

QUALITÄT in der Lehre



Ausbildungsleitfaden Einzelhandel Schwerpunkt Feinkostfachverkauf

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber

ibw
Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft
Rainergasse 38, 1050 Wien
www.ibw.at

Redaktion

Markus Müllner, Birgit Worm, Josef Wallner, Karin Schweiger

Grafik

Alice Gutleiderer, www.designag.at

Fachliche Unterstützung und Fotomaterial

Bundessparte Handel, Wirtschaftskammer Österreich, KomMR Jörg Schielin
Bildungspolitischer Ausschuss der Bundessparte Handel, MMag. Raimund Lainer
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
Andrä Hörtnagl Produktion und Handel GmbH
Interspar GmbH
Jetschgo Shopping – SPAR-Markt
Kastner Gruppe
Leopold Gumprecht GmbH & CO KG
Merkur Warenhandels AG
RADATZ Fleischwaren Vertriebsges.m.b.H
Sutterlüty Handels GmbH
Unternehmensgruppe Julius Kiennast
Wolfgang Benischko e. U., Nah & Frisch

Coverfotos: shutterstock.com/Iakov Filimonov, shutterstock.com/Tyler Olson

Druck

Rötzer Druck GmbH, www.roetzerdruck.at

Wien, Mai 2018
ISBN 978-3-903210-39-4

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:

ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Einzelhandel – Schwerpunkt Feinkostfachverkauf. 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	77
Ausbildungsbereich Verkauf	94
Ausbildungsmaterialien	111
TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG	119
Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung	120
Anmeldung zum Antritt der Lehrabschlussprüfung im Einzelhandel	122
Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung	124
Beurteilung der Lehrabschlussprüfung	128
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	129
Wiederholung der Lehrabschlussprüfung	129
Verhinderung bei der Lehrabschlussprüfung	130
Weiterverwendungspflicht (Behaltezeit) nach der LAP	130

TOOL 4: KARRIERE IM HANDEL	133
Kariereperspektiven nach der Ausbildung	134
Weiterbildung im Handel	136
ANHANG	137
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 <ul style="list-style-type: none">■ Vorgehensweise bei der erstmaligen Aufnahme von Lehrlingen■ Tipps für die Auswahl von Lehrstelleninteressenten |
| Tool 2 | Erfolgreich ausbilden im Einzelhandel <ul style="list-style-type: none">■ Vorgehensweise bei der Ausbildung von Lehrlingen■ Tipps und Best Practice-Beispiele von erfahrenen Ausbildern |
| Tool 3 | Abschluss der Lehrzeit & Die Lehrabschlussprüfung <ul style="list-style-type: none">■ Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung■ Tipps für die Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung |
| Tool 4 | Karriere im Handel <ul style="list-style-type: none">■ 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



Tool 1

Vorbereitung auf die Lehre im Handel

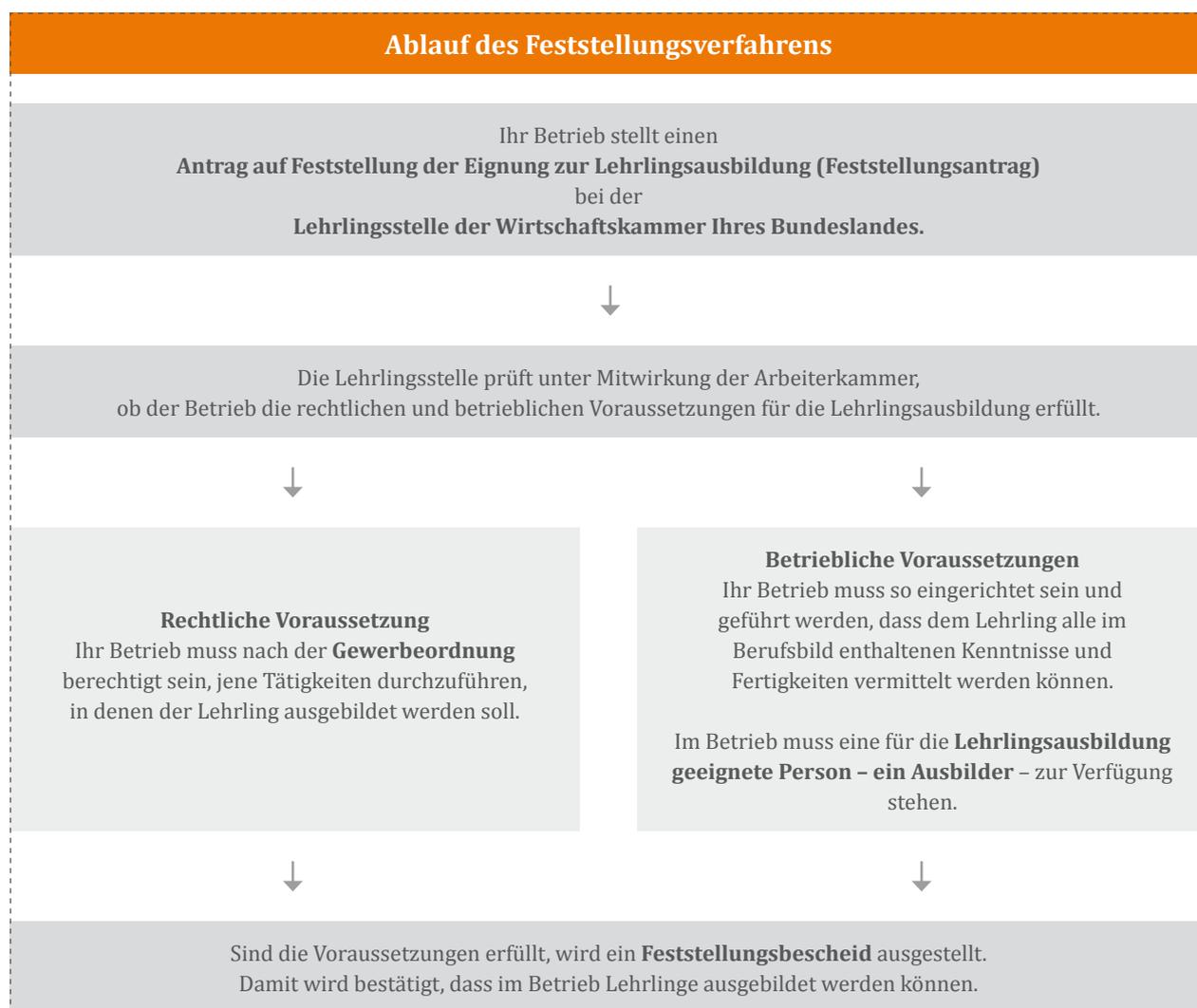
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

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



SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

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



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.

WWW



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

AUS DER
PRAXIS

„Es gehört zur gesellschaftlichen Verantwortung eines Unternehmers, junge Menschen in das Berufsleben einzuführen und ihnen einen Lehrplatz zur Verfügung zu stellen. Davon profitiert auch das Unternehmen. Wir haben einige Führungskräfte, die bei uns mit der Lehre begonnen haben.“

KR Julius Kiennast, Gesellschafter

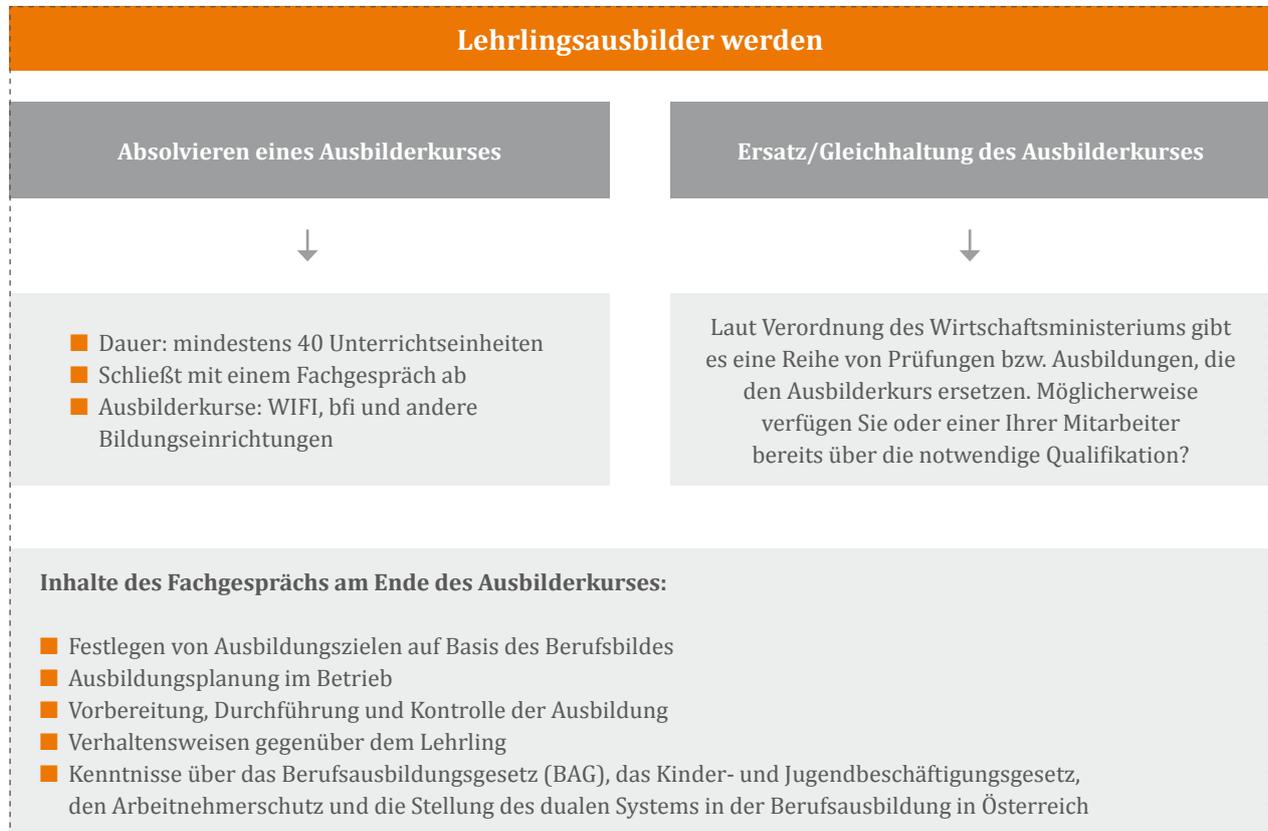
„Es ist für einen Betrieb wichtig, heute die Fachkräfte der Zukunft auszubilden. Am freien Markt gut ausgebildete Feinkostverkäufer zu finden ist sehr schwierig. Wenn sich ein Feinkostverkäufer in einem Betrieb wohl fühlt, wird er von dort nicht weggehen. Man kann daher allen Betrieben nur raten, dass sie sich ihre Fachkräfte ausbilden, denn die sind ihre Zukunft.“

KR Wolfgang Benischko, Unternehmensinhaber und Obmann Stellvertreter des Lebensmittelhandels OÖ

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.



Hinweise

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



Informationen zur Ausbilderprüfung:

wko.at/service/bildung-lehre/Ausbilderpruefung1.html

Folgende Prüfungen ersetzen die Ausbilderprüfung bzw. den Ausbilderkurs (Ausbilderprüfungersatzverordnung – 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



„Ein Ausbilder sollte über gute pädagogische Fähigkeiten verfügen. Er muss geduldig mit den Lehrlingen umgehen und ihnen die Inhalte anschaulich vermitteln können. Wenn er das nicht berücksichtigt, sind Lehrlinge schnell verwirrt und verlieren die Motivation.“

KR Johannes Jetschgo, Geschäftsinhaber und Obmann des Lebensmitteleinzelhandels WKÖÖ

„Zwei Mal pro Jahr kommen alle unsere Ausbilder und Ausbilderinnen aus ganz Österreich für zwei Tage zusammen. Wir fördern deren Austausch und geben ihnen die Möglichkeit, dass sie voneinander lernen. Außerdem organisieren wir für sie immer ein Seminar zu einem Thema, das sie sich wünschen. Es geht beispielsweise um Arbeitsrecht oder den Umgang mit jungen Menschen. Wir haben sehr gute Erfahrungen damit gemacht, dass die Themenwünsche direkt von den Ausbildern und Ausbilderinnen kommen.“

Helene Golser MSc, Lehrlingsverantwortliche

„Die Lehrlingsausbildung ist nicht nur ein Arbeiten an den Lehrlingen, sondern auch ein tägliches Arbeiten an sich.“

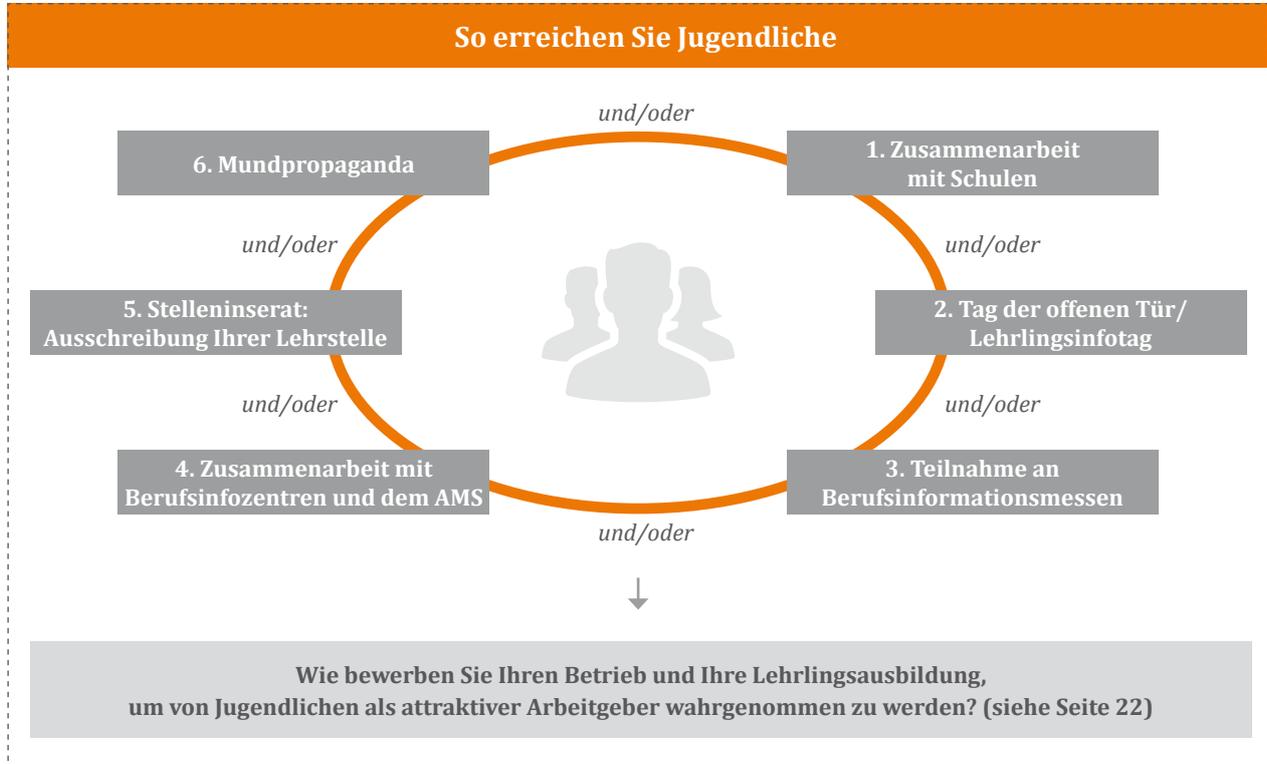
Sascha Moik MSc, stv. Geschäftsführer und **Robert Neugebauer**, Ausbilder und Filialleiter



© shutterstock.com/Matej Kastelic

Die Lehrlingssuche

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



AUS DER PRAXIS

„Wir präsentieren unser Unternehmen und unsere Lehrlingsausbildung in Schulen, sind auf Bildungsmessen vertreten und veranstalten Infotage. Viele Jugendliche wissen gar nicht wirklich, worum es bei der Lehre geht. Es ist daher wichtig, dass Unternehmen sie gut darüber informieren.“

Manuela Gabl, Abteilungsleitung Frischetheke und Lehrlingsausbilderin

Hinweis

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

WWW



So finden Sie den richtigen Lehrling:

[wko.at/service/bildung-lehre/
So-finden-Sie-den-richtigen-Lehrling.html](http://wko.at/service/bildung-lehre/So-finden-Sie-den-richtigen-Lehrling.html)

So findet Sie der richtige Lehrling:

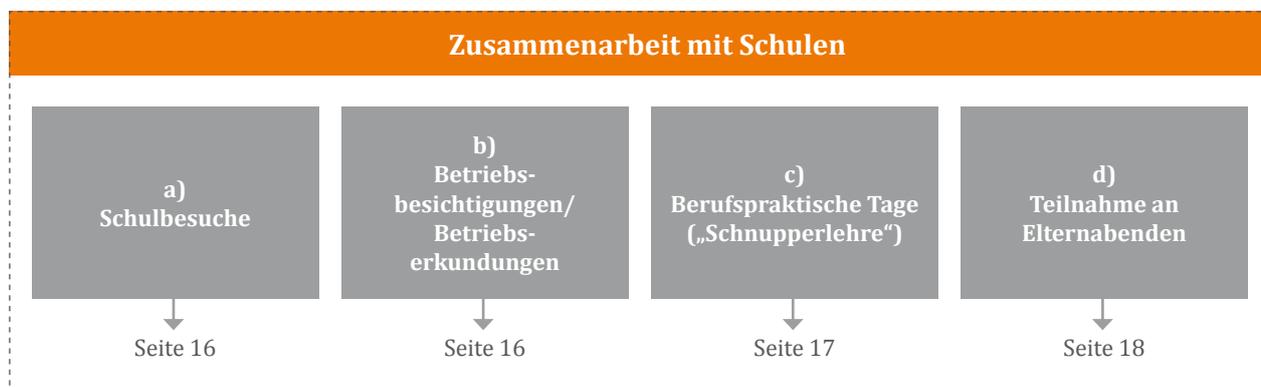
[wko.at/branchen/handel/App_in_den_Handel_-
Den_Traumjob_im_Handel_finden.html](http://wko.at/branchen/handel/App_in_den_Handel_-_Den_Traumjob_im_Handel_finden.html)



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

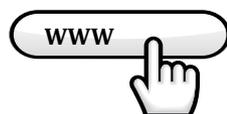
1. Zusammenarbeit mit Schulen

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.



