen zu Pflanzen aus unserem Sortiment, vertiefen die Lehrlinge ihr Wissen."
Petra Schatz, Ausbilderin

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 Kunden eingehen		
	Sich entsprechend den betriebsinternen Vorgaben verhalten		
→ Seite 90	... Kunden beraten und Waren präsentieren.		
		Kundenwünsche erkennen	
		Auf Kundenbedürfnisse eingehen	
		Sortiment entsprechend den Kundenbedürfnissen einschränken	
	Kunden über handelsübliche Blumen und Pflanzen informieren		
	Über artspezifische Maßnahmen informieren		
	Über das Hartwarensortiment informieren		
		Über Mangelerscheinungen, Krankheiten und Schädlingsbefall bei Pflanzen beraten	
		Kaufentscheidungshilfen bieten	
			Qualität und Preis von Waren argumentieren
			Einfache Verkaufsgespräche in englischer Sprache führen
	Bei der Erstellung spezieller Angebote mitwirken		
→ Seite 93	... Zusatzverkäufe und Serviceleistungen anbieten.		
		Wissen, welche Waren als Zusatzverkauf angeboten werden können	
		Wissen, zu welchem Zeitpunkt Zusatzverkäufe angeboten werden	
	Über Warenzustellungen beraten		
		Reparaturaufträge übernehmen und weiterleiten	
→ Seite 94	... den Kauf abschließen.		
		Abschlussfragen zum richtigen Zeitpunkt stellen	
		Rechtliche Bestimmungen zum Abschließen von Kaufverträgen kennen	
→ Seite 95	... zur Kundenbindung beitragen.		
	Kundenbindungsprogramme des Lehrbetriebs kennen		
		Nachhaltige Verkäufer-/Käuferbeziehung aufbauen	
	Kundendaten aufnehmen		

Fortsetzung →

Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 96	**... auf Beschwerden und Reklamationen angemessen reagieren.**		
	Mit Kundenbeschwerden umgehen		
		Gesetzliche Bestimmungen kennen	
			Betriebsübliche Regelungen kennen
		Einen Umtausch von Waren vornehmen	
		Auf Reklamationen betriebsüblich reagieren	
→ Seite 97	**... 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 98	**... Rechnungen ausstellen.**		
		Bestandteile einer Rechnung kennen	
		Rechnungen erstellen	
		Umsatzsteuer berechnen	
			Kassaabschluss durchführen

Ihr Lehrling kann den Kunden gegenüber professionell auftreten.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling tritt dem Beruf entsprechend auf. *z. B. gepflegtes Erscheinungsbild; offene Körperhaltung; freundlicher Gesichtsausdruck; professionelle Begrüßung*		
Ihr Lehrling kann auf den Kunden eingehen. *z. B. kundenbezogene Ansprache wählen (bei älteren Kunden langsamer und lauter, Kundenberatung auf Englisch, Hobbygärtner und erfahrene Gärtner etc.)*		
Ihr Lehrling verhält sich entsprechend den betriebsinternen Vorgaben. *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

AUS DER PRAXIS

„Es dauert, bis die Lehrlinge Kundenvertrauen gewonnen und sich Beratungskompetenz erarbeitet haben. Gerade deswegen ist es wichtig, dass Lehrlinge Kunden begrüßen, ansprechen und bei kleineren Anfragen unterstützen lernen. Fachliche Beratungsgespräche werden anfangs immer nur im Beisein kompetenter Mitarbeiter geführt."
Gabriele Starkl, Geschäftsführerin

„Lehrlinge sollen im Verkauf Sicherheit, Kompetenz und Freundlichkeit ausstrahlen. Sie trainieren mit Verkaufs-Coaches und analysieren ihr Auftreten in Videoaufzeichnungen. Diese Trainings werden sehr jugendgerecht abgehalten und der Spaß kommt nicht zu kurz."
Jürgen Seltenhammer, Lehrlingsbeauftragter

Ausbildungstipps

- **Holen Sie Ihre Lehrlinge dort ab, wo sie stehen.** Manche Jugendliche sind schüchtern. Sie beherrschen auch grundlegende Höflichkeitsformen, wie Blickkontakt aufnehmen, Lächeln oder den Kunden Hilfe anbieten, nicht. Besprechen und üben Sie mit Ihren Lehrlingen den Umgang mit Kunden Schritt für Schritt.
- Machen Sie Ihren Lehrlingen bewusst, dass sie die **Firma nach außen vertreten**. Besprechen Sie beispielsweise: Warum sind saubere Arbeitskleidung/Schuhe wichtig? Wie wirkt ein chaotischer Arbeitsplatz bzw. Arbeitsbereich auf den Kunden?