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



„Um im Feinkostverkauf erfolgreich zu sein, benötigt man viel Fachwissen und man muss in der Beratung professionell agieren können. Es ist daher wichtig Schülern vor Augen zu führen, dass der Feinkostfachverkauf ein Beruf ist, bei dem man eine große Verantwortung hat und der anspruchsvoll ist.“

KR Margarete Gumprecht, Geschäftsführerin, Lehrlingsausbilderin und Spartenobmann-Stellvertreterin

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



„Bei Schulbesuchen stelle ich unser Unternehmen und den Lehrberuf vor. Ich nehme Lebensmittel aus unserem Sortiment mit, stelle den Schülern Fragen dazu und versuche sie über die Lebensmittel für die Lehrausbildung zu begeistern. Dadurch gelingt es, das Interesse von Schülern zu wecken, die dann zu uns zum Schnuppern kommen.“

Eva Giefing, HR-Management/Ausbildungsleitung

b) Betriebsbesichtigungen/Betriebserkundungen

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

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

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



Betriebsbesichtigungen bzw. Betriebserkundungen:

qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden



„Schulklassen haben die Möglichkeit unseren Betrieb zu besuchen. Wir führen mit den Schülern eine Rätselralley durch. Damit versuchen wir die unterschiedlichen Bereiche unseres Betriebs für die Schüler erlebbar zu machen. Sie sollen eine Vorstellung davon bekommen, was in den einzelnen Bereichen passiert und was sie bei uns lernen können.“

Michaela Schierhuber, Lehrlingsbeauftragte

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
<p>Sie können ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ potenzielle Lehrlinge besser kennen lernen, ■ deren Eignung für die Ausbildung prüfen und ■ abklären, ob sie in Ihren Betrieb passen würden. 	<p>Schüler können abklären, ob ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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:



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

„Beim Schnuppern zeige ich den Schnupperlehrlingen verschiedene Tätigkeiten. Wenn sie möchten, können sie einfache Tätigkeiten selber ausprobieren, beispielsweise mit mir gemeinsam Knödel herstellen.“

Manuela Gabl, Abteilungsleitung Frischetheke und Lehrlingsausbilderin

„Die Schnuppertage sind sehr wichtig. Bei vielen Bewerbern kann man rasch erkennen, ob sie für den Beruf Interesse haben oder nicht. Aber nicht bei allen fällt die Entscheidung leicht. Es kommt daher auch vor, dass wir sie einen Tag schnuppern lassen und sie mit ein paar Tagen Abstand zu einem weiteren Schnuppertag einladen.“

Michaela Schierhuber, Lehrlingsbeauftragte

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

AUS DER PRAXIS

„Wir veranstalten einmal pro Jahr ein Event, bei dem wir Schulen in unsere Märkte einladen. Wir haben mehrere Stände, die von unseren Lehrlingen organisiert und betreut werden. Die Lehrlinge stellen beispielsweise gemeinsam mit den Schülerinnen und Schülern Streichkäse her oder formen mit ihnen Semmeln, die anschließend von unseren Bäckern gebacken werden. Unsere Lehrlinge lernen dabei das Präsentieren der selbst produzierten Ware, zugleich werden den Schülerinnen und Schülern Tätigkeiten im Feinkostbereich näher gebracht. Dieses Event wird von den Schulen sehr gut angenommen.“

Helene Golser MSc, Lehrlingsverantwortliche

3. Teilnahme an Berufsinformationstagen

Auf Berufsinformationstagen 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 Berufsinformationstagen:
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

AUS DER PRAXIS

„Wir nutzen mehrere Möglichkeiten, um Bewerber für unsere Lehrausbildung zu gewinnen: Wir kooperieren mit Schulen und präsentieren uns auf regionalen Jobmessen. Dabei gestalten wir immer einen Tisch mit Lebensmitteln und die Schüler können das Kassieren ausprobieren.“

Michaela Schierhuber, Lehrlingsbeauftragte

„Wir sind auf Jobmessen vertreten. Zu den Jobmessen nehmen wir Lehrlinge mit, die gerne reden und kontaktfreudig sind. Sie holen interessierte Jugendliche ganz anders ab, als ich es machen könnte, da sie die gleiche Sprache sprechen. Ich bin überzeugt, dass so die Informationen zur Lehrausbildung viel authentischer und ehrlicher vermittelt werden.“

Eva Giefing, HR-Management/Ausbildungsleitung

„Es ist wichtig, dass man auch bei den Eltern Bewusstseinsarbeit für diesen Lehrberuf leistet. Das gelingt bei Jobmessen sehr gut. Viele an dem Lehrberuf interessierte Jugendliche kommen am nächsten Tag noch einmal mit ihren Eltern vorbei. Ich erkläre ihnen ausführlich den Beruf, zeige ihnen aber auch auf, welche Karrieremöglichkeiten es nach der Ausbildung gibt.“

Michaela Schierhuber, Lehrlingsbeauftragte

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.

WWW



Berufs- und Bildungsberatung der Wirtschaftskammern und WIFIs:

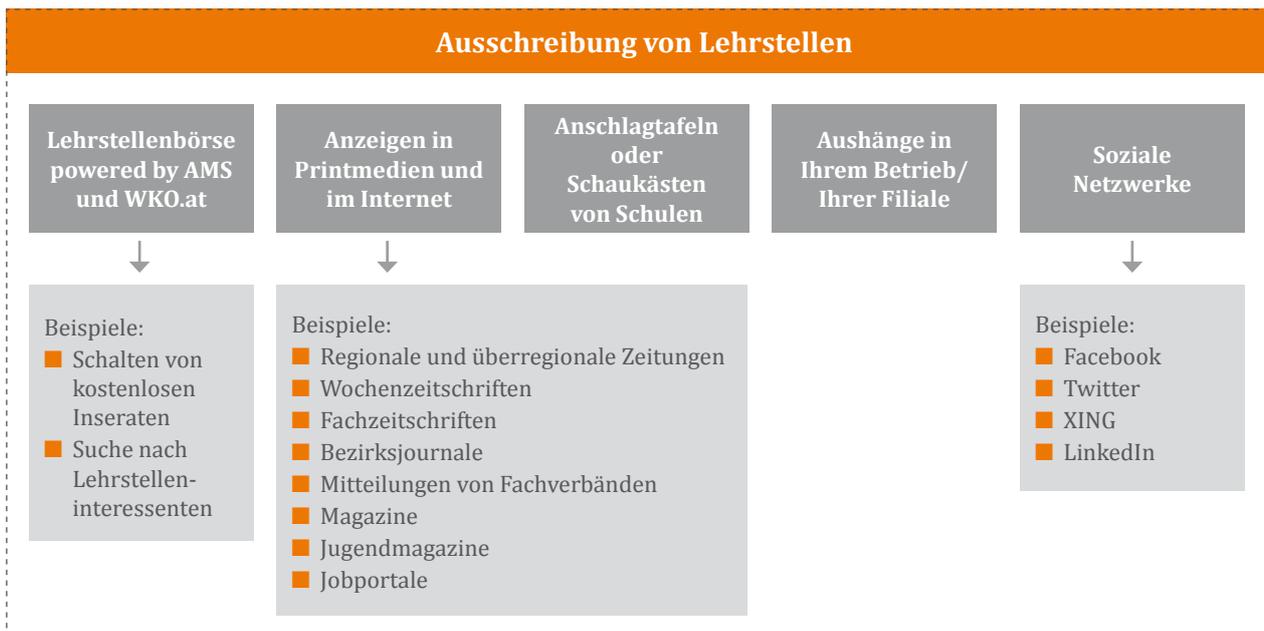
wko.at/service/bildung-lehre/Berufs-_und_Bildungsberatung_der_Wirtschaftskammern_und_WI.html

AMS – Service für Unternehmen:

ams.at → Unternehmen

5. Stelleninserat: Ausschreibung Ihrer Lehrstelle

Sie haben folgende Möglichkeiten, eine offene Lehrstelle auszuschreiben:



Hinweis

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

WWW



Lehrstellenbörse:

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

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

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



„Bei der Suche nach Lehrlingen machen wir immer die besten Erfahrungen, wenn unsere Mitarbeiter innerhalb der Familie oder innerhalb ihres Bekannten- und Freundeskreises unser Unternehmen weiterempfehlen. Die Bewerber wissen dadurch bereits, was auf sie zukommen wird und wie es den Personen geht, die bereits bei uns arbeiten.“

Sascha Moik MSc, stv. Geschäftsführer und **Robert Neugebauer**, Ausbilder und Filialleiter

„Unser größter Erfolgsfaktor, um Interessenten zu erreichen, ist die mündliche Empfehlung. Wir führen Befragungen bei unseren Lehrlingen durch. Ein Großteil der Antworten ist, dass jemand aus dem Freundes- oder Bekanntenkreis bzw. aus der Familie in einer unserer Filialen arbeitet und die Qualität unserer Ausbildung und den Feinkostbereich empfiehlt.“

Helene Golser MSc, **Lehrlingsverantwortliche**

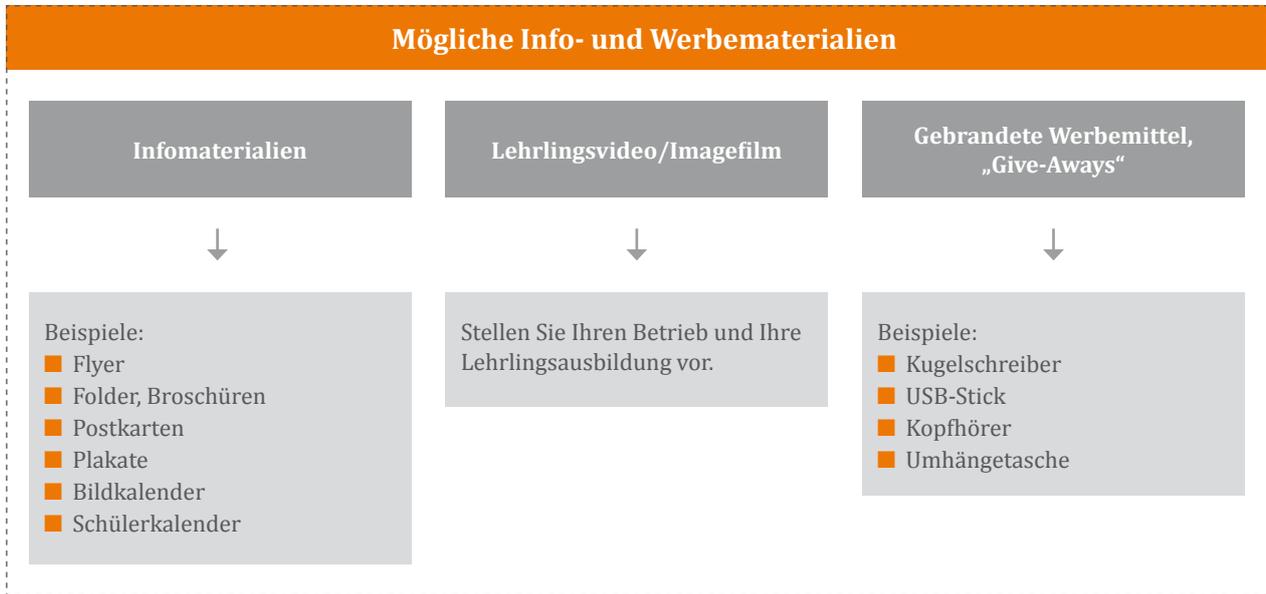
WOMIT SIE IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG BEWERBEN KÖNNEN

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.

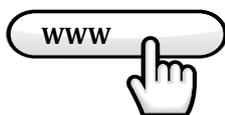


Info- und Werbematerialien:
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

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 Lehrlingsinfowebseite gestalten. Zeigen Sie, was einem Lehrling in Ihrem Betrieb geboten wird. Führen Sie an, wie sich interessierte Jugendliche für die offene Lehrstelle bewerben können.

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



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

c) Positive Medienberichte

Auch positive Medienberichte steigern den Bekanntheitsgrad Ihres Unternehmens.

Mögliche Medien	Mögliche Themen
<ul style="list-style-type: none">■ überregionale und regionale Zeitungen■ Fachzeitschriften■ österreichweite sowie lokale Fernsehsender■ österreichweite sowie lokale Radiosender■ Nachrichtenagenturen und Presseverteiler (z. B. APA – Austria Presse Agentur, presstext.at)	<ul style="list-style-type: none">■ 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 ausgezeichnete Lehrbetriebe, 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



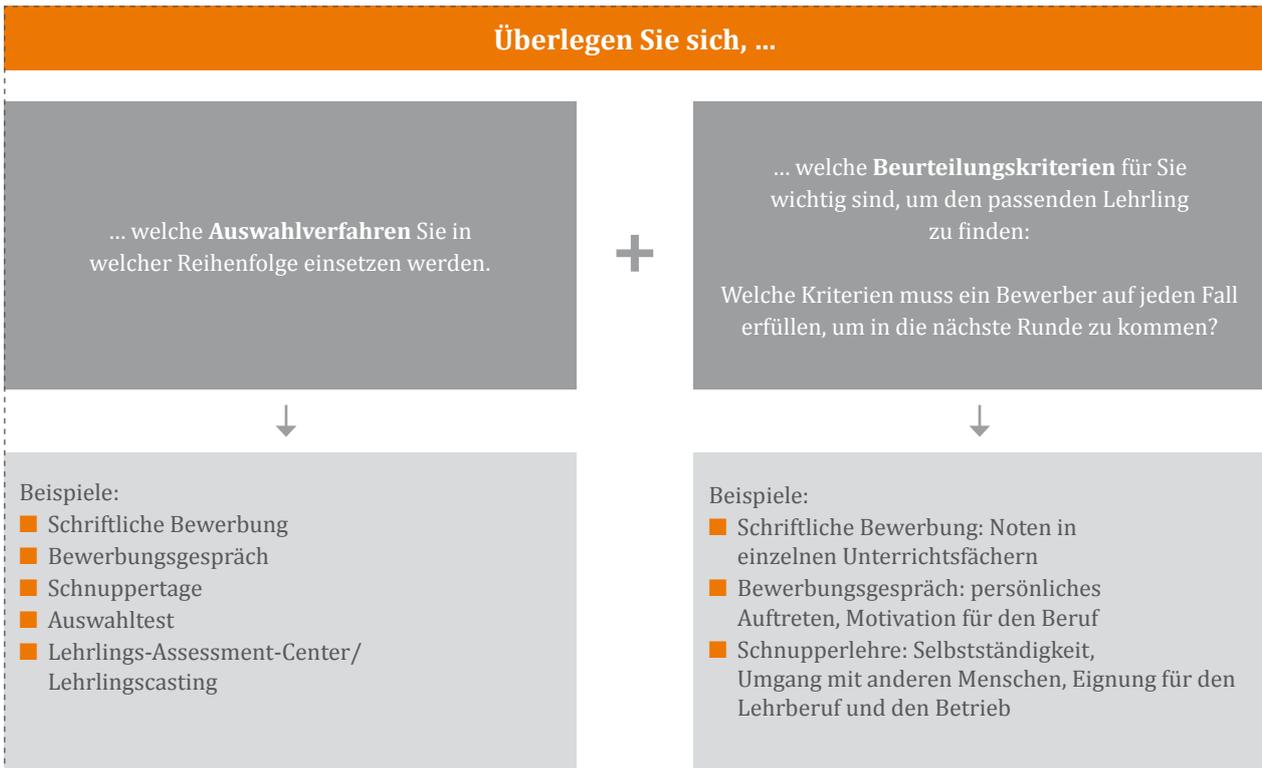
Positive Medienberichte:

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



AUS DER PRAXIS

„Die Zeugnisnoten haben für mich bei der Lehrlingsauswahl nicht die oberste Priorität. Die besten Lehrlinge sind nicht immer die mit den besten Zeugnissen. Sehr gute Erfahrungen habe ich mit Bewerbern gemacht, die bereits zu Hause beim Kochen mitgeholfen haben und dadurch bereits mit Lebensmitteln in Kontakt gekommen sind. Ich erwarte nicht, dass Bewerber Fachwissen mitbringen, aber sie brauchen eine positive Einstellung zu Lebensmitteln.“

Manuela Gabl, Abteilungsleitung Frischetheke und Lehrlingsausbilderin

„Vegetarier und Veganer, die keine Hemmschwelle davor haben, mit allen Produkten umzugehen, sind bei mir in der Feinkost sehr willkommen. Vegetarische und vegane Lebensmittel werden immer wichtiger. Es ist ein großer Vorteil, wenn ein Jugendlicher dazu bereits ein Vorwissen hat, über das andere noch gar nicht verfügen.“

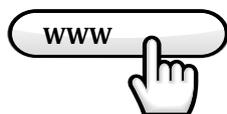
KR Wolfgang Benischko, Unternehmensinhaber und Obmann Stellvertreter des Lebensmittelhandels OÖ

„Wir haben in den letzten Jahren vermehrt Lehrlinge aufgenommen, die bereits älter sind und zum Teil auch schon einen Lehrabbruch hinter sich haben. Für uns ist das Alter nicht entscheidend. Es zählt, ob sie sich für den Beruf interessieren und ob wir zusammenpassen. Bei älteren Lehrlingen empfiehlt es sich aber, im Vorfeld genau mit ihnen abklären, ob sie mit der Höhe der Lehrlingsentschädigung zu-rechtkommen werden.“

Sascha Moik MSc, stv. Geschäftsführer und **Robert Neugebauer**, Ausbilder und Filialleiter

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.



„Bei Lehrlingen aus überbetrieblichen Ausbildungen haben wir die Erfahrung gemacht, dass immer wieder Jugendliche dabei sind, die nicht wissen, was sie beruflich machen wollen. Daher sind die Schnuppertage sehr wichtig, um ihnen einen Einblick in den Feinkostbereich zu geben. Man sollte allerdings darauf achten, sie dabei nicht zu überfordern. Manche erschrecken, wie viel auf sie zukommt, wenn man ihnen in kurzer Zeit einen Überblick über den ganzen Bereich gibt.“

Barbara Schatz, Ausbilderin

„Wir haben gute Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen. Es kommt immer wieder vor, dass ÜBA-Lehrlinge, die ein Praktikum bei uns machen, gut in unser Team passen und bei uns bleiben wollen. Diese Lehrlinge übernehmen wir.“

Eva Giefing, HR-Management/Ausbildungsleitung

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 **innen
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.

AUS DER PRAXIS

„Ich habe gute Erfahrungen mit Lehrlingen, die eine verlängerte Lehrzeit haben. Es benötigt zwar mehr Zeit, bis sie die Ausbildungsinhalte beherrschen, aber wenn sie fleißig und zuverlässig sind, ist das kein Hindernis. Als Ausbilder sollte man aber viel Geduld haben.“

Barbara Schatz, Ausbilderin

„Wir haben gute Erfahrungen in der Ausbildung von Jugendlichen mit besonderen Bedürfnissen. Man muss sich aber im Klaren sein, dass es vorkommen kann, dass die Jugendlichen nicht so gute Leistungen in der Schule erbringen und dass sie in der Ausbildung rasch überfordert sein können. Daher muss man bei den Ausbildungsinhalten noch viel mehr berücksichtigen, dass man vom Leichten zum Schweren übergeht und kleine Arbeitspakete schnürt.“

Eva Giefing, HR-Management/Ausbildungsleitung





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.



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 WKÖ.

AUS DER PRAXIS

„Innerhalb der Probezeit rede ich oft mit den Lehrlingen und kläre ab, wie es ihnen geht, ob sie der Meinung sind, dass das der richtige Beruf für sie ist und ob ihnen die Lehre gefällt. Ich hinterfrage das genau, da die Lehrlinge eine Freude mit dem Beruf haben sollen. Weder die Lehrlinge noch der Ausbildungsbetrieb haben etwas davon, wenn sie kein Interesse und keine Freude daran haben. Wenn man in solchen Fällen die Probezeit nicht zur Auflösung nützt, dann gestaltet sich die Ausbildung über die nächsten Jahre hinweg als ausgesprochen schwierig.“

KR Johannes Jetschgo, Geschäftsinhaber und Obmann des Lebensmitteleinzelhandels WKÖ

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.



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.