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 diese 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 ihnen Waren präsentieren.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
	Ihr Lehrling kann Kundenwünsche erkennen. *z. B.* *– Wünsche der Kunden erkennen (Pflegeansprüche, Neu- bzw. Ersatzpflanzungen etc.)* *– Bedarf feststellen (Menge an Düngemittel, Samen etc.)* *– zielgerichtete Fragen stellen (Bodenbeschaffenheit, Standort etc.)*	
	Ihr Lehrling kann auf die Bedürfnisse der Kunden eingehen. *z. B. Informationsbedürfnis (Blühdauer, mehrjährige/einjährige Pflanzen etc.), Vergleichsbedürfnis (Sorten, Wuchshöhe etc.), Beratungsbedürfnis (Schädlingsbefall, Pflanzabstände etc.)*	
	Ihr Lehrling kann entsprechend den Kundenbedürfnissen das Sortiment einschränken. *z. B. zielgruppenrelevante Auswahloptionen anbieten*	
Ihr Lehrling kann Kunden über handelsübliche Blumen und Pflanzen informieren. *Eigenschaften, Standortansprüche, Pflegemaßnahmen der Pflanzen sowie über gärtnerische Gestaltungsmöglichkeiten sowie z. B.* *– über Preis, Herkunft etc. Auskunft geben* *– über Qualität und Eigenschaften informieren (Robustheit, Bio-Zertifizierung, Blühdauer etc.)* *– Fachwörter zielgerichtet einsetzen*		
Ihr Lehrling kann über artspezifische Maßnahmen zu Pflanzenschutz , Düngen und Bewässern informieren. *z. B.* *– je nach Pflanzenart Auskünfte geben über:* *– Standortwahl (direkte Sonneneinstrahlung, schattig etc.)* *– Bewässern und Einpflanzen (Regenwasser, Blätter besprühen, Staunässe vermeiden, Anforderungen an die Bodenbeschaffenheit etc.)* *– Düngen und Schneiden (Zeitpunkt, Häufigkeit etc.)*		
Ihr Lehrling kann über das Hartwarensortiment informieren. *z. B.* *– Pflanzengefäße* *– Bewässerungstechnik* *– Gartenwerkzeuge- und geräte* *– Boutiquewaren (Dekorationen etc.)* *– Erde, Steine*		
	Ihr Lehrling kann Kunden hinsichtlich Mangelerscheinungen, Krankheiten und Schädlingsbefall bei Pflanzen beraten und Gegenmaßnahmen empfehlen. *z. B.* *– Mangelerscheinungen erkennen: Auswirkungen kennen (Verfärbung der Blätter etc.), wichtige Pflanzennährstoffe kennen: Stickstoff, Kalium, Bor, Eisen* *– Krankheiten erkennen: Mehltau, Feuerbrand etc. sowie Auswirkungen auf die Pflanzen erkennen (weißer Pilzrasen an der Blattoberseite, welke Blätter etc.)* *– Schädlinge erkennen: Schnecken, Blattläuse, Rosenwickler etc. sowie Auswirkungen auf die Pflanzen erkennen (Obst- bzw. Gemüseausfälle etc.)* *– Gegenmaßnahmen empfehlen: Mäßig gießen, düngen, chemische und biologische Pflanzenschutzmittel*	

Fortsetzung →

Ihr Lehrling kann Kunden beraten und ihnen Waren präsentieren.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
	Ihr Lehrling kann Kunden Kaufentscheidungshilfen bieten. *z. B. Vor- und Nachteile der Waren gegenüberstellen*	
		Ihr Lehrling kann die Qualität und den Preis einer Ware argumentieren. *z. B. Qualitätsunterschiede und die Auswirkung auf den Preis erklären (höhere Preise bei Bioprodukten etc.)*
		Ihr Lehrling kann einfache Verkaufsgespräche in englischer Sprache führen. *z. B. typische und unkomplizierte Verkaufsgespräche*
Ihr Lehrling kann bei der Erstellung von speziellen Angeboten mitwirken *z. B. Warenpräsentation, Direct-Mail, Hotlines bzw. Kundendienst*		

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 Gartencenter: 4.1.7, 4.1.8, 4.1.9, 4.3.8

AUS DER PRAXIS

„Wie gedeihen Pflanzen am besten und wie kann Schädlingsbefall verhindert werden? Oftmals hat die Natur passende Rezepte parat. Ich erkläre meinen Lehrlingen konventionelle Pflanzenschutz und Düngemittel genauso wie biologische Möglichkeiten, beispielsweise das Arbeiten mit Mikroorganismen oder Kräutertees. “
Gabriele Starkl, Geschäftsführerin

„Ein erfahrener Kollege unterstützt Lehrlinge beim Verkauf von Pflanzen, die für Kinder und Tiere gefährlichen sein könnten. Dieses Sortiment ist besonders sensibel und es ist uns wichtig, dass Lehrlinge ihre Beratungskompetenz ausbauen und Kunden das Gefühl bekommen, fachkundige Ansprechpartner im Markt vorzufinden.“
Martin Langkammer, Marktleiter Stv.

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 eine Pflanze Ihres Betriebs aus und besprechen Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen: Zu welchem Anlass würden Sie die Pflanze schenken (z. B. Hochzeit, Geburtstag etc.)? Für welchen Standort ist die Pflanze geeignet (z. B. trocken, schattig etc.)?
  Wie bewerben wir sie? Warum bieten wir die Pflanze zu diesem Preis an? Wie wird sie vertrieben? Wodurch unterscheidet sie sich von ähnlichen Angeboten der Mitbewerber?

Hinweis: Verkaufsgespräche auf Englisch

- Ein Auslandspraktikum ermöglicht, die sprachlichen, fachlichen und interkulturellen Kompetenzen von Lehrlingen zu erweitern. Unternehmen, die ihren Lehrlingen während der betrieblichen Ausbildungszeit ein Auslandspraktikum ermöglichen, können für die Praktikumszeit einen Ersatz der Lehrlingsentschädigung beantragen. Einrichtungen wie **IFA – Internationaler Fachkräfteaustausch** helfen Unternehmen und Lehrlingen bei der Organisation der Auslandsaufenthalte.

Ihr Lehrling kann Zusatzverkäufe und Serviceleistungen anbieten.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
	Ihr Lehrling weiß, welche Waren als Zusatzverkauf angeboten werden können. *z. B.* *– Pflegeprodukte und Düngemittel* *– spezielle Erden (Tomatenerde, Orchideenerde etc.)* *– Pflanzengefäße* *– Werkezeuge und Produkte zur Gartenbewässerung*	
	Ihr Lehrling weiß, zu welchem Zeitpunkt Zusatzverkäufe angeboten werden. *z. B. Hauptkauf kommt vor dem Zusatzverkauf*	
Ihr Lehrling kann über die Möglichkeit der Warenzustellung beraten. *z. B.* *– Kosten der Warenzustellung kennen* *– Termine mit Lieferanten vereinbaren*		
	Ihr Lehrling kann Reparaturaufträge übernehmen und weiterleiten. *z. B.* *– Service von Rasenmähern etc.* *– beurteilen, ob Garantie- oder Gewährleistungsanspruch des Kunden besteht*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.1.5, sowie auf den Schwerpunkt Gartencenter: 4.1.10

AUS DER PRAXIS

„Durch unser vielfältiges Serviceangebot können wir auf unterschiedliche Bedürfnisse unserer Kunden eingehen. Lehrlinge können am besten darüber beraten, wenn sie bei einer unserer Dienstleistungen, wie der Zustellung oder der Bepflanzung, dabei waren und miterleben konnten, wie unser Angebot organisiert ist.“
Gabriele Starkl, Geschäftsführerin

Ihr Lehrling kann den Kauf abschließen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
	Ihr Lehrling kann Abschlussfragen zum richtigen Zeitpunkt stellen. *z. B.* *– Verkaufsabschlusssignale richtig deuten* *– Entscheidungshürden aus dem Weg räumen* *– Kunden ein gutes Kaufgefühl vermitteln*	
	Ihr Lehrling kennt die rechtlichen Bestimmungen zum Abschließen von Kaufverträgen. *z. B. Arten des Kaufvertrags (mündlich, schriftlich, schlüssige Handlung)*	