„Wir unterstützen es, wenn sich Lehrlinge entscheiden die Lehre mit Matura machen zu wollen. Dadurch bekommt das Unternehmen die Chance, zukünftige Führungskräfte zu gewinnen.“

KR Julius Kiennast, Gesellschafter

„Wenn unsere Lehrlinge in der Lehre etwas fortgeschrittener sind, bespreche ich mit ihnen mögliche Karrierewege in unserem Unternehmen. Ich erkläre ihnen den Zusammenhang zwischen Weiterbildung und Karriereperspektiven. Wir haben dafür einen eigenen Leitfaden erstellt. Das kann beispielsweise sein, welche Karrieremöglichkeiten sie in unserem Unternehmen mit Lehre und Matura haben.“

Manuela Gabl, Abteilungsleitung Frischetheke und Lehrlingsausbilderin

„Die Lehre mit Matura ist sehr zeit- und arbeitsintensiv. Es muss den Lehrlingen bewusst sein, dass es in ihrer Eigenverantwortung liegt, sich immer wieder zu motivieren, um die Lehre mit Matura durchzuziehen. Wir haben Lehrlinge, die das geschafft haben.“

Eva Giefing, HR-Management/Ausbildungsleitung



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:



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

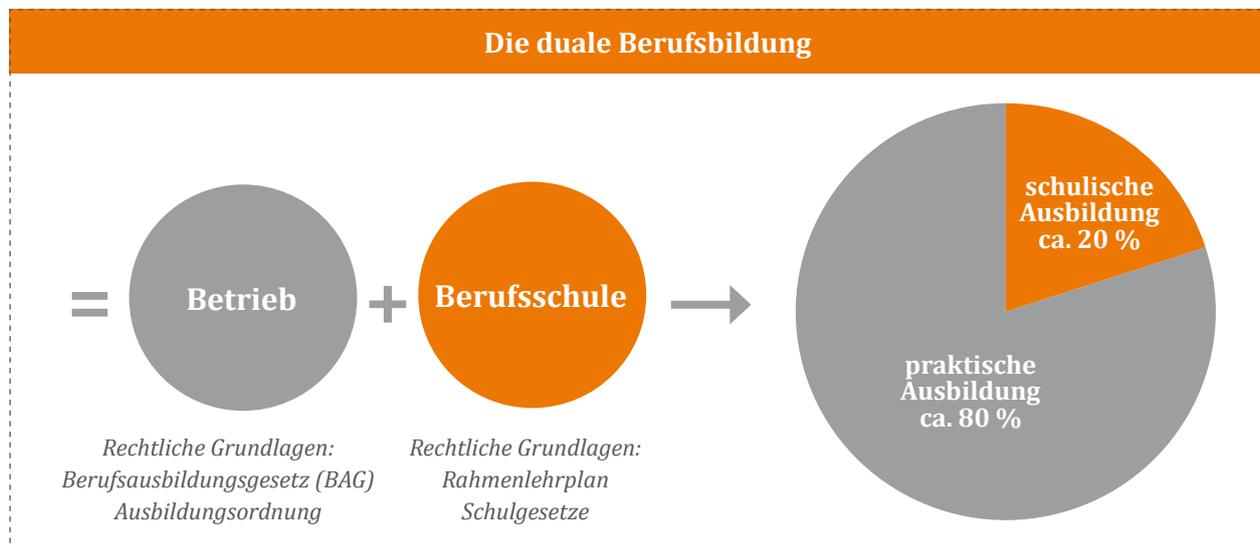


© shutterstock.com/lakov Filimonov

Ausbildung im Betrieb

1. Die duale Berufsbildung

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



Hinweis

■ Informationen zur Ausbildung in der Berufsschule finden Sie ab Seite 45.

2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

Berufsausbildungsgesetz (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.
Ausbildungsordnung	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 137 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.

AUS DER PRAXIS

„Man hat drei Jahre Zeit, um seine Lehrlinge auszubilden. Daher kann man bei der Vermittlung der Ausbildungsinhalte langsam und genau vorgehen und genau darauf achten, dass man wirklich alles vermittelt, was in der Ausbildungsordnung vorgegeben ist.“

Barbara Schatz, Ausbilderin

„Die Ausbildungsplanung ist regelmäßig zu adaptieren, weil sich die Jugendlichen verändern und sich auch deren Art zu lernen verändert. Wir haben beispielsweise blended learning eingeführt, da Jugendliche mittlerweile gewohnt sind, am Computer zu lernen.“

Eva Giefing, HR-Management/Ausbildungsleitung

„Wir haben in den letzten Jahren die Erfahrung gemacht, dass nicht mehr nur die klassischen fachlichen Inhalte im Vordergrund der Lehrausbildung stehen sollten. Es ist auch wichtig, die Persönlichkeit der Lehrlinge zu stärken. Wir waren beispielsweise mit unseren Lehrlingen drei Tage in den Alpen und haben dort an deren persönlichen Lebenszielen gearbeitet. Das hat unter anderem dazu beigetragen, dass die Lehrlinge selbstbewusst hinter der Ausbildung stehen, überzeugt von ihrer Berufswahl sind und es ihnen Spaß macht, diesen Beruf zu erlernen.“

Sascha Moik MSc, stv. Geschäftsführer und **Robert Neugebauer**, Ausbilder und Filialleiter

WWW



Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):

lehrberufsliste.m-services.at → Alle Lehrberufe → E → Einzelhandel

Ausbildung über das Berufsbild hinaus:

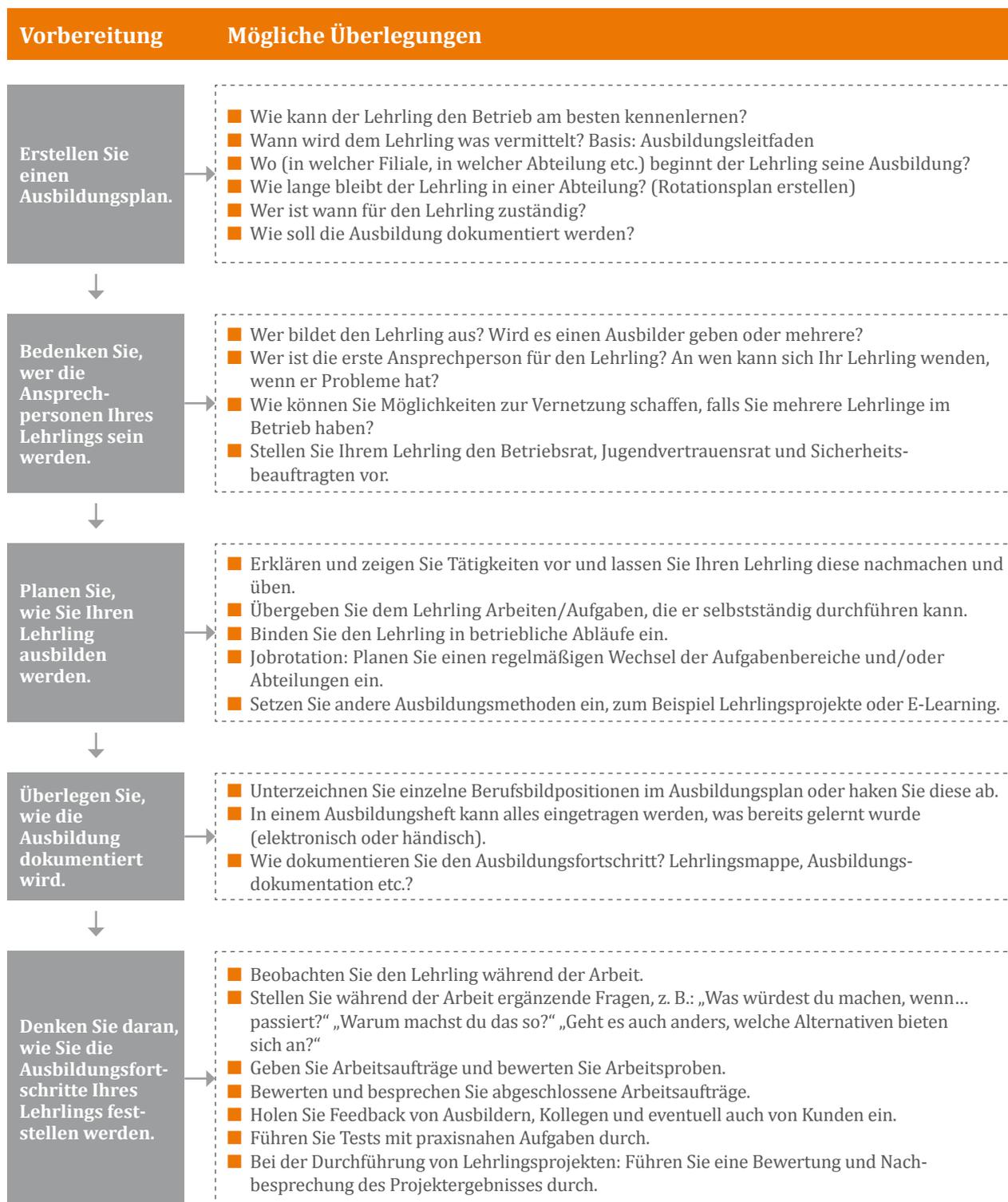
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Ausbildung über das Berufsbild hinaus



© shutterstock.com/goodluz

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

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





© shutterstock.com/ALPA PROD

1

2

3

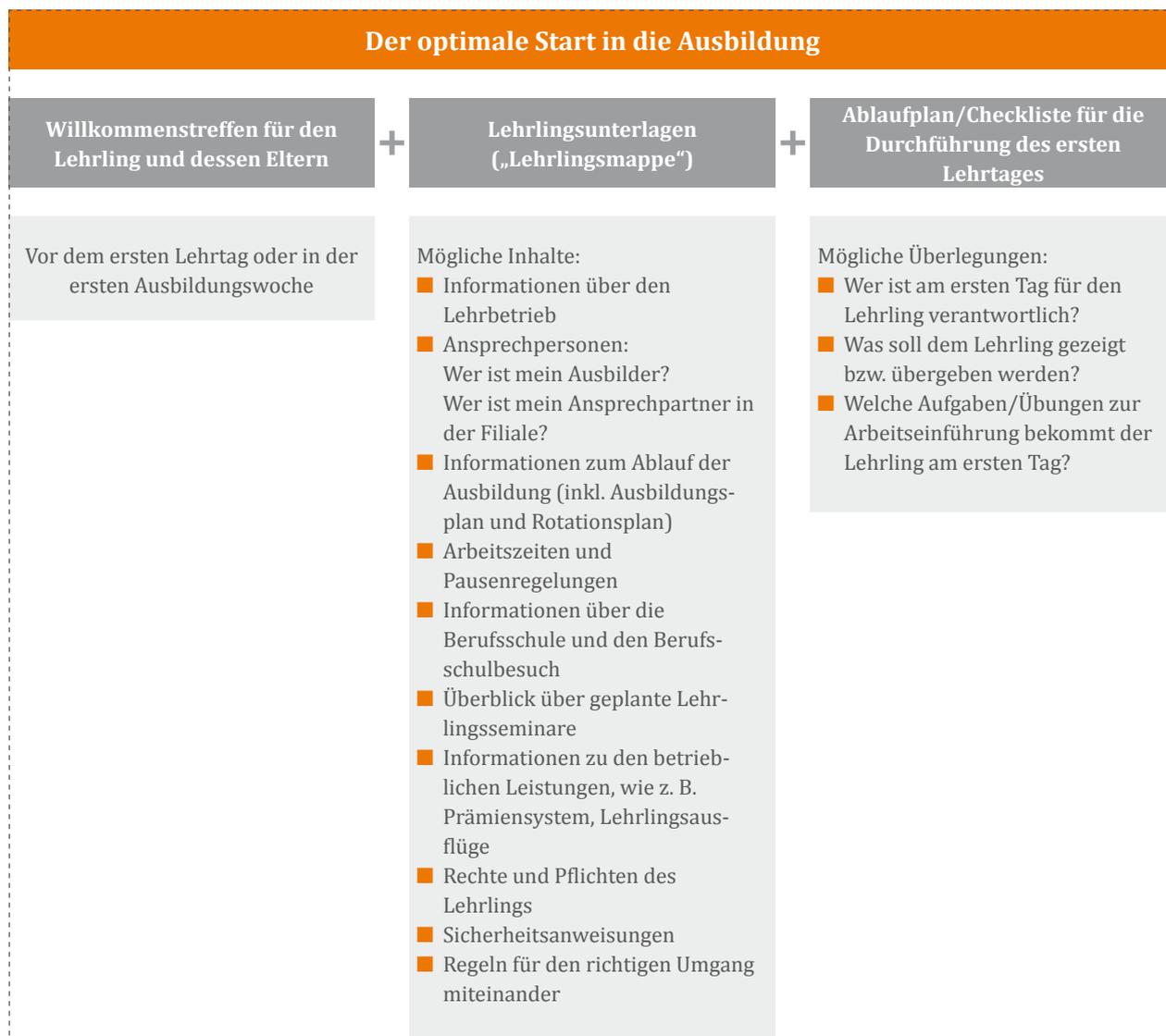
4

AUS DER
PRAXIS

„Wir halten uns ganz bewusst nicht starr an unseren Ausbildungsplan. Wenn Lehrlinge sehr rasch lernen und ihre Aufgabenbereiche bereits beherrscht, dann ziehen wir auch Ausbildungsinhalte vor, wenn sie das möchten. Das ist eine gewisse Auszeichnung für sie, da das nicht jeder Lehrling schafft.“
Sascha Moik MSc, stv. Geschäftsführer und **Robert Neugebauer**, Ausbilder und Filialleiter

4. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

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



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 113.



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



„Am ersten Lehrtag mache ich immer ausfindig, für welche Feinkostprodukte sich die Lehrlinge besonders interessieren. In der Anfangszeit versuche ich ihnen die Möglichkeit zu geben, dass sie viel mit diesen Lebensmitteln zu tun haben, damit es für sie angenehm ist sich einzuarbeiten.“

KR Wolfgang Benischko, Unternehmensinhaber und Obmann Stellvertreter des Lebensmittelhandels OÖ

„Es ist sehr wichtig daran zu arbeiten, dass die Lehrlinge vom Unternehmen begeistert sind. Das passiert bei uns intensiv in den ersten Tagen und Wochen. Wir wollen, dass sie mit einem „Wow“ rausgehen und gerne bei uns arbeiten. Man muss darauf achten, dass sie sich im Team wohlfühlen, dass respektvoll mit ihnen umgegangen wird und dass sie wissen, dass sie ein wichtiges Mitglied des Teams sind. Wenn das gelingt und deren Eigeninteresse an dem Beruf vorhanden ist, wirkt sich das sehr positiv auf deren Motivation aus.“

Sascha Moik MSc, stv. Geschäftsführer und **Robert Neugebauer**, Ausbilder und Filialleiter

„Bei uns findet zu Beginn der Ausbildung ein vom Eigentümer persönlich durchgeführter Workshop statt, in dem unseren Lehrlingen die Werte, die in unserem Unternehmen gelebt werden, unser Leitbild und unsere Firmenphilosophie vermittelt werden.“

Michaela Schierhuber, Lehrlingsbeauftragte



Best Practice

Checkliste: Erster Lehrtag

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

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.		<input type="radio"/>
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.		<input type="radio"/>
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.		<input type="radio"/>
Einführung in die Lehrlingsausbildung Besprechen Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und die wichtigsten Punkte der betriebsinternen Regelungen (Hausordnung, Pausen, Mittagessen etc.).		<input type="radio"/>
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.		<input type="radio"/>
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.		<input type="radio"/>

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 Käsesorten führen wir?
- 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

2

3

4

1. Organisation des Berufsschulunterrichts



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 Anreizezeit 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.

3. Schwerpunkte der Berufsschule

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



Hinweise

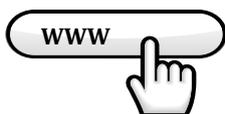
- Ihr Lehrling ist spätestens **zwei Wochen nach Lehrzeitbeginn** in der Berufsschule anzumelden. Hier wird geklärt, ab welchem Zeitpunkt und in welcher Form Ihr Lehrling die Berufsschule besucht.
- Für die Zeit des Berufsschulbesuchs ist die **Lehrlingsentschädigung weiterzuzahlen**.
- Sollten durch 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



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



„Ich finde es ausgesprochen sinnvoll, wenn sich ein Ausbilder dafür interessiert, was in der Berufsschule unterrichtet wird. Umgekehrt, denke ich, ist es auch für die Berufsschule interessant, von Betrieben Feedback zur Praxis zu bekommen. Dadurch kommt es zu einer win-win-Situation.“

KR Johannes Jetschgo, Geschäftsinhaber und Obmann des Lebensmitteleinzelhandels WKOÖ



© shutterstock.com/Tyler-Olson

Tool 2

Erfolgreich ausbilden im Einzelhandel
Schwerpunkt Feinkostfachverkauf

Inhalt Tool 2

1 Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb	
<input type="checkbox"/> Lehrbetrieb	54
<input type="checkbox"/> Branchenüberblick	57
<input type="checkbox"/> Ziel & Inhalt der Ausbildung	59
<input type="checkbox"/> Kommunikation	61
<input type="checkbox"/> Arbeitsgeräte, Handwerkzeuge, Maschinen, Kühlanlagen	64
<input type="checkbox"/> Gesundheitsschutz & Arbeitssicherheit	66
<input type="checkbox"/> Rechte & Pflichten	69
<input type="checkbox"/> Umweltschutz	71
<input type="checkbox"/> Rechnungswesen	72
<input type="checkbox"/> Wirtschaftlichkeit & Qualitätssicherung	73
<input type="checkbox"/> Best Practice-Beispiele	74

2 Ware und Sortiment	
<input type="checkbox"/> Sortiment	79
<input type="checkbox"/> Warenbedarf	81
<input type="checkbox"/> Warenbestellung	83
<input type="checkbox"/> Wareneingang	85
<input type="checkbox"/> Warenlagerung	86
<input type="checkbox"/> Vor- und Zubereitung	87
<input type="checkbox"/> Warenpräsentation	88
<input type="checkbox"/> Verpacken	90
<input type="checkbox"/> Preisauszeichnung	91
<input type="checkbox"/> Best Practice-Beispiele	92

3 Verkauf	
<input type="checkbox"/> Professionelles Auftreten	96
<input type="checkbox"/> Beratung und Warenpräsentation	98
<input type="checkbox"/> Zusatzverkäufe & Serviceleistungen	101
<input type="checkbox"/> Kaufabschluss	102
<input type="checkbox"/> Kundenbindung	103
<input type="checkbox"/> Beschwerden & Reklamationen	104
<input type="checkbox"/> Kassivorgang	105
<input type="checkbox"/> Rechnungsausstellung	106
<input type="checkbox"/> Best Practice-Beispiele	108

AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTEN:

Verhalten bei Raubüberfällen	112
Rechte und Pflichten eines Lehrlings	113
Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung	114
Einzelhandel-Ausbildungsordnung	137

Tool 2 dieses Ausbildungsleitfadens gliedert sich in drei Ausbildungsbereiche:

1 Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb	Seite 52
2 Ware und Sortiment	Seite 77
3 Verkauf	Seite 94

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 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 (z. B. Kulanzlösungen) – 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, MHD, HACCP, Computersystem, Bestellsystem, Arbeitszeiterfassungssystem, von den Warengruppen, PLU, PEP (Personaleinsatzplan)		

→ **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: 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 sowie auf den Schwerpunkt Feinkostfachverkauf: 4.1.10