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

Ausbildungstipp

- Ermutigen Sie Ihre Lehrlinge, an **Lehrlingswettbewerben** (z. B. Sales Champion Austria) teilzunehmen. In Rollenspielen mit einem Testkäufer werden die 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. *z. B. Stammkundenvorteile, Preisnachlässe, Gutscheine*		
	Ihr Lehrling kann eine nachhaltige Verkäufer-/Käuferbeziehung aufbauen. *z. B.* *– positives Einkaufserlebnis vermitteln* *– durch Fachwissen und Beratungskompetenz überzeugen* *– durch Ehrlichkeit und Offenheit überzeugen*	
Ihr Lehrling kann Kundendaten aufnehmen. *z. B.* *– Kundendaten für Kundenkarten erfassen (Formular mit Kunden ausfüllen etc.)* *– Kundenkarten ausgeben* *– Adressdaten verwalten*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 2.2.2, 4.1.2, 4.2.3, 4.2.4

AUS DER PRAXIS

„Unser Kundenfrühstück im Gartencenter ist ein guter Einstieg in das Verkaufsgespräch. Die Atmosphäre ist entspannt, viele Stammkunden sind vor Ort und Gespräche über die Pflanzenwelt sind die bestimmenden Themen. In dieser Umgebung fällt es den Lehrlingen meist leichter mit Kunden ins Gespräch zu kommen, erste Erfahrungen in der Beratung zu sammeln und Kontakte zu knüpfen."
Petra Schatz, Ausbilderin

Ausbildungstipp

- **Üben** Sie mit Ihren Lehrlingen in Rollenspielen **Gespräche zu betriebsspezifischen Themen** (z. B. Kundenanfragen, häufig gestellte Fragen, Reklamationen, Beschwerden). Lassen Sie Ihre Lehrlinge 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.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann mit Kundenbeschwerden umgehen.		
z. B. Vorgesetzte verständigen	*z. B.* *– aufmerksam zuhören* *– das Problem erfassen und versuchen eine Lösung zu finden* *– Verständnis für den Kunden zeigen* *– lösungsorientiert handeln* *– Reklamation als Chance sehen*	
	Ihr Lehrling kennt die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen. *z. B. Garantie, Gewährleistung*	
		Ihr Lehrling kennt betriebsübliche Regelungen. *z. B. vom Umtausch ausgeschlossene Waren; Ware gegen Geld bzw. Gutscheine*
	Ihr Lehrling kann einen Umtausch von Waren vornehmen. *z. B. Ware gegen Ware; den Vorgang im Warenwirtschaftssystem verbuchen*	
	Ihr Lehrling kann auf eine Reklamation betriebsüblich reagieren. *z. B.* *– Vorgesetzte informieren* *– das Problem schriftlich dokumentieren* *– Warenumtausch oder -rücknahme anbieten*	

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

Ausbildungstipps

- Storytelling: **Erzählen** Sie Ihren Lehrlingen **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. *z. B.* *– Banknoten entsprechend der Sicherheitskennzeichen prüfen* *– Unterschrift bei Kreditkarten prüfen*	
Ihr Lehrling hält die persönlichen Sicherheitsvorkehrungen beim Kassieren ein. *z. B.* *– Verhalten bei Überfall* *– Verhalten bei Diebstahl* *– Umgang mit hohen Geldbeträgen*		
	Ihr Lehrling kann kassieren. *z. B.* *– Ware scannen* *– Endbetrag erstellen* *– Geld kassieren* *– Wechselgeld retourgeben* *– Kassasturz durchführen*	
	Ihr Lehrling kann den Kassiervorgang mit unterschiedlichen Zahlungsmitteln abschließen. *z. B. Gutscheine, Bankomatkarten, Bargeld, Kreditkarten*	
	Ihr Lehrling kann mit besonderen Situationen an der Kassa umgehen. *z. B. Wechselgeldreklamation, Retouren, Verhaltensweise bei einem Überfall*	

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

AUS DER PRAXIS

„An das Kassieren führe ich die Lehrlinge erst heran, wenn sie das Sortiment gut kennen und sicher im Kundengespräch sind. Schritt für Schritt lernen sie die unterschiedlichen Steuersätze, die Eingabe von Gutscheinen und Rabattaktionen und den Umgang mit Karten- oder Bargeldzahlung. Es braucht jedenfalls viel Unterstützung und Begleitung während dieses Lernprozesses, der besser an Tagen mit geringerer Kundenfrequenz durchgeführt wird.“
Gabriele Starkl, Geschäftsführerin

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 durchführen.
- Kassasturz-Übung: Lassen Sie Ihre Lehrlinge eine Zwischenabrechnung machen. Dazu gehört auch, die vorhandenen Belege 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 104.

Ihr Lehrling kann Rechnungen ausstellen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
	Ihr Lehrling kennt die Bestandteile einer Rechnung. *z. B.* *– Groß- und Kleinbetragsrechnungen unterscheiden* *– prüfen, ob alle gesetzlich erforderlichen Bestandteile enthalten sind*	
	Ihr Lehrling kann Rechnungen erstellen. *z. B. unter Verwendung des betriebsinternen Systems Rechnungen erstellen*	
	Ihr Lehrling kann die Umsatzsteuer berechnen. *z. B.* *– Berechnung des Brutto- bzw. Nettobetrags* *– Ermittlung des Umsatzsteuerbetrags (aus dem Brutto- bzw. Nettobetrag)* *– Auswirkung eines Preisnachlasses auf die Höhe der Umsatzsteuer*	
		Ihr Lehrling kann den Kassa-abschluss durchführen. *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

Ausbildungstipp

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

Die Motivation Ihrer Lehrlinge 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.

WWW

Motivation fördern (Richtiger Umgang mit dem Lehrling):
qualitaet-lehre.at → Downloads → Infoblätter, Checklisten und Vorlagen

Best Practice

Verkaufstraining mit Stammkunden

Um zu vermeiden, dass Lehrlinge in den ersten Monaten bei Verkaufsgesprächen nur zuhören, bindet ein filialisiertes Gartencenter seine Lehrlinge aktiv in Beratungsgespräche mit Stammkunden ein.

Dabei können erste Erfahrungen gesammelt werden, ohne das Risiko, dass Kunden durch eventuelle Fehler verärgert werden.

AUS DER PRAXIS

„Als Marktleiter oder langjähriger Mitarbeiter kennt man Stammkunden meist schon seit Jahren. Wir fragen einige Stammkunden, ob es in Ordnung ist, dass sie durch Lehrlinge betreut werden."
Martin Langkammer, Marktleiter Stv.

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		

© shutterstock.com/lightpoet

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

Hinweis: Inhalte der Lehrabschlussprüfung zur Ausbildungsordnung im Lehrberuf Einzelhandel vom Juni 2015

Die Inhalte der Lehrabschlussprüfung sind in der Verordnung des Wirtschaftsministeriums 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

Aufrechtes Lehrverhältnis + regelmäßiger Besuch der Berufsschule (Antragstellung maximal sechs Monate vor Lehrzeitende)

oder

Vorzeitiger Prüfungsantritt: (Antragstellung zu Beginn des letzten Lehrjahres)

- Berufsschule erfolgreich abgeschlossen + Aufrechtes Lehrverhältnis mit Zustimmung des Lehrberechtigten

oder

- Lehrverhältnis einvernehmlich oder ohne Verschulden des Lehrlings vorzeitig aufgelöst

ausnahmsweise Zulassung zur Prüfung

mind. 18 Jahre + erforderliche Fertigkeiten und Kenntnisse wurden auf andere Art und Weise angeeignet

oder

mind. die Hälfte der Lehrzeit absolviert + keine Möglichkeit, Lehrvertrag für die restliche Zeit abzuschließen

oder

mind. 22 Jahre + Absolvierung einer geeigneten Bildungsmaßnahme

Zusatzprüfung

LAP wurde bereits in einem anderen, verwandten Lehrberuf abgelegt

oder

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 letzten 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 die für den Lehrberuf erforderlichen praktischen und theoretischen Erfahrungen 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-lehre/LAP.html

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 122) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 103 Euro (Stand März 2018).