→ **Berufsbildpositionen:** Die Berufsbildpositionen verweisen auf die Einzelhandels-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 Feinkostfachverkauf kennen			
	Werbemaßnahmen der Branche kennen			
		Marktwirtschaftliche Zusammenhänge und deren Auswirkungen kennen		
	Marktwirtschaftliches Prinzip verstehen			
→ Seite 59	... Ziel und Inhalt seiner Ausbildung erklären.			
	Ablauf der Ausbildung in Lehrbetrieb und Berufsschule erklären			
	Rechte und Pflichten als Lehrling kennen			
	Anforderungen der Lehrabschlussprüfung kennen			
→ Seite 61	... mit Personen im Lehrbetrieb sowie Lieferanten kommunizieren.			
	Gespräche mit Vorgesetzten, Kollegen und Lieferanten führen			
	Mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen			
	Fachausdrücke und Abkürzungen benutzen			

Fortsetzung →

Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 64	... mit Arbeitsgeräten, Handwerkzeugen, Maschinen und Kühlanlagen umgehen.		
	Gefahren im Umgang mit Arbeitsgeräten, Handwerkzeugen, Maschinen und Kühlanlagen erkennen und Sicherheitsvorschriften befolgen		
	Schutzmaßnahmen anwenden		
	Arbeitsgeräte, Handwerkzeuge, Maschinen und Kühlanlagen vorschriftsmäßig säubern		
→ Seite 66	... gesundheitsschonend und sicher arbeiten.		
	Betriebliche Sicherheitsvorschriften einhalten		
	Gefahren erkennen und vermeiden		
	An die persönlichen Hygienevorschriften halten		
	Vorschriften zur Lebensmittelhygiene einhalten		
	Bei Arbeitsunfällen und bei akuten gesundheitlichen Beschwerden richtig reagieren		
	Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden		
	Bei Strafdelikten richtig verhalten		
→ Seite 69	... 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		
→ Seite 71	... zum betrieblichen Umweltschutz beitragen.		
	Nachhaltig arbeiten		
	Umweltschutzmaßnahmen umsetzen		
	Umweltbelastende Materialien und Arbeitsweisen kennen		
→ Seite 72	... Aufgaben im betrieblichen Rechnungswesen durchführen.		
	Struktur des betrieblichen Rechnungswesens kennen		
	Belege prüfen		
			Maßnahmen bei Zahlungsverzug kennen
			Kennzahlen interpretieren
→ Seite 73	... 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
<p>Ihr Lehrling findet sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurecht. z. B. Verkaufsraum, Pausenraum, Umkleiden, Lager</p>		
<p>Ihr Lehrling kennt den Aufbau des Lehrbetriebs, die Aufgaben der unterschiedlichen Betriebsbereiche und die wesentlichen Zusammenhänge. z. B. Aufgabenverteilung zwischen den Abteilungen kennen (Verkauf, Servicebereich, Lager, Personalabteilung, Information, Einkauf, Rechnungswesen etc.)</p>		
<p>Ihr Lehrling kennt die wichtigsten Ansprechpartner im Lehrbetrieb. Er weiß, was ihre wesentlichen Aufgaben sind. z. B. Vorgesetzte, Kollegen, Lehrlingsausbilder</p>		
<p>Ihr Lehrling kennt das Leistungsangebot des Lehrbetriebs. z. B. – Dienstleistungen des Lehrbetriebs kennen (Feinkostplatten kundengerecht zusammenstellen, Zustellservice, Partyservice, Convenience etc.) – Serviceleistungen (spezielle Anforderungen des Kunden, Vorbestellungen etc.) – Art des Warenangebots kennen</p>		
<p>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.), Unternehmensorganigramm</p>		
<p>Ihr Lehrling hält innerbetriebliche Regelungen ein. z. B. – auf Kleidung und Erscheinungsbild achten – Vorschriften der Lebensmittelhygiene umsetzen – Pauseneinteilung einhalten und richtiger Umgang mit Pausen – weiß, ob Kollegen mit „Du“ bzw. „Sie“ angesprochen werden</p>	<p>Ihr Lehrling kennt die Ziele des Lehrbetriebs. z. B. – Unternehmensziele/Vision – Qualitätsziele (Frische, Sortiment, Preis/Leistung etc.) – Expansionsziele – Vertrieb/Bestellung über das Internet – Erweiterung des Warenangebots</p>	

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. – interne Umweltstandards umsetzen – Hygienestandards und Richtlinien beim Feinkostverkauf einhalten – Leitlinie für Personalgesundheit und -hygiene beachten – Sicherheitsstandards einhalten – Müllentsorgung fachgerecht durchführen – Energie ressourcenschonend einsetzen – Umgangsformen gegenüber Kollegen und Kunden einhalten – Mitarbeiterleitbild kennen		
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 sowie auf den Schwerpunkt Feinkostfachverkauf: 4.1.10



„Wir machen sehr gute Erfahrungen, zu Beginn unserer Lehrlingsausbildung drei Einschulungstage durchzuführen, die in unserer Zentrale stattfinden. Diese drei Tage sind bewusst kürzer. Es kommt auf die Lehrlinge so viel Neues zu, wir wollen sie nicht überfordern. Wir vermitteln den Lehrlingen fachspezifische Grundlagen wie Hygiene und Sicherheit, Warenkunde oder die Basics des Verkaufsgesprächs. Außerdem lernen wir bei den Einschulungstagen unsere Lehrlinge besser kennen und können feststellen, welcher Lehrling in welche Filiale passt. Am Ende des dritten Tags grillen wir gemeinsam und die Lehrlinge lernen in entspannter Atmosphäre deren Paten kennen.“

Sascha Moik MSc, stv. Geschäftsführer und **Robert Neugebauer**, Ausbilder und Filialleiter

„Lehrlinge lernen die Philosophie und die Werte, die im Unternehmen gelebt werden, über drei Jahre hinweg kennen. Diese Einstellungen und Haltungen lassen sich nicht mit einem Seminar vermitteln. Das ist etwas, das wachsen muss, gerade bei jungen Menschen. Wenn sie es gut vorgelebt bekommen, übernehmen sie es. Dabei spielt die Vorbildwirkung des Ausbilders eine entscheidende Rolle.“

Eva Giefing, HR-Management/Ausbildungsleitung

„Unsere Lehrlinge sollen auch einen Einblick in weitere Unternehmensbereiche bekommen. Im dritten Lehrjahr lassen wir sie daher in anderen Abteilungen schnuppern. Bei der Einteilung berücksichtigen wir die Stärken und Interessen unserer Lehrlinge, aber auch mögliche Karriereperspektiven. Es kann vorkommen, dass ein Feinkostlehrling beispielsweise in unserer Grafikabteilung schnuppert und für ein paar Tage komplett andere Tätigkeiten verrichtet.“

Michaela Schierhuber, Lehrlingsbeauftragte und **Berta Schiller**, Ausbilderin



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 Feinkostfachverkauf

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



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



„Für manche Lehrlinge ist es am Anfang schwer herauszufinden, wo beispielsweise ihre Grenzen sind oder wie sie sich in Konflikten verhalten sollen. Daher haben wir, zusätzlich zu den Patinnen und Paten, Vertrauenspersonen. Diesen Personen können sie sich in schwierigen Situationen anvertrauen, sie beraten die Lehrlinge und geben ihnen Ratschläge, die von den Lehrlingen umgesetzt werden können.“
Helene Golser MSc, Lehrlingsverantwortliche

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 (Supermarkt, Verbrauchermarkt, Hypermarkt, Discounter, Nahversorger, Spezialgeschäft, stationärer Handel, Online-Handel etc.) – über die Schwerpunkte des Einzelhandels Bescheid wissen – regionale Unterschiede kennen (ländlicher und städtischer Raum etc.) – Marktführer und Mitbewerber kennen – Standorteinflüsse unterscheiden (ländlicher und städtischer Raum, nach Kundensegmenten, Schulen in der Nähe etc.)		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 Feinkostfachverkauf. z. B. – Trends bei Betriebsformen; E-Commerce und kombinierte Formen; Selbstbedienungskonzepte; automatisierte Prozesse; Nutzen von EAN-Codes; digitale Preisschilder		
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: Landwirtschaft, Produktion und Produktionsbedingungen, Handel und Konsument etc.), EU, Freihandelsabkommen, Bedeutung des Online-Handels als Wachstumstreiber für die Branche (Retouren verringern, Versand optimieren etc.); Feinkostprodukte und -spezialitäten aus anderen Ländern	
Ihr Lehrling versteht das marktwirtschaftliche Prinzip. z. B. Auswirkung auf den Preis bei knappen Gütern (Fischpreis orientiert sich an Menge und Qualität der Fische, Einfluss von Ernteauffällen auf die Preisgestaltung), Transportkosten als Kostentreiber, Bedeutung des internationalen Wettbewerbs		
	Ihr Lehrling kann Medienberichte über die Branche verstehen und einschätzen. z. B. Wissen, welche Auswirkungen eine Steuerhöhung bzw. -entlastung (Umsatzsteuer, Mineralölsteuer etc.) auf die Branche hat; Berichte über Mitbewerber (Betriebsergebnisse, Übernahmen etc.), Bedeutung des digitalen Verkaufs und des Online-Handels, zertifizierte Produkte (AMA)	

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, 6.3.3



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

AUS DER
PRAXIS

„Ich animiere meine Lehrlinge zum Erfahrungsaustausch mit ihren Kollegen in der Berufsschule. Dadurch bekommen sie neue Ideen, die wir eventuell auch übernehmen können. Mir ist wichtig, dass sie nicht immer nur unseren Betrieb vor Augen haben und nicht mit Scheuklappen durch die Gegend gehen.“

KR Wolfgang Benischko, Unternehmensinhaber und Obmann Stellvertreter
des Lebensmittelhandels OÖ

„Wir machen mit den Lehrlingen Exkursionen zu Produktionsbetrieben. Ich halte es für sehr wichtig, dass sie auch über den Tellerrand blicken.“

Eva Giefing, HR-Management/Ausbildungsleitung

„Wir besichtigen mit unseren Einzelhandelslehrlingen den Großhandel. Dadurch bekommen die Lehrlinge einen Eindruck von der Größe des Sortiments und sehen, wie dort das FIFO-Prinzip gehandhabt wird. Dieser Besuch trägt dazu bei, dass sie besser die Gesamtzusammenhänge im Handel verstehen.“

KR Julius Kiennast, Gesellschafter



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



„Nach jeder Schulung haben unsere Lehrlinge die Aufgabe, dass sie beim nächsten Mal entweder alleine oder zu zweit eine Präsentation zu dem Thema halten müssen, in dem sie gerade geschult wurden. Dazu bekommen sie dann Feedback. Es geht darum, dass sie sich hinsetzen und Gedanken zu dem Thema machen. Es geht aber auch um deren Körpersprache bei der Präsentation, denn um nichts anderes geht es auch im Verkauf – sich und das Produkt zu präsentieren.“

Sascha Moik MSc, stv. Geschäftsführer und **Robert Neugebauer**, Ausbilder und Filialleiter

„Ich habe die Erfahrung gemacht, dass sich die Mitarbeiter in externen Schulungen anders verhalten, als wenn sie in ihrem gewohnten Arbeitsumfeld geschult werden. Daher bevorzuge ich Schulungen, die im Betrieb stattfinden. Wir haben daher externe Trainer in den Betrieb eingeladen, um gemeinsame Schulungen für unsere Fachkräfte und Lehrlinge durchzuführen. Die Lehrlinge sollen denselben Wissensstand haben wie ihre Kollegen.“

KR Wolfgang Benischko, Unternehmensinhaber und Obmann Stellvertreter des Lebensmittelhandels OÖ

„Wir laden im ersten Lehrjahr die Eltern der Lehrlinge ein, damit sie unseren Betrieb kennenlernen und wissen, wie wir ihre Kinder ausbilden. Das wird von den Eltern sehr gut angenommen. Wir sprechen mit ihnen auch über Karrieremöglichkeiten nach der Lehrausbildung, damit sie ein Gefühl dafür bekommen, wohin sich ihre Kinder nach der Lehre entwickeln können.“

KR Julius Kiennast, Gesellschafter



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 113.
- 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 136.



„In unserem Unternehmen ist die Feedbackkultur sehr wichtig. Alles, was unsere Lehrlinge gut gemacht haben, darf und soll gesagt und anerkannt werden. Es ist aber auch sinnvoll, dass man Themen anspricht, die nicht gut gelaufen und unangenehm sind. Auch das ist wichtig für das Wachstum der Lehrlinge. Ehrlichkeit den Lehrlingen gegenüber ist wichtig in der Ausbildung. Die Lehrlinge müssen ehrliche Chancen bekommen, sich zu erklären und es beim nächsten Mal besser zu machen zu können.“
Sascha Moik MSc, stv. Geschäftsführer und **Robert Neugebauer**, Ausbilder und Filialleiter



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_Lernschwierigkeit.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, MHD, HACCP, Computersystem, Bestellsystem, Arbeitszeiterfassungssystem, von den Warengruppen, PLU, PEP (Personaleinsatzplan)		

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 sowie auf den Schwerpunkt Feinkostfachverkauf: 4.1.10



„Ich halte es für extrem wichtig, dass den Lehrlingen beigebracht wird, wie sie respektvoll mit Mitmenschen umgehen. Sie sollen auch einfachere Konflikte im Team selber lösen können. Dafür müssen sie lernen miteinander zu reden und anderen angemessen zu sagen, wenn ihnen etwas nicht passt. Das gehört bei mir zur Ausbildung dazu.“

Manuela Gabl, Abteilungsleitung Frischetheke und Lehrlingsausbilderin

„Wir kooperieren mit einer sozialen Einrichtung und geben Personen mit besonderen Bedürfnissen die Möglichkeit, bei uns zu arbeiten. Sie arbeiten unter anderem auch mit unseren Lehrlingen zusammen. Durch diese Zusammenarbeit stellen wir bei unseren Lehrlingen fest, dass deren soziale Kompetenz massiv gefördert wird.“

Michaela Schierhuber, Lehrlingsbeauftragte und **Berta Schiller**, Ausbilderin

„Die meisten Lehrlinge sind noch sehr jung. Sie brauchen jemanden, dem sie sich anvertrauen können. Daher haben unsere Lehrlinge in jedem Markt einen Paten oder eine Patin, die sich um sie kümmern. Wir haben sehr gute Erfahrungen damit, dass die Paten und Patinnen Mitarbeiter sind, die vor kurzem die Lehre abgeschlossen haben. Sie verstehen am besten, was Lehrlinge beschäftigt.“

Helene Golser MSc, Lehrlingsverantwortliche



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



1

2

3

4



**AUS DER
PRAXIS**

„Es ist wichtig, dass ein Ausbilder alles vorlebt und praktiziert, was er den Lehrlingen beibringen will. Als Ausbilder sollte man sich daher regelmäßig hinterfragen, ob man wirklich alles selber einhält.“

KR Margarete Gumprecht, Geschäftsführerin, Lehrlingsausbilderin und Spartenobmann-Stellvertreterin

„Für mich ist es sehr wichtig, Vertrauen in die Lehrlinge zu haben. Sonst werden sie nie so sattelfest sein, dass sie selbstständig ihre Tätigkeitsbereiche bewältigen können.“

KR Wolfgang Benischko, Unternehmensinhaber und Obmann Stellvertreter des Lebensmittelhandels O.Ö.

„Die Lehrlingsausbildung kann man ruhig ein bisschen spielerisch aufbauen. Trotzdem sollte man die Lehrlinge wie Erwachsene behandeln. Sie sind in einem sensiblen Alter. Viele verhalten sich so, als ob sie nichts belastet oder berührt. Ich habe aber die Erfahrung gemacht, dass das nicht stimmt. Man sollte ihnen nicht zu viel Druck machen.“

Manuela Gabl, Abteilungsleitung Frischetheke und Lehrlingsausbilderin

„Es ist wichtig, sich niemals von einzelnen unwilligen oder uninteressierten Lehrlingen enttäuschen zu lassen oder aufzugeben. Jede Sekunde und jede Minute, die man in einen Lehrling investiert, investiert man in die Zukunft seines eigenen Unternehmens. Man sollte es viel lieber genießen und sich glücklich schätzen, wenn die Ausbildung von vielen anderen Lehrlingen gut funktioniert hat.“

Sascha Moik MSc, stv. Geschäftsführer und **Robert Neugebauer**, Ausbilder und Filialleiter

Ihr Lehrling kann mit Arbeitsgeräten, Handwerkzeugen, Maschinen und Kühlanlagen umgehen.

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling erkennt Gefahren im Umgang mit Arbeitsgeräten, Handwerkzeugen, Maschinen und Kühlanlagen und befolgt die Sicherheitsvorschriften.

z. B.

- mit Aufschneidemaschinen sicher umgehen
- Arbeitsbehelfe (Messer, Gabeln etc.) sicher verwenden
- Aufstiegshilfen richtig benutzen
- Sicherheitsvorschriften für den Umgang mit Fleischwolf, Backofen, Foliergerät, Convektomat, heiße Theke etc. einhalten
- Ameise oder Transportrodel fachgerecht benutzen

Ihr Lehrling wendet die erforderlichen Schutzmaßnahmen an.

z. B.

- Temperatur in Kühleinrichtungen regelmäßig kontrollieren
- Störungen sofort melden (elektrische Geräte, Kühlräume etc.)
- Einweghandschuhe für Reinigungsarbeiten verwenden
- Schutzvorrichtungen verwenden (bei Backautomaten, Aufschneidemaschinen etc.)
- Allgemeine Richtlinien zur Personalgesundheit einhalten
- Schutzkleidung in den Kühlräumen tragen

Ihr Lehrling kann Arbeitsgeräte, Handwerkzeuge, Maschinen und Kühlanlagen vorschriftsmäßig säubern.

z. B.

- Sichtkontrolle der Sauberkeit vornehmen
- Arbeitsplatz, Maschinen, Geräte und Arbeitsbehelfe nach dem Kontakt mit Rohware reinigen
- Reinigungs- und Desinfektionsmittel richtig einsetzen (Dosierung, Einwirkzeit, Auswahl des richtigen Mittels etc.)
- Einweghandschuhe bei Reinigungsarbeiten tragen
- Laufende Kontrollen (Reinigungs- und Desinfektionsplan einhalten, Dokumentation der Reinigungsschritte etc.) durchführen
- HACCP-Grundsätze und Gute Hygienepraxis (GHP) einhalten
- Risiken, die durch Nichteinhaltung der Hygienevorschriften entstehen, kennen
- durch Reinigung und Desinfektion Lebensmittel nicht beeinträchtigen
- Reinigungs- und Desinfektionsmittel getrennt von Lebensmittel lagern
- persönliche Hygiene (Handhygiene, Schmuck etc.) einhalten

Ihr Lehrling kennt die Gefahren-, Gebots- und Verbotsszeichen.

z. B. Umgang mit Reinigungsmitteln (Verdünnung, Brandgefahr, Erstickungsgefahr etc.); Warnzeichen in Kühlräumen und Maschinenwarnzeichen

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.2.5, 1.6.1, 1.6.2 sowie auf den Schwerpunkt Feinkostfachverkauf: 4.1.7, 4.1.10

„Wenn sich Lehrlinge im Umgang mit Maschinen verletzen, dann handelt es sich um reine Flüchtigkeitsfehler. Die meisten Fehler passieren in den ersten Ausbildungswochen. Durch unsere Grund-
einschulung und durch die ständige Beobachtung im Alltag versuchen wir das Verletzungsrisiko so gering wie möglich zu halten. Die Lehrlinge bekommen klare Vorgaben, wie die Maschinen zu verwenden sind, und wir haben auch Bilder zur richtigen Bedienung der Maschinen.“

Sascha Moik MSc, stv. Geschäftsführer und **Robert Neugebauer**, Ausbilder und Filialleiter

„Lehrlinge müssen vom ersten Tag an wissen, dass die ganzen Kontrollmechanismen, wie beispielsweise Temperaturkontrolle, Sicherheitsvorschriften und Hygienevorschriften genau einzuhalten sind. Am Beginn ihrer Lehrzeit teile ich Lehrlinge daher dazu ein, alles zu überprüfen. Dadurch lernen sie rasch, sorgsam vorzugehen, da sie die notwendigen Temperaturen, Ablaufdaten usw. genau kennen.“

KR Wolfgang Benischko, Unternehmensinhaber und Obmann Stellvertreter
des Lebensmittelhandels O.Ö.

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 suchen** und die Preise heraus-schreiben. Dadurch bekommen sie ein Gefühl für den Wert der Waren, mit denen sie täglich arbeiten.



© shutterstock.com/AEPA PROD

Ihr Lehrling kann gesundheitsschonend und sicher arbeiten.

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling hält sich an die betrieblichen Sicherheitsvorschriften.

z. B. Freihalten der Fluchtwege, Notausgänge, Brandschutzrichtlinien

Ihr Lehrling erkennt Gefahren und kann diese vermeiden.

z. B. bei Rutschgefahr auf feuchtem Boden Warnschilder aufstellen; Stolperfallen durch Ordnung im Verkaufsraum vermeiden, auf hygienisch einwandfreien Zustand der Präsentationsmöbel und des Lagers achten

Ihr Lehrling hält sich an die persönlichen Hygienevorschriften.

z. B.

- Hände vor Arbeitsbeginn bzw. Tätigkeitswechsel reinigen
- Hände nach dem Niesen, Husten, Schnäuzen reinigen
- Hände nach Lager-, Transport- bzw. Reinigungsarbeiten reinigen
- Hände vor und nach dem Hantieren mit sensiblen Lebensmitteln reinigen
- verschmutzte Hände nur beim dafür vorgesehenen Waschbecken reinigen
- Hände nach WC-Benützung und nach dem Hantieren mit Müll gründlich reinigen
- Erkrankungen dem Vorgesetzten melden
- offene Wunden durch wasserdichten Verband abdecken
- Arbeitsbekleidung sauber halten und regelmäßig wechseln

Ihr Lehrling hält die Vorschriften zur Lebensmittelhygiene ein.

z. B.

- Einhalten der Guten Hygienepaxis und der Guten Herstellungspraxis
- Risiken der mangelhaften Lebensmittelhygiene kennen (Keime, Salmonellen, Schimmelpilz etc.)
- Rohwaren nicht mit Fertigwaren in Berührung bringen
- Roh- und Fertigwaren richtig lagern und kühlen
- auf sauberes Verpackungsmaterial achten
- die Temperaturlimits kennen (für warme Feinkostprodukte, Kühlanlagen etc.)
- Abfälle umgehend im Abfallbehälter entsorgen
- Kopfbedeckung tragen
- betriebliche und gesetzliche Vorschriften bei Wareneingängen einhalten (Kühlkette, sauberes Gebinde, unverletzte VAC-Packungen etc.)
- bei warmen Feinkostprodukten: auf richtige Temperatur und Verweildauer achten
- Kenntnisse im Umgang mit den Befugnissen der Aufsichtsorgane (Lebensmittelbehörde) wie Zutrittsrecht, Befragung, Dateneinsicht etc.

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

z. B.

- Notruf tätigen; Personen, die Erste Hilfe leisten können, verständigen
- Wissen, wo der Erste-Hilfe-Kasten ist

z. B.

- grundlegende Erstversorgung bei Arbeitsunfällen leisten
- Löschdecke oder Feuerlöscher verwenden, Fluchtwege und Sammelplätze kennen

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 von Lasten (zu zweit tragen etc.)
- ergonomische Bedienung des Regallagers
- auf richtige Sitzposition beim Kassieren achten etc.

Fortsetzung →

Ihr Lehrling kann gesundheitsschonend und sicher arbeiten.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
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; korrekter Umgang mit der Lebensmittelaufsicht

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 sowie auf den Schwerpunkt Feinkostfachverkauf: 4.1.7, 4.1.10



„Unser Qualitätsmanager zeigt den Lehrlingen Testergebnisse, wie viele Bakterien auf einem Schneidbrett sind. Anschließend wird das Brett auf unterschiedliche Arten gewaschen und der Test jedes Mal wiederholt. Damit wird den Lehrlingen anschaulich vor Augen geführt, warum es wichtig ist die HACCP-Vorschriften einzuhalten.“

Helene Golser MSc, Lehrlingsverantwortliche

„HACCP ist ein sehr sensibles und wichtiges Thema. Bei uns gibt es neben der Grundschulung auch Seminare auf E-learning-Basis und natürlich führen wir auch immer wieder Auffrischungsseminare durch. Es ist am Anfang schwierig für Lehrlinge, alles zu berücksichtigen. Daher ist das regelmäßige Feedback des Ausbilders besonders wichtig. Der Ausbilder muss dahinter sein und sie laufend beobachten. Es ist viel Arbeit zu leisten, bis alles zur Routine wird.“

Eva Giefing, HR-Management/Ausbildungsleitung

„Ich achte sehr genau darauf, dass die Lehrlinge festes Schuhwerk tragen. Wenn ihnen ein Messer runterfällt, ist es gefährlich. Das sollte im schlimmsten Fall im Schuh stecken bleiben und nicht im Fuß.“

KR Wolfgang Benischko, Unternehmensinhaber und Obmann Stellvertreter des Lebensmittelhandels OÖ

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.



Checkliste „Sichere Lehrzeit“:

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

Prävention von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten:

auva.at → Vorsorge

Ihr Lehrling kann seine Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer wahrnehmen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kennt die Aufgaben der Arbeitnehmervertretung. 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		

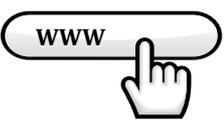
Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3, 1.4.4, 2.4.1



„Ich übernehme oft Reinigungsarbeiten, die gehören zur Feinkost dazu. Es bringt sehr viel, wenn Lehrlinge mitbekommen, dass alle Feinkostmitarbeiter alle Tätigkeiten durchführen. Dann kommen sie nicht auf die Idee, dass sie gewisse Tätigkeiten nicht machen wollen und man reduziert etwaiges Konfliktpotenzial.“
Berta Schiller, Ausbilderin

Ausbildungstipps

- Eine Übersicht der **Rechte und Pflichten** für Lehrlinge und Lehrberechtigte finden Sie auf Seite 113.
- 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
<p>Ihr Lehrling arbeitet nachhaltig im Sinne der Schonung von Ressourcen und Umwelt.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Wissen über Umweltschutzmaßnahmen (Verpackungen umweltgerecht entsorgen etc.) - Auswirkungen bei Nichtbeachten der Maßnahmen kennen - Schutz- und Sicherheitsvorschriften einhalten 		
<p>Ihr Lehrling weiß, welche zentralen Umweltschutzmaßnahmen im Lehrbetrieb umgesetzt werden. Er arbeitet entsprechend dieser Standards.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - angemessener Einsatz von Energie (Strom, Gas etc.) - Einwegverpackungen vermeiden - Abfälle richtig entsorgen 		
<p>Ihr Lehrling kennt umweltbelastende Materialien und Arbeitsweisen.</p> <p><i>z. B. Beachtung der fachgerechten Entsorgung von gefährlichen Abfällen (Batterien, Glühlampen etc.)</i></p>		

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



„Immer wieder stellen wir fest, dass es Jugendliche gibt, die die Trennung des Mülls nicht von zu Hause mitbringen. Wir arbeiten daher intensiv an der Erziehung unserer Lehrlinge zum Recycling und Trennen der Abfallprodukte. In diesem Bereich geht es stark um Einstellungen und Haltungen. Es ist daher wichtig, dass es Ausbilder nicht nur genau erklären, sondern es auch vorleben.“
Eva Giefing, HR-Management/Ausbildungsleitung

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 kennt Maßnahmen bei Zahlungsverzug. z. B. Erinnerungsschreiben; Mahnungen ausstellen
		Ihr Lehrling kann Kennzahlen interpretieren. z. B. – Umsatz und Gewinn unterscheiden – Umsatz auf die Verkaufsfläche umlegen – Personalkosten im Verhältnis zum Umsatz
	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



„Wir haben die Erfahrung gemacht, wie wichtig es ist, dass die Lehrlinge von Anfang mit grundlegenden Kennzahlen konfrontiert werden. Das sind beispielsweise der Verderb und die Inventurdifferenz. Sobald sie verstehen, was diese Kennzahlen bedeuten, arbeiten sie verantwortungsvoller und entwickeln mehr Verständnis für den Umgang mit der Ware.“

Helene Golser MSc, Lehrlingsverantwortliche

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 Werkzeuge 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. – Kontrollen, wie Mindesthaltbarkeit der Ware, Frische der Ware (Prüfung auf Aussehen, Geruch, Konsistenz etc.), Einhaltung der Temperatur in Kühleinrichtungen – Warenpflege und Warenversorgung – Warenübernahmen (Kontrolle der Qualität, Verpackung etc.) – Kenntnis der Qualitätsstandards des Lehrbetriebes		
		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 sowie auf den Schwerpunkt Feinkostfachverkauf: 7.3.4



„Es ist wichtig, dass man Lehrlingen von Beginn an beibringt, dass sie darüber reden sollen, falls ihnen ein Fehler unterlaufen ist. Das Schlechteste, was sie machen können, ist darauf zu hoffen, dass der Fehler niemandem auffällt. Wenn man mit den Lehrlingen offen umgeht, dann trauen sie sich auch, darüber zu reden. Der partnerschaftliche Umgang mit Lehrlingen ist für mich sehr wichtig.“

KR Wolfgang Benischko, Unternehmensinhaber und Obmann Stellvertreter des Lebensmittelhandels OÖ

„Ich habe einen täglichen Arbeitsplan aufgehängt, was in der Feinkost zu erledigen ist. Damit haben die Lehrlinge eine Orientierungshilfe, damit sie nicht auf die alltäglichen Aufgaben vergessen.“

Berta Schiller, Ausbilderin

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

Teambuilding für Lehrlinge

Eine österreichische Einzelhandelskette fördert spielerisch den Teamgeist durch Teambuildingseminare für Lehrlinge. Besonders in mehrtägigen Outdoorseminaren können Lehrlinge vor außergewöhnliche Herausforderungen gestellt werden, die nicht nur Spaß machen, sondern auch zusammenschweißen.

Den kreativen Gestaltungsmöglichkeiten sind dabei kaum Grenzen gesetzt. Wichtig ist, dass nicht der Wettbewerbsfaktor im Vordergrund steht, sondern die Umsetzung und das Erreichen gemeinsamer Ziele. Dabei fließen auch unterschiedliche Teilprojekte mehrerer Teams zu einem großen Ganzen zusammen. So wird neben der Zusammenarbeit im eigenen Team auch die Kommunikation mit anderen Teams trainiert.

Das gemeinsame Reflektieren am Ende eines Teambuildingseminars ermöglicht, persönliche Stärken und Schwächen besser einzuschätzen. Die Lehrlinge erkennen, dass auch ungewöhnliche neue Aufgaben lösbar sind. Für den beruflichen Alltag bringt diese Erfahrung mehr Selbstbewusstsein und Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten.



„Wir verbessern die Kommunikationsfähigkeit unserer Lehrlinge durch Team-Building Seminare. Eines unserer Seminare ist beispielsweise ein Outdoor-Seminar, bei dem Kleingruppen, nur mit Karten und Navigationsgeräten ausgestattet, bestimmte Koordinaten und Stationen ausfindig machen müssen. Dadurch wird die Teamfähigkeit verbessert, der Umgang miteinander sensibilisiert, die jungen Menschen lernen selbstständiger und strukturierter zu arbeiten und noch dazu haben alle Beteiligten großen Spaß.“

Helene Golser MSc, Lehrlingsverantwortliche

Best Practice

Die eigenen Finanzen

Aktuelle Studien belegen, dass der sorgsame Umgang mit den eigenen Finanzen für viele Jugendliche und Erwachsene nicht selbstverständlich ist. Falls Sie das Gefühl haben, dass auch Ihre Lehrlinge hier Defizite haben könnten, empfiehlt sich diese Übung.

Ziel: Beschäftigung mit dem eigenen finanziellen Handeln

- Einigen Sie sich mit Ihren Lehrlingen, wie die Aufgabenstellung aufgearbeitet werden soll.
Beispiele:
 - Meine Einnahmen und meine Ausgaben sind Privatangelegenheiten, aber reden wir offen über die Differenz zwischen Einnahmen und Ausgaben.
 - Reden wir offen über alle Beträge.
 - Ich möchte mich nicht im Detail dazu äußern. Aber welche Tipps gibt es im Umgang mit Geld? etc.
- Welche Erkenntnisse gewinnen Ihre Lehrlinge aus deren Haushaltsplänen? Regen Sie Ihre Lehrlinge zum Nachdenken und zur Selbstreflektion an.
- Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, was sie machen können, wenn sie Defizite im Umgang mit Geld feststellen.
- Lassen Sie Ihre Lehrlinge über einige Monate hinweg Haushaltspläne erstellen (Alternative: wöchentliche Haushaltspläne).

Bin ich ein Finanzgenie?

Mein Haushaltsplan für den Monat*: _____

AUSGABEN IN EUR

Wohnen, „Kostgeld“	
Abos (Handy-Abos etc.)	
Fahrtkosten (Benzin, Öffis)	
Handy	
Internet	
Kreditrate	
Sonstige Raten (Mitgliedsbeiträge, Versicherungen etc.)	
Essen/Trinken	
Körperpflege	
Kleidung	
Ausgehen, Kino etc.	
Sport	
Hobbys	
Geschenke	
Sparen (Einzahlung auf Sparbuch etc.)	
Sonstiges	
Summe meiner Ausgaben	

EINNAHMEN IN EUR

Lehrlingsentschädigung	
Beihilfen	
Taschengeld	
Sonstiges (Geldgeschenke)	
Summe meiner Einnahmen	

MONATSÜBERBLICK

Summe Einnahmen	
Summe Ausgaben	

**Hinweis: Rechnen Sie alle Einnahmen und Ausgaben auf monatliche Werte um.*

Best Practice

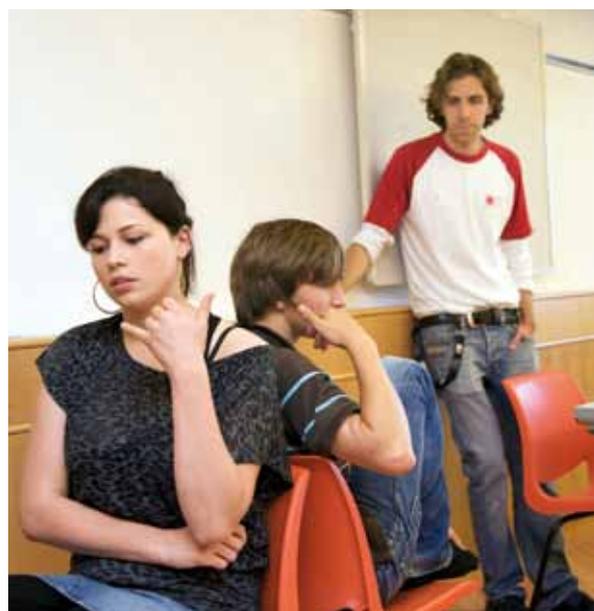
Erste Hilfe

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

1

2

3

4

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 79	... einen Überblick über das Sortiment geben.		
	Waren des Lehrbetriebs kennen		
	Warengruppen unterscheiden		
→ Seite 81	Fleischteile von unterschiedlichen Vieharten kennen		
	... kann den Warenbedarf feststellen.		
	Lagerbestand feststellen		
	Warenbedarf planen		
	Lagerkennzahlen interpretieren		
			Saisonale Auswirkungen auf Lagerbestand berücksichtigen
	Warenbestände auf Qualität und Menge prüfen		
	Bei der Inventur mitarbeiten		
→ Seite 83	Angebote vergleichen und bei Auswahlentscheidungen mitwirken		
	... Waren bestellen.		
	Lieferanten des Lehrbetriebs kennen		
			Wissen, wann Bestellungen erfolgen müssen
			Wissen, wie Bestellungen erfolgen müssen
			Lieferbedingungen kennen
→ Seite 85			Auswirkungen eines unzureichenden Warenmanagements kennen
			Warenbestellungen durchführen
	... den Wareneingang überwachen.		
	Ware fachgerecht an- und übernehmen		
	Wareneingang prüfen		
→ Seite 86	Qualität der angelieferten Ware beurteilen		
	Transportverpackungen fachgerecht entsorgen		
			Wissen, wie bei mangelhafter Anlieferung vorzugehen ist
	... die Warenlagerung vornehmen.		
→ Seite 86	Waren im Warenwirtschaftssystem erfassen		
	Feinkostprodukte fachgerecht lagern		
	Sicherheitsvorkehrungen bei Warenlagerung beachten		
	Wissen, welche Lagergeräte er benutzen darf und diese sicher bedienen		

Fortsetzung →

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

Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 87	... Feinkostprodukte vor- und zubereiten.		
	Wurstwaren und Käse aufschneiden		
		Vorbereitungsarbeiten für verkaufsbereite Feinkosttheke durchführen	
		Feinkostprodukte küchenfertig zubereiten	
		Kalte und warme Imbissartikel herstellen	
	Grundlagen des Plattenlegens beherrschen		
	Aufschnittplatten kundengerecht anfertigen		
→ Seite 88	... die Warenpräsentation kundengerecht umsetzen.		
	Waren in Sortimentsgruppen einteilen		
	Waren fachgerecht platzieren und ansprechend präsentieren		
		Bei der Dekoration und Thekengestaltung mitwirken	
	Zusatz- und Verbundplatzierungen umsetzen		
	Werbemaßnahmen des Lehrbetriebs umsetzen		
→ Seite 90	... Waren fachgerecht verpacken.		
	Kosten von Verpackungsmaterial kennen		
	Feinkostprodukte fachgerecht verpacken		
	Waren umweltbewusst verpacken		
→ Seite 91	... Preise auszeichnen.		
		Wissen, wie sich Endverbraucherpreise grundlegend zusammensetzen	
		Wissen, welche betrieblichen Kosten anfallen	
		Wissen, welche Umsatzsteuersätze anzuwenden sind	
	Preisauszeichnungen vornehmen		