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

„Wir bieten unseren Lehrlingen einen Vorbereitungskurs zur Lehrabschlussprüfung an und übernehmen dafür die Kosten. Zusätzlich haben wir ein großes Netz an Nachhilfelehrern, die Lehrlinge bei bestimmten Schwächen unterstützen."
Marie-Luise Ristic, Lehrlingsbeauftragte

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.

© shutterstock.com/wavebreakmedia

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 erreicht hast (z. B. Führerschein).

© shutterstock.com/Kzenon

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.“

© shutterstock.com/g-stockstudio

Beurteilung der Lehrabschlussprüfung

Bei der Gesamtbeurteilung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

Mi 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. „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. „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.

WWW

Förderungen für Lehrbetriebe:
wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt_-_Ausgezeichnete_und_gute_Lehrabschlusspruefunge.html

AUS DER PRAXIS

„Wir motivieren unsere Lehrlinge durch ein Prämiensystem, in der Berufsschule gute Noten zu erzielen. Ausgezeichnete und gute Erfolge werden belohnt. Bei unserem Sommer- bzw. Winterfest werden erfolgreiche Lehrlinge geehrt, auf diese Auszeichnung sind sie besonders stolz.“
Jürgen Seltenhammer, Lehrlingsbeauftragter

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.

WWW

Förderungen für Lehrlinge:
wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt---Kostenfreier-wiederholter-Antritt-zur-Lehrabs.html

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.

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.

Kollektivvertrag Handel:
wko.at/branchen/handel/Kollektivvertrag_Handelsangestellte.html

© shutterstock.com/VGstockstudio

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 junge 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.

Ausbildungstipp

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

„Natürlich wollen wir gute Lehrlinge auch langfristig in unserem Unternehmen halten. Wir müssen aber auch respektieren, dass manche noch andere Erfahrungen sammeln wollen. Durch unser Lieferantennetzwerk ist es uns auch schon gelungen Praktikumsstellen in Italien und Frankreich zu vermitteln."
Gabriele Starkl, Geschäftsführerin

Weiterbildung im Handel

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

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 → 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.

„Während der Lehre ist oftmals schon erkennbar, ob Lehrlinge für Führungsaufgaben geeignet sind. Manche Lehrabsolventen steigen bereits nach zwei bis drei Jahren zum Abteilungsleiter auf, andere wollen sich zu spezialisierten Verkäufern weiterentwickeln. Prinzipiell ist es unser Ziel, möglichst alle Lehrlinge weiter zu beschäftigen, die wir ausbilden.“
Marie-Luise Ristic, Lehrlingsbeauftragte

Weiterbildung im Handel:
wko.at/branchen/handel/Weiterbildung-im-Handel.html

Ausbilder/in im Handel:
wko.at/branchen/handel/Die_Ausbilder-Akademie_des_oesterreichischen_Handels.html

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

Notizen

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: lehrlingsstelle@wkbgld.at
W: wko.at/bgld/bildung-lehre

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

Wirtschaftskammer Niederösterreich
Wirtschaftskammer-Platz 1
3100 St. Pölten
T: 02742 851-17900
E: lehrlingsstelle@wknoe.at
W: wko.at/noe/bildung

Wirtschaftskammer Oberösterreich
Wiener Straße 150
4020 Linz
T: 05 90 909-2000
E: lehrvertrag@wkooe.at
W: www.lehrvertrag.at

Wirtschaftskammer Salzburg
Julius-Raab-Platz 2a
5027 Salzburg
T: 0662 88 88
E: lehrlingsstelle2@wks.at
W: wko.at/sbg/lehrlingsstelle

Wirtschaftskammer Steiermark
Körblergasse 111-113
8010 Graz
T: 0316 601
E: lehrlingsstelle@wkstmk.at
W: wko.at/stmk/lehrlingsstelle

Wirtschaftskammer Tirol
Egger-Lienz-Straße 118
6020 Innsbruck
T: 05 90 905-7302
E: lehrling@wktirol.at
W: www.tirol-lehrling.at

Wirtschaftskammer Vorarlberg
WIFI-Campus Trakt B
Bahnhofstraße 24, 6850 Dornbirn
T: 05522 305-1155
E: lehre@wkv.at
W: wko.at/vlbg/ba

Wirtschaftskammer Wien (ab April 2019)
Straße der Wiener Wirtschaft 1
1020 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 978-3-903210-70-7

www.qualitaet-lehre.at