Ihr Lehrling kann einen Überblick über das Sortiment geben.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kennt die Waren des Lehrbetriebes. z. B. – die verschiedenen Warengruppen (Wurst, Fleisch, Käse, Brot und Backwaren, Aufstriche, Salate, Fisch, Geflügel, Antipasti, Feinkostspezialitäten sowie Convenience) – stark nachgefragte Produkte – Qualitätsklassen – Breite und Tiefe des Sortiments – Einteilung der Warengruppen (Rohwurst, Brühwurst, Kochwurst; Weichkäse, Schnittkäse, Schmelzkäse etc.) – Sorten (Schinken, Käsewurst, Emmentaler, Gouda etc.) – Haltbarkeit und Lagerbedingungen – Kennzeichnung von Feinkostprodukten – Herkunft/Regionalität – Eigenschaften (mild/würzig, glutenfrei, lactosefrei, fettreduziert etc.) – Nährwerte (Energie, Fett, Kohlenhydrate etc.) – Bioprodukte – Inhaltsstoffe (Zutaten, Allergene etc.) – Verwendbarkeit und Zubereitung		
Ihr Lehrling kann Warengruppen unterscheiden. z. B. Wareneinteilung vornehmen nach – Qualitätsklassen (bei Wurst, Käse etc.) – Beschaffenheit – Dauer der Haltbarkeit – Zielgruppen (Bio-Konsumenten, Konsumenten von Diätprodukten, Kunden mit gehobenen Qualitätsansprüchen etc.) – Verwendungsmöglichkeiten (Fleisch: zum Braten, Kurzbraten, Grillen; Käse: für Raclette, Käsefondue etc.) – Herstellung – Viehart		
	Ihr Lehrling kennt die Fleischteile von unterschiedlichen Vieharten. z. B. – Bezeichnung der Fleischteile (z. B. Filet, Beiried, Schulter, Kotelett etc.) – Verwendung, Weiterverarbeitung und Zubereitung (welches Fleisch ist für die Zubereitung von Schnitzel, Gulasch oder Faschiertes geeignet; Garzeiten etc.)	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.3.3, 3.1, 3.2 sowie auf den Schwerpunkt Feinkostfachverkauf: 4.1.8, 4.1.9



AUS DER PRAXIS

„Wenn ich in unseren Märkten einkaufe, dann sind die Lehrlinge meine Einkaufsberater. Ich lasse mir von ihnen erklären, welche Produkte in Aktion sind, welche Rabatte es gibt und welche Produkte sie mir empfehlen würden. Da ich mich nicht jede Woche mit allen Rabatten und Aktionen beschäftige, fehlt mir dieses Wissen. Die Beratung der Lehrlinge ist für mich sehr hilfreich. Außerdem habe ich den Eindruck, dass das den Lehrlingen Spaß macht.“

Eva Giefing, HR-Management/Ausbildungsleitung



„Wir haben im Markt wöchentliche Sitzungen, bei denen Produkte verkostet und besprochen werden. Uns ist wichtig, dass unsere Lehrlinge den Geschmack aller Feinkostprodukte kennen. So können sie unsere Kundschaft bestmöglich beraten.“

Helene Golser MSc, Lehrlingsverantwortliche

„Wir lassen unsere Lehrlinge Schwerpunktberichte schreiben, die sie in ihren Ausbildungsmappen aufbewahren. Der Ausbilder gibt ihnen beispielsweise die Aufgabe, dass sie den Unterschied der verschiedenen Schinkensorten beschreiben sollen. Diese Aufgabe wird von jedem Lehrling in einem Schwerpunktbericht niedergeschrieben. Ich finde es wichtig, dass sie solche Aufgaben ausarbeiten, da sie durch das Schreiben das Fachwissen besser strukturieren und es sich besser merken können.“

Eva Giefing, HR-Management/Ausbildungsleitung

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 Zutaten und Nährwerten** 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 den Warenbedarf planen.

z. B. Einkaufsplanungen durchführen und dabei saisonale Erfordernisse berücksichtigen:
 – Ermittlung des Bedarfs: größere Warenmengen vor einem langen Wochenende, Weihnachten, Silvester etc.
 – Vorlaufzeiten berücksichtigen
 – zusätzliches Angebot an Feinkostspezialitäten vor Weihnachten und Silvester etc.

	<p>Ihr Lehrling kann Lagerkennzahlen interpretieren.</p> <p>z. B. – Lagerumschlagshäufigkeit (Drehung) – Lagerbestand – durchschnittliche Lagerdauer – Maßnahmen ableiten</p>	
--	--	--

		<p>Ihr Lehrling kann saisonale Auswirkungen auf den Lagerbestand berücksichtigen.</p> <p>z. B. Wissen, dass saisonale Bedingungen Einfluss auf das Kaufverhalten der Kunden und damit auf den Lagerstand haben (Grillsaison, Weihnachten etc.)</p>
--	--	---

	<p>Ihr Lehrling kann Warenbestände auf Qualität und Menge prüfen.</p> <p>z. B. – Lagerbestände im Warenwirtschaftssystem prüfen – Frische und Mindesthaltbarkeit der Warenbestände regelmäßig kontrollieren – verdorbene und abgelaufene Ware fachgerecht entsorgen – Abschreibung von Waren durchführen (Mindesthaltbarkeit überschritten etc.) – Abverkaufswaren (nahe am Mindesthaltbarkeitsdatum etc.) vorschlagen</p>	
--	--	--

	<p>Ihr Lehrling kann bei der Inventur mitarbeiten.</p> <p>z. B. – richtiges Zählen und Notieren von Beständen auf Inventurlisten – Wissen warum die Inventur durchgeführt wird</p>	
--	---	--

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

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 Feinkostfachverkauf: 7.1.5, 7.4.5



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.



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

„An die Warenbestellung führe ich die Lehrlinge so heran, dass ich ihnen die von mir getätigten Bestellungen der letzten Wochen zeige. Dadurch können sie erkennen, welche Produkte regelmäßig in welchen Mengen bestellt werden. Durch ihre Tätigkeit in der Warenannahme bekommen sie ebenfalls ein Gefühl für Bestellmengen. Am Anfang führe ich mit ihnen gemeinsam die Bestellungen durch. Anschließend lasse ich sie Vorschläge einbringen, die ich kontrolliere. Man sollte jedoch viel Geduld aufbringen. Es dauert, bis die Lehrlinge die Warenbestellung beherrschen und sie eigenständig durchführen können.“

Berta Schiller, Ausbilderin

„Es ist nicht einfach, die Bestellmengen richtig einzuschätzen. Bei den Bestellungen sind immer unbekannte Faktoren dabei. Um damit umgehen zu können, benötigt man Erfahrung. Wenn man das die Lehrlinge nie selber ausprobieren lässt, können sie es nie lernen, da sie kein Gefühl dafür entwickeln. Ich übergebe ihnen daher anfänglich die Verantwortung für die Bestellungen in einem Bereich, in dem es nicht so kostenintensiv ist, wenn Fehlbestellungen passieren. Üblicherweise ist das der Brot- und Gebäckbereich. Das weite ich dann langsam auf die anderen Bereiche aus.“

KR Wolfgang Benischko, Unternehmensinhaber und Obmann Stellvertreter des Lebensmittelhandels OÖ

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 (Warenfluss vor Wochenenden, Feiertagen etc. berücksichtigen) – Ausverkaufssituationen vermeiden (Preisaktionen und Saisonen wie Weihnachten etc. berücksichtigen) – 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 Lieferbedingungen. 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 – Verderb – nicht genutzte Mengenrabatte aufgrund zu geringer Bestellmenge – Verlust von Kunden bei fehlender Ware
		Ihr Lehrling kann Warenbestellungen 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 sowie auf den Schwerpunkt Feinkostfachverkauf: 7.1.5





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.

AUS DER PRAXIS

„Falls Lehrlinge einmal von einem Produkt zu viel bestellt haben, dann lasse ich sie Vorschläge machen, welche Aktivitäten man mit dem Produkt machen kann. Das kann beispielsweise eine Produktverkostung zur Förderung des Umsatzes sein. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass Lehrlinge, die einen Fehler gemacht haben, sehr bemüht sind, den Fehler wieder auszugleichen. Wenn man sie dabei unterstützt, dann hält sich der Schaden üblicherweise in Grenzen.“

KR Wolfgang Benischko, Unternehmensinhaber und Obmann Stellvertreter des Lebensmittelhandels OÖ

„Ich gebe Lehrlingen und Fachkräften die Möglichkeit, auf Messen mitzufahren und dort Waren zu bestellen. Natürlich kostet das Ressourcen, da sie im Betrieb fehlen. Aber sie stehen dann anders hinter den Waren, die sie verkaufen. Sie identifizieren sich mehr damit.“

KR Johannes Jetschgo, Geschäftsinhaber und Obmann des Lebensmitteleinzelhandels WKÖ

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 und Qualität prüfen – Mindesthaltbarkeitsdatum prüfen – auf hygienisch einwandfreien Zustand der Verpackung achten – Preis vergleichen – mit den Lieferpapieren vergleichen		
	Ihr Lehrling kann die Qualität der angelieferten Ware beurteilen. z. B. Frische und Aussehen der gelieferten Produkte, Lagerfähigkeit	
	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 Feinkostfachverkauf: 7.3.4, 7.4.5



„Zu Beginn der Ausbildung ist es hilfreich, wenn die Lehrlinge in der Warenübernahme tätig sind. Dadurch lernen sie die unterschiedlichen Feinkostprodukte und die Erzeugerfirmen kennen. Bei der Gelegenheit gebe ich den Lehrlingen erste grundlegende Informationen zu den Produkten. Erfahrungsgemäß kommen da von den Lehrlingen auch schon sehr viele Fragen zu den einzelnen Produkten.“
Berta Schiller, Ausbilderin



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 Feinkostprodukte fachgerecht lagern.

- z. B.
- Kühlkette einhalten
 - Lagervorschriften berücksichtigen:
 - richtige Lagertemperatur
 - Schutz vor Licht, Feuchtigkeit, Geruch etc.
 - unterschiedliche Temperaturen bei den Warengruppen
 - Hygienevorschriften (HACCP) beachten
 - Lagerprinzipien einhalten (First In – First Out Prinzip, Entfernen der Überverpackung etc.)

Ihr Lehrling beachtet Sicherheitsvorkehrungen bei der Warenlagerung.

- Ware gegen das Herabfallen sichern
- Schutzkleidung im Kühlraum

Ihr Lehrling weiß, welche Lagergeräte von ihm 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, Transportrolle 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 Feinkostfachverkauf: 7.4.4, 7.4.5

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

„Unsere Feinkost-Lehrlinge bekommen im ersten und zweiten Lehrjahr einen Einblick in das Warenlager. Im dritten Lehrjahr arbeiten sie sogar für einige Zeit im Lager mit. Ziel ist es, dass sie die Warenannahme sowie die Zusammenhänge zwischen den verschiedenen Prozessen und den damit verbundenen Belegen verstehen. Das hat sich auch als sehr gute Vorbereitung auf die LAP herausgestellt.“

Helene Golser MSc, Lehrlingsverantwortliche

„Wenn Lehrlinge den Kühlraum umschichten wollen, dann lasse ich sie das ausprobieren. Dann müssen sie aber auch daran denken, alle Kollegen über die Änderungen zu informieren, damit bei der Bestellung nichts schief geht. Durch die Neuordnung werden sonst Waren übersehen.“

KR Margarete Gumprecht, Geschäftsführerin, Lehrlingsausbilderin und Spartenobmann-Stellvertreterin

Ihr Lehrling kann Feinkostprodukte vor- und zubereiten.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann Wurstwaren und Käse aufschneiden. z. B. – Werkzeugkunde (welches Werkzeug wird für welches Produkt verwendet) – Schnitt und Legetechniken – Hilfsmittel		
	Ihr Lehrling kann die Vorbereitungsarbeiten für eine verkaufsbereite Feinkosttheke durchführen. z. B. Auspacken, Aufschneide- und Präsentationstätigkeiten, Vorverpacken, Verkaufsfähigkeit der Waren prüfen (auf Frische kontrollieren; bei vakuumverpackten Produkten, dass sie keine Luft ziehen etc.)	
	Ihr Lehrling kann Feinkostprodukte küchenfertig zubereiten. z. B. Grillfleisch marinieren, Salate vorbereiten, Brot und Backwaren aufbereiten, Convenience-Produkte zubereiten	
	Ihr Lehrling kann kalte und warme Imbissartikel herstellen. z. B. Zubereiten bzw. fachgerechtes Garen von einfachen Gerichten (Wurst- und Käsesemmeln, Schnitzel, Fleischlaibchen, Leberkäse etc.), richtiges Wärmen von Fleischspeisen	
Ihr Lehrling beherrscht die Grundlagen des Plattenlegens. z. B. – für kalte Platten verwendbare Produkte kennen – korrekte Schnitttechnik bei Wurstwaren und Käse – Legetechniken – einfache Garnierungsarbeiten durchführen – dekorative Gestaltung von kalten Platten	Ihr Lehrling kann Aufschnittplatten kundengerecht anfertigen. z. B. – optimale Zusammenstellung der Produkte – passende Mengen auswählen (als Hauptgericht, Vorspeise oder Nachtisch, nach Anzahl der Personen etc.) – Aufschnittplatten arrangieren, garnieren und dem Kunden präsentieren – Plattenpreise kalkulieren	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf den Schwerpunkt Feinkostfachverkauf: 4.3.8, 6.1.2, 6.2.5, 6.2.6, 6.2.7, 6.2.8



„Es gibt Lehrlinge, denen das Plattenlegen schwer fällt. Sie müssen es trotzdem lernen. Wir verwenden dafür Broschüren, in denen genau beschrieben ist, wie die Platten gestaltet werden. Die Anlegetechnik bringe ich ihnen bei.“

Manuela Gabl, Abteilungsleitung Frischetheke und Lehrlingsausbilderin

„Die Technik, wie Platten gelegt werden, die Kriterien, wonach Platten ausgerichtet werden und wie Platten verpackt werden, bringt man den Lehrlingen bei. Um richtig gut Platten legen zu können, braucht es allerdings ein gewisses Talent. Platten sollten harmonisch ausschauen und man muss ein Gefühl für das Arrangieren haben. Es gibt immer wieder Lehrlinge, die sich sehr bemühen, dafür aber wenig Talent haben. Da ist es dann wichtig, sie aufzubauen, indem man auch kleine Fortschritte lobt.“

KR Margarete Gumprecht, Geschäftsführerin, Lehrlingsausbilderin und Spartenobmann-Stellvertreterin

„Wir bieten viele verschiedene Platten an. Wenn der Kunde allerdings eine andere Platte bestellt, gebe ich den Lehrlingen die Möglichkeit, dass sie kreativ sind. Das sollen sie auch lernen und das gelingt nicht von heute auf morgen.“

Manuela Gabl, Abteilungsleitung Frischetheke und Lehrlingsausbilderin

Ihr Lehrling kann die Warenpräsentation kundengerecht umsetzen.

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann Waren in Sortimentsgruppen einteilen.

z. B.

- nach Preis- und Güteklassen
- nach Herkunft (regionale Produkte, internationale Produkte etc.)
- nach Verbrauchergewohnheiten (Bio-Produkte, Diätprodukte etc.)
- nach Produktgruppen oder Belegplänen (Wurst, Käse, Fleisch, Spezialitäten, Gebäck, Aufschnitte etc.)

Ihr Lehrling kann die Waren fachgerecht platzieren und ansprechend präsentieren

z. B.

- Grundregeln der Regalbewirtschaftung anwenden (Qualität, Frische, Aussehen, Haltbarkeit berücksichtigen)
- Betriebliche Vorgaben zur Produktplatzierung einhalten (wie und wo wird Fleisch, Wurst, Käse, Gebäck angeordnet; welche Produkte werden am Stück und welche aufgeschnitten präsentiert; welche Mengen werden aufgeschnitten; was wird gefächert, was gestapelt aufgelegt; welche Produkte werden ausgepackt, welche bleiben verpackt etc.)
- verkaufsfördernde Maßnahmen umsetzen (wo werden Angebotswaren platziert, Verkostung etc.)

Ihr Lehrling kann bei der Dekoration und Thekengestaltung mitwirken.

z. B.

- Hilfsmittel wie Platten, Bretter, Körbe, die den gesetzlichen Hygienevorschriften entsprechen, zur ansprechenden Präsentation der Produkte verwenden
- Produkte mit einem hohen Deckungsbeitrag bekommen die besten Plätze
- Grundsortiment hat immer den gleichen Platz, daneben jahreszeitenentsprechender Produktwechsel (Grillspezialitäten im Sommer etc.)

Ihr Lehrling kann Zusatz- und Verbundplatzierungen umsetzen.

z. B. Positionierung von Zusatzartikeln (Wein, Knabbergebäck etc.)

Ihr Lehrling kann die Werbemaßnahmen seines Lehrbetriebs umsetzen.

z. B. Sonderplatzierungen, Plakate, Aufsteller, Dekorationsartikel anbringen, Produkte zur Verkostung anbieten

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 Feinkostfachverkauf: 6.1.2, 6.2.5, 6.26., 6.2.9



AUS DER PRAXIS

„Das Auge kauft mit, auch im Feinkostbereich. Eine schön gestaltete Theke kann zu Impulskäufen führen. Daher ist es wichtig, dass sich der Lehrling die Theke immer wieder aus der Kundensicht ansieht. Da ist das Visual Merchandising ein großes Thema.“

KR Johannes Jetschgo, Geschäftsinhaber und Obmann des Lebensmitteleinzelhandels WKOÖ

„Wir haben ein Schema, nach dem wir die Vitrine einräumen. Die Lehrlinge haben aber jederzeit die Möglichkeit, Änderungsvorschläge einzubringen und umzusetzen. Wenn sie ein Gefühl dafür haben und es gerne machen, dann ist es wichtig, dass die Lehrlinge ihre Ideen umsetzen können.“

Barbara Schatz, Ausbilderin

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?

AUS DER PRAXIS

„Ich versuche den Lehrlingen beizubringen, dass sie immer auch etwas lernen können, wenn sie bei Mitbewerbern einkaufen gehen. Man sieht dort Positives, aber auch Negatives. Man kann sich dort inspirieren lassen und Ideen mitnehmen. Die Lehrlinge kommen manchmal mit Vorschlägen, die sie auch bei uns umsetzen wollen. Ich finde es wichtig, dass man offen für die Idee von Lehrlingen ist.“
KR Johannes Jetschgo, Geschäftsinhaber und Obmann des Lebensmitteleinzelhandels WKÖ

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?

AUS DER PRAXIS

„Wir haben im Feinkostverkauf viele Teilzeitkräfte. Unsere Lehrlinge sind daher üblicherweise diejenigen, die den Großteil des Arbeitspensums in der Abteilung erledigen. Durch die Inhalte, die sie in der Berufsschule vermittelt bekommen, und durch die Spezialausbildungen, die sie im Rahmen der Lehrausbildung machen, gehören sie zu unseren bestausgebildeten Mitarbeitenden. Lehrlinge im dritten Lehrjahr bekommen daher bei uns die Möglichkeit, bei der Einschulung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu unterstützen.“

Helene Golser MSc, Lehrlingsverantwortliche

Ich mache mit den Lehrlingen immer wieder Übungen. Beispielsweise gebe ich ihnen die Aufgabe, dass sie für mich fünf Spieße zusammenstellen. Ich sage ihnen, was ich mag und was nicht, und lasse sie dann kreativ sein. Ich gebe ihnen auch eine Zeitvorgabe, in der die Aufgabe erledigt sein soll. Dabei kommt immer sehr viel Witziges, Schönes oder Skurriles heraus. Diese Spieße kaufe ich.

Manuela Gabl, Abteilungsleitung Frischetheke und Lehrlingsausbilderin

„In der Berufsschule lernen die Jugendlichen Fleischteile und deren Zubereitungsmöglichkeiten kennen. Wir haben eine Schulungsküche, in der wir das mit den Jugendlichen trainieren. Dieses Wissen vertiefen wir noch mit Produktschulungen und Schulungsmaterialien.“

Eva Giefing, HR-Management/Ausbildungsleitung

Ihr Lehrling kann Waren fachgerecht verpacken.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<p>Ihr Lehrling kennt die Kosten von Verpackungsmaterial.</p> <p>z. B. Papier, Sackerl, Becher, Kartons, Platten</p>		
<p>Ihr Lehrling kann Feinkostprodukte fachgerecht verpacken.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Verpackungen entsprechend den Lebensmittelhygienevorschriften auswählen – zum Produkt passendes Verpackungsmaterial auswählen (Größe, Zwischenblätter, Schutz gegen Licht, Verunreinigung, Aromaverlust etc.) – Produkte so verpacken, dass sie appetitlich aussehen und gut entnehmbar sind – Feinkostplatten, Geschenkkörbe, Partyservice ansprechend verpacken 		
<p>Ihr Lehrling kann Waren umweltbewusst verpacken.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Vermeidung von Problemstoffen – Vermeidung von unnötigen Verpackungsmaterialien 		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 4.1.5



AUS DER PRAXIS

„Natürlich brauchen Lehrlinge am Anfang für das Verpacken der Waren ewig. Es braucht Zeit, bis das für sie zur Routine gehört. Daher sind am Anfang unsere Lehrlinge immer in Begleitung, damit sich für sie kein Druck aufbaut. Wenn wir merken, dass Kunden unruhig werden, dann werden die Lehrlinge unterstützt.“

Sascha Moik MSc, stv. Geschäftsführer und **Robert Neugebauer**, Ausbilder und Filialleiter

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.



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 der Umsatzsteuersätze – ermäßigte Umsatzsteuersätze für bestimmte Warengruppen (Lebensmittel, Bücher etc.)	

Ihr Lehrling kann Preisauszeichnungen vornehmen.

- z. B.
- Verwendung der Unternehmenssoftware; Preisauszeichnungsmaterialien
 - Preisauszeichnungsvorschriften kennen
 - Preis vom Nettogewicht (ohne Verpackungsmaterial) ermitteln
 - TARA
 - artikelgenaues Wiegen und Preisauszeichnen der Ware

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 Feinkostfachverkauf: 6.1.2



AUS DER PRAXIS

„Einer der ersten Punkte, den wir mit unseren Lehrlingen besprechen, ist, wie sie unsere Preise argumentieren können. Die Lehrlinge werden von Kunden auf Preisunterschiede angesprochen. Man muss die Lehrlinge gut darauf vorbereiten, damit sie den Kunden erklären können, was dahinter steht. Wir verbinden das auch mit Exkursionen zu unseren Produzenten. Da ist viel Gesprächsbedarf mit den Lehrlingen, daher gehen wir das sehr früh an.“

Manuela Gabl, Abteilungsleitung Frischetheke und Lehrlingsausbilderin

„Wir zeigen den Lehrlingen im 2. Lehrjahr, wie viel unserem Unternehmen beim Verkauf einer Leberkäsemmel bleibt. So versuchen wir ihnen das Thema Kosten bewusst zu machen.“

Sascha Moik MSc, stv. Geschäftsführer und **Robert Neugebauer**, Ausbilder und Filialleiter

Best Practice

Lehrlingsausflug

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



14 Lehrlinge nahmen an einem sportlichen Lehrlingsausflug teil, der viel Geschicklichkeit und Ausdauer erforderte. Trotz der Anstrengung machte diese Aktivität den Lehrlingen viel Spaß und die daraus gewonnenen Erkenntnisse konnten in das tägliche Arbeitsleben eingebunden werden.



Best Practice

Lehrlinge schreiben Monatsberichte

In den Monatsberichten reflektieren die Lehrlinge ihr Handeln und Tun im abgelaufenen Monat.

- Was ist in diesem Monat passiert?
- Was habe ich gelernt?
- Was ist mir leicht gefallen?
- Wo benötige ich noch Unterstützung?
- Wo sehe ich Verbesserungspotenzial?
- Was waren die am häufigsten gestellten Fragen von Kunden? etc.

Erweitern Sie die Monatsberichte ab dem zweiten Lehrjahr um das persönliche Fazit der Lehrlinge.

Ziel: Die Lehrlinge lernen, unternehmerisch zu denken.

- Welche Produkte wurden besonders oft verkauft?
- Nach welchen Produkten, die wir noch nicht im Sortiment haben, haben Kunden gefragt?
- Welche Produkte wurden von den Kunden nicht so oft nachgefragt? Was kann ich dagegen machen? etc.

So können die Inhalte der Monatsberichte mit den Lehrlingen aufgearbeitet werden:

- a) Die Monatsberichte werden vom Ausbilder gelesen und mit den Lehrlingen besprochen.
- b) Jeder Lehrling liest den anderen Lehrlingen vor, was er in seinem Monatsbericht geschrieben hat. Anschließend gibt er sich selber Feedback, dann erhält er Feedback von den anderen Lehrlingen. Zum Abschluss bekommt er Feedback vom Ausbilder.



© shutterstock.com/Sergey Nivens

Ausbildungsbereich

Verkauf

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 96	... den Kunden gegenüber professionell auftreten.		
	Dem Beruf entsprechend auftreten		
	Auf Kunden eingehen		
	Sich entsprechend den betriebsinternen Vorgaben verhalten		
→ Seite 98	... Kunden beraten und Waren präsentieren.		
		Kundenwünsche erkennen	
		Kundenbedürfnisse einschätzen	
		Sortiment entsprechend den Kundenbedürfnissen einschränken	
	Kunden über Waren informieren		
		Kaufentscheidungshilfen bieten	
			Qualität und Preis von Waren argumentieren
			Einfache Verkaufsgespräche in englischer Sprache führen
	Bei der Erstellung spezieller Angebote mitwirken		
→ Seite 101	... Zusatzverkäufe und Serviceleistungen anbieten.		
		Wissen, welche Waren als Zusatzverkauf angeboten werden können	
		Wissen, zu welchem Zeitpunkt Zusatzverkäufe angeboten werden	
		Kundenaufträge ausführen	
		Zusatz- und Serviceleistungen bewerben	
→ Seite 102	... den Kauf abschließen.		
		Abschlussfragen zum richtigen Zeitpunkt stellen	
		Rechtliche Bestimmungen zum Abschließen von Kaufverträgen kennen	
→ Seite 103	... zur Kundenbindung beitragen.		
	Kundenbindungsprogramme des Lehrbetriebs kennen		
		Nachhaltige Verkäufer/Käuferbeziehung aufbauen	
	Kundendaten aufnehmen		

Fortsetzung →



Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 104	... 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 105	... den Kassiervorgang durchführen.		
		Sicherheitsrichtlinien im Geldverkehr kennen	
	Die persönlichen Sicherheitsvorkehrungen beim Kassieren einhalten		
		Kassieren	
		Den Kassiervorgang mit unterschiedlichen Zahlungsmitteln abschließen	
→ Seite 106	... Rechnungen ausstellen.		
		Bestandteile einer Rechnung kennen	
		Rechnungen erstellen	
		Umsatzsteuer berechnen	
			Kassaabschluss durchführen

- 1
- 2
- 3
- 4

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; Einhaltung der Hygienerichtlinien (HACCP); korrekte, vollständige Arbeitskleidung

Ihr Lehrling kann auf den Kunden eingehen.

z. B. kundenbezogene Ansprache wählen (bei älteren Kunden langsamer und lauter; Kundenberatung auf Englisch; Kinder: kindgerechte Atmosphäre schaffen 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 sowie auf den Schwerpunkt Feinkostfachverkauf: 4.1.10, 4.3.10



AUS DER
PRAXIS

„Am Ende des ersten Lehrjahrs nehmen unsere Lehrlinge an einem Verkaufstraining teil, in dem eine Videoanalyse gemacht wird. Die Lehrlinge können dadurch erkennen, wie sie auf die Kunden wirken. Damit machen wir sehr gute Erfahrungen.“

Helene Golser MSc, Lehrlingsverantwortliche

„Ich erkläre neuen Lehrlingen immer, dass sie mit einem Lächeln und mit Blickkontakt die Kunden erreichen und damit eine wichtige Basis für den weiteren Kontakt mit ihnen geschaffen haben. Im nächsten Schritt führe ich die Lehrlinge über Verkostungen an den Kontakt mit Kunden heran. Es dauert allerdings bei manchen Lehrlingen, bis sie den Mut haben Kunden anzusprechen.“

Berta Schiller, Ausbilderin

„Wir haben an jedem unserer Standorte Mitarbeiter, von denen man sich denkt, dass man das Verkaufen gerne so können möchte, wie diese Personen. Wir achten daher darauf, dass die Lehrlinge mit ihnen intensiv in Kontakt kommen.“

Sascha Moik MSc, stv. Geschäftsführer und **Robert Neugebauer**, Ausbilder und Filialleiter

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.



© shutterstock.com/Tyler Olson

1

2

3

4

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 (Wunsch nach Bioprodukten, regionalen Produkten, lactosefreien Produkten, fettreduzierten Produkten, vegetarischen und veganen Produkten, Nahrungsmittelunverträglichkeiten berücksichtigen etc.) – Bedarf feststellen (benötigte Mengen etc.) – zielgerichtete Fragen stellen	
	Ihr Lehrling kann die Bedürfnisse der Kunden einschätzen. z. B. Informationsbedürfnis (regionale Herkunft, Zutaten und Inhaltsstoffe etc.), Vergleichsbedürfnis (wie viele Käsesorten werden angeboten etc.), Beratungsbedürfnis (Zubereitung von Feinkostprodukten etc.)	
	Ihr Lehrling kann entsprechend den Kundenbedürfnissen das Sortiment einschränken. z. B. Wissen, welche Produkte für Diabetiker geeignet sind, hochwertige Lebensmittel, Bio-Waren, regionale Produkte, Produkteigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten und Zubereitungsarten	
Ihr Lehrling kann Kunden über die Waren informieren. z. B. beraten über – Preis und Qualität – Wareneigenschaften (Zutaten und Inhaltsstoffe etc.), Herkunft (regionale Lebensmittel, hergestellt in der EU etc.), Produktion (gentechnikfrei, lactosefrei etc.) – Verwendungsmöglichkeiten (Gerichte; eignet sich zum Braten/Grillen etc.) – Zusammenstellung (welche Wurst- und Käsesorten lassen sich gut kombinieren etc.) – Mengenbedarf (Empfehlung, welche Menge an Käse für ein Raclette für vier Personen benötigt wird etc.) – Aufbewahrung (optimale Kühltemperatur, Haltbarkeitsdauer etc.) – Verzehr (roh, gekocht, kalt/warm etc.) – Zubereitung (Gardauer, passende Beilagen, passende Gewürze etc.) und – Fachwörter (Allergen, Lactose etc.) zielgerichtet einsetzen		
	Ihr Lehrling kann Kunden Kaufentscheidungshilfen bieten. z. B. Vor- und Nachteile von Produkten aus unterschiedlichen Preissegmenten gegenüberstellen, bei der Zusammenstellung von Platten beraten, Produkte zur Verkostung anbieten etc.	
		Ihr Lehrling kann die Qualität und den Preis einer Ware argumentieren. z. B. Qualitätsunterschiede und die Auswirkung auf den Preis erklären (Biolebensmittel, regionale Produkte, Spezialitäten etc.)

Fortsetzung →

Ihr Lehrling kann Kunden beraten und ihnen Waren präsentieren.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
		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. kundengerechte Aufschnittplatten und Geschenkkörbe, Verbundplatzierungen (saisonal und anlassbezogen)		

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 Feinkostfachverkauf: 4.1.8, 4.1.9, 4.3.8, 4.3.9, 4.3.10



AUS DER PRAXIS

„Im Rahmen eines unserer Lehrlingsseminare interviewen Lehrlinge Kunden in unseren Märkten. Sie sollen herausfinden, ob die Kunden bei ihrem Einkauf zufrieden waren und sich wohl gefühlt haben. Das dient dazu, dass die Lehrlinge an das Thema Kundenbedürfnisse herangeführt werden. Damit haben wir sehr positive Erfahrungen und die Lehrlinge führen diese Aufgabe sehr gerne durch.“

Eva Giefing, HR-Management/Ausbildungsleitung

„Ich mache mit meinen Lehrlingen täglich Rollenspiele, um Kundensituationen mit ihnen zu üben. Davon halte ich sehr viel. Ich spiele gerne auch mal eine komplizierte Kundschaft, um sie zu fordern. Es gibt so viele unterschiedliche Kundentypen. Daher ist es wichtig, dass sie lernen damit umzugehen. Anschließend besprechen wir, was sie richtig gemacht haben und woran sie noch arbeiten müssen. Das stärkt deren Selbstbewusstsein.“

Manuela Gabl, Abteilungsleitung Frischetheke und Lehrlingsausbilderin

„Ich halte viel davon, dass Lehrlinge sehen, wo die Waren, die sie verkaufen, produziert werden. Sie lernen den Herstellungsbetrieb kennen und können die Produkte verkosten. Die Lehrlinge bekommen dadurch eine andere Haltung der Ware gegenüber und stehen dann noch mehr dahinter.“

KR Johannes Jetschgo, Geschäftsinhaber und Obmann des Lebensmitteleinzelhandels WKOÖ

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 Käsesorte aus der Feinkostabteilung Ihres Betriebs aus und besprechen Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen: Was zeichnet dieses Produkt aus (z. B. Qualität, Zutaten etc.)? Wie bewerben wir den Käse? Warum bieten wir ihn zu diesem Preis an? Wie wird er vertrieben? Wodurch unterscheidet er sich von ähnlichen Produkten 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.

WWW



IFA – Internationaler Fachkräfteaustausch:

www.ifa.or.at

AUS DER
PRAXIS

„Die Möglichkeit, ein Praktikum im Ausland machen zu können, wird von unseren Lehrlingen gerne genutzt. Die Lehrlinge werden von der IFA sehr gut auf das Auslandspraktikum vorbereitet. Seit mehr als acht Jahren haben wir die besten Erfahrungen damit. Es trägt sehr viel zur Entwicklung der Lehrlinge bei.“

Michaela Schierhuber, Lehrlingsbeauftragte



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. Saucen, Wein, Knabbergebäck	
	Ihr Lehrling weiß, zu welchem Zeitpunkt Zusatzverkäufe angeboten werden. z. B. Hauptkauf kommt vor dem Zusatzverkauf	
	Ihr Lehrling kann Kundenaufträge ausführen. z. B. Kunde bestellt eine Platte für 10 Personen	
	Ihr Lehrling kann Zusatz- und Serviceleistungen bewerben. z. B. Zustellservice, Geschenkkörbe, Bestellservice, Clubkarten	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.1.5, sowie auf den Schwerpunkt Feinkostfachverkauf: 4.3.10



„Viele Kunden sind froh, wenn Verkäufer mitdenken und sie beispielsweise darauf aufmerksam machen, dass sie zum Grillfleisch auch noch Saucen benötigen könnten. Sobald Lehrlinge das feststellen, fallen ihnen die Zusatzverkäufe leichter. Sie müssen allerdings auch lernen das Gefühl zu bekommen, ab wann sich die Kunden belästigt fühlen.“

KR Johannes Jetschgo, Geschäftsinhaber und Obmann des Lebensmitteleinzelhandels WKOÖ

„Zusatzverkäufe übe ich mit den Lehrlingen im Rahmen von Rollenspielen. Dadurch verlieren sie die Hemmschwelle gegenüber Kunden.“

Manuela Gabl, Abteilungsleitung Frischetheke und Lehrlingsausbilderin

„Ich rede mit den Lehrlingen im dritten Lehrjahr offen darüber, welche Gewinnspanne unsere Produkte haben und welche Erträge dahinter stehen. Ich halte es für wichtig, dass sie die Zahlen kennen. Sie verstehen dadurch besser, warum Zusatzverkäufe wichtig für ein Unternehmen sind. Wenn ich ihnen diese Informationen vorenthalte und nur darauf hinweise, dass sie Zusatzverkäufe tätigen sollen, sind sie davon genervt. Wenn sie verstehen, was dahinter steckt, dann bemühen sie sich ganz anders.“

KR Wolfgang Benischko, Unternehmensinhaber und Obmann Stellvertreter des Lebensmittelhandels OÖ



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 – auf den Produktnutzen hinweisen (Qualitätsklassen, Gütesiegel etc.) – 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



AUS DER
PRAXIS

„Die Liebe zu den Produkten muss man den Lehrlingen vorleben. Man kann sie aber auch fördern, indem man mit ihnen kleine Experimente durchführt. Ich lasse sie beispielsweise Vorschläge machen, wie man eine Wurstsorte besser verkaufen könnte. Dann sprechen wir über die Möglichkeiten der Warenpräsentation und setzen einen Vorschlag um. Am Ende des Tages schauen wir uns an, wie viel von dieser Wurst verkauft wurde. Über das Ergebnis sind die Lehrlinge meistens sehr erstaunt und erfreut.“

Berta Schiller, Ausbilderin

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



„Die Feinkostabteilung ist einer der wichtigsten Bereiche in einem Supermarkt. Dort kann man alles falsch oder alles richtig machen. In der Feinkost entscheidet es sich, ob der Kunde gern wieder kommt oder nicht, da die Kommunikation fast ausschließlich dort passiert. Daher sollte man viel Geduld aufbringen und Zeit in Feinkostlehrlinge investieren, damit sie richtig gut ausgebildet werden.“

KR Wolfgang Benischko, Unternehmensinhaber und Obmann Stellvertreter des Lebensmittelhandels OÖ

„Kundenbindung ist für mich ein ganz wichtiges Thema. Ich erkläre den Lehrlingen immer, dass es für mich wichtig ist, dass sich der Kunde bei uns willkommen fühlt. Das ist bereits der erste Schritt zur Kundenbindung.“

KR Margarete Gumprecht, Geschäftsführerin, Lehrlingsausbilderin und Spartenobmann-Stellvertreterin

Ausbildungstipp

- **Üben** Sie mit Ihren Lehrlingen in Rollenspielen **Gespräche zu betriebspezifischen 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. Warenrückrufe, Vorschriften der Lebensmittelhygiene, 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 – die betrieblichen Vorschriften einhalten – das Problem schriftlich dokumentieren	

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 sowie auf den Schwerpunkt Feinkostfachverkauf: 4.1.10



AUS DER PRAXIS

„Den Umgang mit Reklamationen und Beschwerden erarbeite und übe ich systematisch mit meinen Lehrlingen in Rollenspielen. Die Lehrlinge schauen sich unterschiedliche Vorgehensweisen bei erfahrenen Kollegen ab und versuchen sich die Verhaltensweisen anzueignen, die am besten zu ihnen passen. Die Rollenspiele und das anschließende Feedback helfen ihnen, das herauszufinden.“

Manuela Gabl, Abteilungsleitung Frischetheke und Lehrlingsausbilderin

„Lehrlinge beobachten die Verkaufsgespräche von Kollegen. Ein erfahrener Verkäufer kann jedoch mit einem ganz anderen Schmah mit Kunden umgehen, als ein 16-Jähriger. Die Lehrlinge können allerdings noch nicht einschätzen, welche Aussagen bei Kunden angemessen sind. Nach einem Verkaufsgespräch ist es daher wichtig, dass die Fachkraft mit den Lehrlingen darüber spricht, was sie nicht zu Kunden sagen sollten bzw. ihnen Tipps gibt, wie sie es formulieren könnten.“

KR Margarete Gumprecht, Geschäftsführerin, Lehrlingsausbilderin und Spartenobmann-Stellvertreterin

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. – die Sicherheitskennzeichen bei Banknoten 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 retouren – 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

„Beim Thema Geld sind viele Lehrlinge am Anfang etwas skeptisch und manche schrecken auch davor zurück. Oft sind sie die Höhe der Beträge nicht gewohnt und haben Probleme, den richtigen Geldbetrag zurückzugeben, obwohl die Kassa alles vorgibt. Später realisieren sie, dass sie Verantwortung dafür haben und was es für das Team, das Unternehmen oder die Kunden bedeutet, wenn sie Fehler machen. Um ihnen die Angst vor der Kassa zu nehmen, unterstützen wir sie anfänglich und machen ihnen klar, dass ihnen nichts passieren kann. Wir haben auch klare Vorgaben zum Umgang mit Geld, beispielsweise, wie oft Wechselgeld nachgezählt wird.“

Sascha Moik MSc, stv. Geschäftsführer und Robert Neugebauer, Ausbilder und Filialleiter

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 112.

Ihr Lehrling kann Rechnungen ausstellen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Ihr Lehrling kennt die Bestandteile einer Rechnung. z. B. – Groß- und Kleinbetragsrechnungen unterscheiden	
	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 Kassaabschluss 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

Wir machen in der Lehrlingsausbildung beste Erfahrungen mit Außenverkäufen und mit Verkaufsschwerpunkten, bei denen die Lehrlinge die Verantwortung übernehmen. Das kann beispielsweise ein Käseausverkauf sein, bei dem die Lehrlinge die Verkostung durchführen. Drei bis vier Lehrlinge gestalten selbst den Stand, organisieren alles und verkaufen aktiv. Für die Lehrlinge ist es sehr motivierend, wenn sie Aufgabengebiete haben, für die sie die Verantwortung übernehmen können. Ab dem zweiten Lehrjahr funktioniert das sehr gut.“

Helene Golser MSc, Lehrlingsverantwortliche

„Lehrlinge treffen gerne Entscheidungen. Das ist ihnen wichtig und auch sehr wichtig für deren berufliche Weiterentwicklung. Daran sollte ein Ausbilder immer denken. Ich lasse meine Lehrlinge beispielsweise relativ bald Vorschläge einbringen, wie das Lagern der Waren im Kühlraum oder in der Vitrine verbessert werden könnten. Es gibt Lehrlinge, die ein gutes Gespür haben und sehr gute Ideen einbringen.“

KR Margarete Gumprecht, Geschäftsführerin, Lehrlingsausbilderin und Spartenobmann-Stellvertreterin

„Ich gebe meinen Lehrlingen immer wieder Ziele vor, die sie erreichen sollen – beispielsweise, dass sie an einem Tag drei Stangen Käse verkaufen sollen. Es ist ein Erfolgserlebnis für Lehrlinge, wenn es ihnen gelingt, die Ziele zu erreichen. Man merkt ihnen die Freude darüber an. Bei mir gibt es dafür auch immer wieder kleinere Belohnungen, wenn sie solche Vorgaben umsetzen können.“

KR Wolfgang Benischko, Unternehmensinhaber und Obmann Stellvertreter des Lebensmittelhandels OÖ

„Wir bieten unseren Lehrlingen Anreize, damit sie sich in der Berufsschule und im Betrieb bemühen. So wird ihnen bei entsprechenden Leistungen beispielsweise der Führerschein von uns gezahlt. Wir wissen alle, dass mit 15 oder 16 Jahren die Schule und die Ausbildung nicht immer das wichtigste ist. Uns erscheint es daher zielführender, sie mit positiven Anreizen zu motivieren, statt ihnen Druck zu machen.“

Manuela Gabl, Abteilungsleitung Frischetheke und Lehrlingsausbilderin



© shutterstock.com/ALPA PROD

Best Practice

Selbstreflektion der Lehrlinge fördern

Fördern Sie die Fähigkeit zur Selbstreflektion Ihrer Lehrlinge. Animieren Sie sie möglichst oft, das eigene Handeln zu hinterfragen. Über sich und die eigenen Handlungen nachzudenken ist wichtig, um aus Fehlern zu lernen und um Verhaltensweisen zu ändern.

ZIELE DIESER ÜBUNG:

Die Lehrlinge werden animiert,

- das eigene Verhalten in Verkaufsgesprächen zu reflektieren und
- selbstständig Verbesserungsvorschläge zu finden.

TIPPS ZUR DURCHFÜHRUNG:

- Regen Sie Ihre Lehrlinge zum Nachdenken und zur Selbstreflektion an und diskutieren Sie mit Ihren Lehrlingen über deren Erkenntnisse.
- Wiederholen Sie diese Übung in regelmäßigen Abständen. Welche weiteren Erkenntnisse gewinnen Ihre Lehrlinge?

CHECK DICH SELBST

Denken Sie an Ihre bisherigen Verkaufsgespräche. Ganz ehrlich ...

Haben Sie schon bei Ihren Verkaufsgesprächen Situationen erlebt, bei denen Sie das Gefühl hatten, dass Ihre Kunden mit Ihrer Beratung unzufrieden waren? Erinnern Sie sich vielleicht sogar an Situationen, in denen Sie möglicherweise dazu beigetragen haben, dass ein Kunde vom Kauf abgehalten wurde?

Beschreiben Sie kurz diese Situationen.	Was könnten Sie falsch gemacht haben? Warum könnte Ihr Verkaufsgespräch schlecht gelaufen sein?	Wenn Sie noch einmal in dieser Situation wären, was würden Sie jetzt besser machen?

Können Sie aus Ihren Erkenntnissen Tipps für andere Lehrlinge ableiten?

Diese Tipps möchte ich anderen Lehrlingen für deren Verkaufsgespräche geben:



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)



© Denike/Weissrabe.at



Ausbildungsmaterialien

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 geächtigt 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

- Der Lehrling muss sich bemühen, die Fertigkeiten und Kenntnisse seines Lehrberufes zu erlernen.

ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT

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/ihrer 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 Berufsinformationstagen, Branchentagen oder Aktionstagen		
Zusammenarbeit mit den Berufsinformationstagen 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 Feedbackgespräche 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 ausgezeichnete Ausbildungsbetriebe		
Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“		
Regionale und branchenspezifische Auszeichnungen		





Tool 3

Abschluss der Lehrzeit & Die Lehrabschlussprüfung

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung

INHALTE DER LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM LEHRBERUF EINZELHANDEL

	Prüfungsgegenstände	Prüfungsbereiche	Zeit
Theoretische Prüfung	Geschäftsfall	<ul style="list-style-type: none"> - Leistungsbereich Beschaffung einschließlich Schriftverkehr - Leistungsbereich Absatz 	Regelfall: 150 Minuten (kann auf 180 Minuten ausgeweitet werden)
Praktische Prüfung	Präsentation	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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



„Wenn man Lehrlinge während der Lehrzeit korrekt ausbildet, dann sollten sie eigentlich keine Probleme bei der Lehrabschlussprüfung haben. Sie erleben das, was zur Prüfung kommt, im Prinzip jeden Tag. Das sollte man ihnen vor der LAP auch sagen und bewusst machen.“

KR Margarete Gumprecht, Geschäftsführerin, Lehrlingsausbilderin und Spartenobmann-Stellvertreterin

Anmeldung zum Antritt der Lehrabschlussprüfung im Einzelhandel

ANTRITTMÖGLICHKEITEN 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 Berufsausbildungs-gesetz § 23 und § 27. Im Folgenden werden zentrale Antrittsmöglichkeiten dargestellt.



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 130) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 103 Euro (Stand Mai 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

„Unsere Lehrlinge nehmen an einem mehrtätigen Seminar zur Vorbereitung auf die LAP teil, bei dem wir am letzten Tag eine Lehrabschlussprüfung simulieren. Es gibt beispielsweise eine Prüfereinteilung, Vorbereitungszeit usw. In dieser Situation sind die Lehrlinge zwar sehr nervös, wir bekommen von ihnen aber immer wieder die Rückmeldung, dass ihnen das als Vorbereitung auf die LAP sehr geholfen hat.“

Helene Golser MSc, Lehrlingsverantwortliche

„Ich beginne zwei bis drei Monate vor der LAP mit den Lehrlingen die einzelnen Produkte durchzugehen und ihnen Fragen dazu zu stellen. Wenn eine Antwort nicht richtig ist, weise ich sie darauf hin. Alles, was sie nicht wissen, sollen sie sich notieren. Die richtigen Antworten lasse ich sie dann selber herausfinden. Anschließend reden wir noch einmal darüber. Ich bin der Meinung, dass sie so mehr lernen, als wenn ich ihnen alles erkläre.“

KR Wolfgang Benischko, Unternehmensinhaber und Obmann Stellvertreter des Lebensmittelhandels OÖ

„Jeder Ausbilder sollte sich verpflichtet fühlen, die Lehrlinge bestmöglich auf die LAP vorzubereiten. Ich schicke meine Lehrlinge zu LAP-Vorbereitungskursen. Ich möchte, dass sie die Prüfung bestehen und wissen, was auf sie zukommen wird. Das hilft ihnen, ihre Furcht vor der LAP abzubauen. Nervös sind sie sowieso, aber sie sollen sich nicht vor der Prüfung fürchten müssen.“

KR Johannes Jetschgo, Geschäftsinhaber und Obmann des Lebensmitteleinzelhandels WKÖ



„Wir bieten unseren Lehrlingen an, dass sie auf freiwilliger Basis zu einer Vorbereitungsprüfung für die LAP antreten können. Dieses Angebot wird üblicherweise sehr gerne von ihnen angenommen.“
Michaela Schierhuber, 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

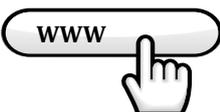
Darüber hinaus bieten das ibw (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft) und andere Anbieter **eine Reihe von Skripten zur Vorbereitung** auf die LAP an.



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.

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.

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.



© shutterstock.com/wavebreakmedia

KURZ VOR DER PRÜFUNG

1. HÖR AUF ZU LERNEN

Stress dich nicht mit Dingen, bei denen du dir nicht sicher bist. Versuche, 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).

WÄHREND DER PRÜFUNG

1. FANG RICHTIG AN

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

2. VERJAGE DEINE ANGST

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

Beurteilung der Lehrabschlussprüfung

Bei der Gesamtbewertung 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))			Das heißt: <ul style="list-style-type: none"> ■ 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.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:			
	Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung		
	GF	Pr	FG	
	entfallen		„Sehr gut“	
	max. „Gut“		„Sehr gut“	
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))			Das heißt: <ul style="list-style-type: none"> ■ 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.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:			
	Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung		
	GF	Pr	FG	
	entfallen		„Sehr gut“	
	max. „Befriedigend“		„Gut“	
Bestanden	„Wenn kein Prüfungsgegenstand mit „Nicht genügend“ bewertet wurde.“ (BAG § 25.(5c))			Das heißt: Es wurde kein Gegenstand mit „Nicht genügend“ benotet.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:			
	Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung		
	GF	Pr	FG	
	entfallen		kein „Nicht genügend“	
	kein „Nicht genügend“		kein „Nicht genügend“	
Nicht bestanden	„Wenn ein oder mehrere Prüfungsgegenstände mit „Nicht genügend“ bewertet wurden.“ (lt. BAG § 25.(5d))			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.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:			
	Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung		
	GF	Pr	FG	
	mind. ein „Nicht genügend“			

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

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

Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

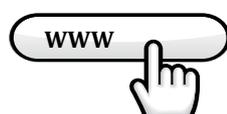
Der **Kollektivvertrag** für Handelsangestellte sieht für erfolgreiche Absolventen eine **einmalige Prämie** für gute Leistungen bei der Lehrabschlussprüfung vor

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

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

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

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



Förderungen für Lehrbetriebe:

wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt_-_Ausgezeichnete_und_gute_Lehrabschlusspruefung.html

Wiederholung der Lehrabschlussprüfung

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

Die Lehrabschlussprüfung kann zweimal kostenlos wiederholt werden.



Förderungen für Lehrlinge:

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



„In der Behaltezeit achte ich darauf, dass unsere ehemaligen Lehrlinge mehr Verantwortung übertragen bekommen. Als Lehrling sind sie in einer besonderen Position: Wenn es Probleme gibt, können sie immer mich oder andere erfahrene Kollegen um Hilfe holen. Als Fachkraft müssen sie jedoch lernen Verantwortung zu übernehmen.“

Barbara Schatz, Ausbilderin

Best Practice

Gemeinsames Lernen in Italien

Eine österreichische Einzelhandelskette fährt regelmäßig Anfang Juni mit allen Lehrlingen im dritten Lehrjahr für drei Tage nach Italien, zum Lago Maggiore See.

Ziel der Reise ist es, die Lehrlinge auf die Lehrabschlussprüfung intensiv vorzubereiten. Darüber hinaus wird die Vernetzung der Lehrlinge aus den einzelnen Märkten gefördert. Auch die Ausbilder erkennen in vielen Diskussionsrunden mit den Lehrlingen, wo die konkreten weiteren beruflichen Ziele liegen.

Durch das gemeinsame Lernen, den Erfahrungsaustausch und die Rückblicke auf die Lehrzeit entsteht ein enger Zusammenhalt, der sich positiv auf die Unternehmenskultur auswirkt.

Neben der Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung kommt in einem angenehmen Rahmenprogramm der Genuss der kulinarischen Spezialitäten aus der Region und das Kennenlernen der Umgebung auch nicht zu kurz.



„Das Ende der Lehrzeit und die Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung ist ein wichtiger Abschnitt. Während einer Abschlussreise bedanken wir uns bei den Lehrlingen für das entgegengebrachte Vertrauen und geben gleichzeitig Unterstützung bei der Vorbereitung auf die bevorstehende Lehrabschlussprüfung.“

Kathrin Bohlen, Leiterin Personalentwicklung





© shutterstock.com/takov Filimonov

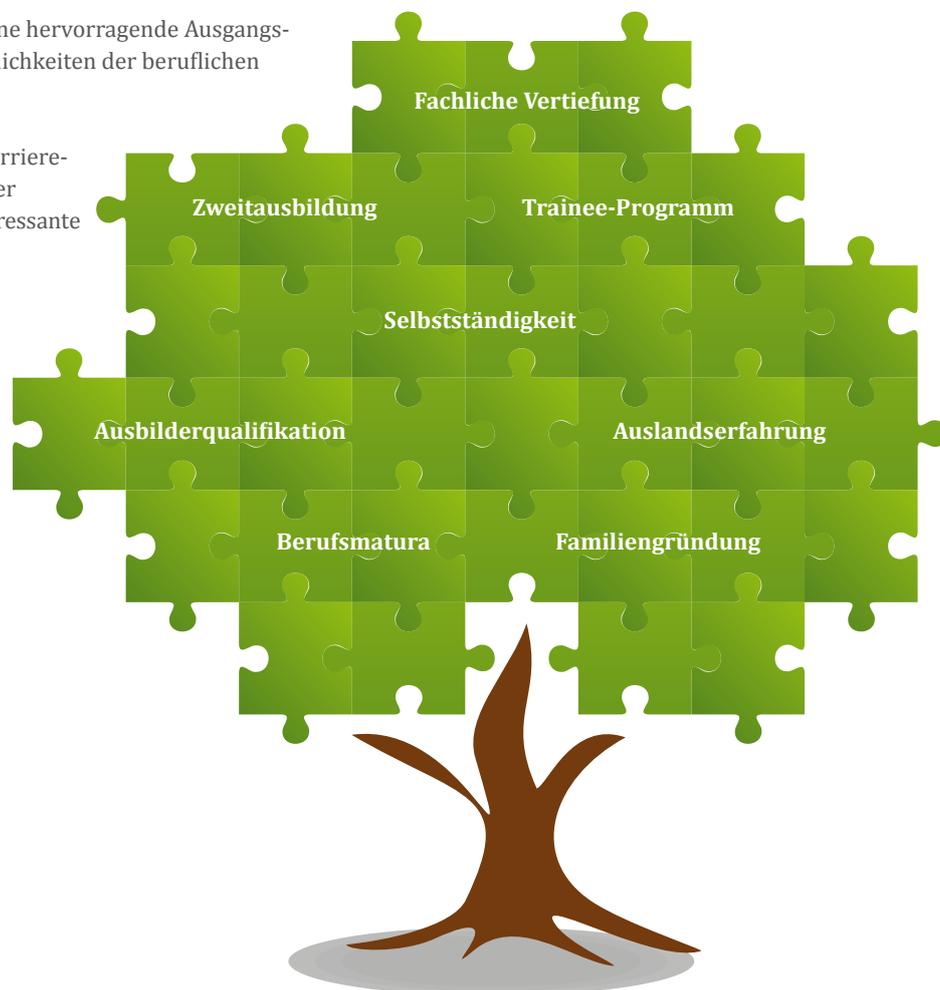
Tool 4

Karriere im Handel

Karrierperspektiven 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 37.

■ 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

„Unsere Ausbilder und Ausbilderinnen führen mit den Lehrlingen im dritten Lehrjahr Karrieregespräche. Es gibt bei uns eine interne Vorbereitung auf das Karrieregespräch für die Lehrlinge, wofür sie einen Leitfaden bekommen. Wir wollen, dass sie sich Gedanken über ihre Zukunft machen und dass sie Klarheit bekommen, was sie nach der LAP wirklich machen möchten. Ebenfalls unterstützen wir sie dabei, die gewünschten Karriereziele zu erreichen und dementsprechende Ausbildungen in die Wege zu leiten.“

Helene Golser MSc, Lehrlingsverantwortliche

Weiterbildung im Handel

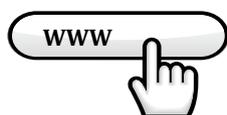
Aufgrund der Durchlässigkeit der Bildungs- und Qualifikationslandschaft steht den Lehrabsolventen das gesamte Spektrum der Weiterqualifizierung in nahezu allen Bereichen offen.

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.

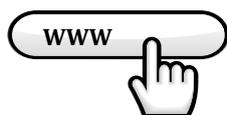


„Nach der Lehrabschlussprüfung gibt es verschiedene Fachausbildungen und interessante Spezialisierungsmöglichkeiten, wie beispielsweise den Käse- oder den Fleischsommelier. Diese Informationen bekommen unsere Lehrlinge bereits zu Beginn der Lehrausbildung, da es wichtig ist, dass sie auch über Karriereperspektiven nach der Lehrabschlussprüfung Bescheid wissen.“

Eva Giefing, HR-Management/Ausbildungsleitung

„Wir haben einen Talentepool für Personen, die bei uns die Lehre absolviert haben und Karriere machen möchten. Talentepool-Teilnehmer nehmen nach der Lehrabschlussprüfung an einer intensiven ein- bis zweijährigen Ausbildung zum Bereichsleiter bzw. Bereichsleiter-Stellvertreter teil. Die Auswahl für die Aufnahme in den Talentepool erfolgt bereits im dritten Lehrjahr.“

Helene Golser MSc, Lehrlingsverantwortliche



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 Kleidungsstils 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 Verkaufskennnisse		
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 betriebspezifisch 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 betrieblichen 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 fahrzeughandelspezifischen 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 Finanzdienstleistungsangebote; 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 gewerblichen 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 gewerblichen 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, Schlifffarten, Farben, Vorkommen, Synthesen und Imitationen		
3.8	Kenntnis der Diamanten, Vorkommen, ihrer Schlifffarten, 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 Längen anpassen 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), BGBI. 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 erarbeiteten 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 der/des 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

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@wkbgl.at
W: wko.at/bgld/bildung-lehre

Wirtschaftskammer Steiermark

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

Wirtschaftskammer Kärnten

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

Wirtschaftskammer Tirol

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

Wirtschaftskammer Niederösterreich

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

Wirtschaftskammer Vorarlberg

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

Wirtschaftskammer Oberösterreich

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

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 Salzburg

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

Wirtschaftskammer Österreich

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

www.qualitaet-lehre.at

