

QUALITÄT in der Lehre



Ausbildungsleitfaden Allgemeiner Einzelhandel

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber

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

Redaktion

Markus Müllner, Birgit Worm, Erika Kronfuß, Petra Stöhr, Josef Wallner, Karin Schweiger

Grafik

Alice Gutleiderer, www.designag.at
Andrea Groll (ibw)

Fachliche Unterstützung und Fotomaterial

Bundessparte Handel, Wirtschaftskammer Österreich, KommR Jörg Schielin
GPA-djp – Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck, Journalismus, Papier, Helmut Gotthartsleitner
Büro der Fachausschüsse der Arbeiterkammer Wien bei der Gewerkschaft der Privatangestellten – Druck,
Journalismus, Papier (GPA-djp)
Bundeskriminalamt
Österreichisches Rotes Kreuz
DEPOT Handels GmbH
EDUSCHO (Austria) GmbH
INTERSPAR GmbH
MTH Retail Services (Austria) GmbH
Rudolf Leiner Ges.m.b.H.
SEFRA Farben & Tapetenvertrieb GMBH
Peter Jammernegg, Eigentümer für safety- and fire-department e.U.
ibw Fotowettbewerb

Druck

Rötzer Druck GmbH, www.roetzerdruck.at

Wien, Februar 2016
ISBN: 978-3-903053-12-0

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:

ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.): Ausbildungsleitfaden Einzelhandel –
Allgemeiner Einzelhandel. Wien 2016

Um eine leichte Lesbarkeit des Textes zu gewährleisten, wurde auf die explizit geschlechterspezifische
Schreibweise verzichtet.



Inhalt

Vorwort BMWFW	5
Vorwort Bundessparte Handel	6
Der Ausbildungsleitfaden	7
Hilfreiche Websites	8
TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRE IM HANDEL	9
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings	10
Die Lehrlingssuche	14
Die Lehrlingsauswahl	25
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	28
Ausbildung im Betrieb	34
Ausbildung in der Berufsschule	43
TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN IM ALLGEMEINEN EINZELHANDEL	47
Inhalt Tool 2	48
Ausbildungsbereich Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb	50
Ausbildungsbereich Ware und Sortiment	72
Ausbildungsbereich Verkauf	87
Ausbildungsmaterialien	102
TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG	109
Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung	110
Anmeldung zum Antritt der Lehrabschlussprüfung im Einzelhandel	112
Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung	114
Beurteilung der Lehrabschlussprüfung	118
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	119
Wiederholung der Lehrabschlussprüfung	119
Verhinderung bei der Lehrabschlussprüfung	120
Weiterverwendungspflicht (Behaltezeit) nach der LAP	120

TOOL 4: KARRIERE IM HANDEL	121
Karrierperspektiven nach der Ausbildung	122
Weiterbildung im Handel	124
ANHANG	125
Berufsbild Allgemeiner Einzelhandel	



Der Ausbildungsleitfaden

Gesetze und Verordnungen haben notwendigerweise ihre eigene Sprache. Mit dem Ausbildungsleitfaden wollen wir diese Sprache lebendiger machen und die Inhalte übersichtlicher darstellen.

WAS FINDEN SIE WO?

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 Allgemeinen 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

FÜR WEN?

Der Ausbildungsleitfaden kann sowohl in Betrieben, die bislang noch keine Lehrlinge ausgebildet haben, als auch in Lehrbetrieben zur Ergänzung der bisher gemachten Erfahrungen eingesetzt werden. Er soll Ausbilderinnen und Ausbilder sowie Personalverantwortliche bei der Begleitung der Lehrlinge vor, während und nach der Lehrzeit unterstützen. Auch Betriebsräten, Lehrstellenberatern, interessierten Eltern und natürlich den Lehrlingen selbst soll dieser Ausbildungsleitfaden einen Überblick über die Lehre im Einzelhandel mit dem Schwerpunkt Allgemeiner Einzelhandel geben und die Inhalte der Ausbildung darstellen.

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 enthaltenen Best-Practice-Beispiele von namentlich genannten Handelsunternehmen decken nicht jeden Fachbereich des Lehrberufs Einzelhandel – Allgemeiner Einzelhandel ab. Bei der Auswahl der Beispiele wurden Groß-, Mittel- und Kleinbetriebe aus unterschiedlichen Bundesländern und Produktparten berücksichtigt. Weitere Best-Practice-Beispiele finden Sie in den Ausbildungsleitfäden für die anderen Schwerpunkte des Lehrberufs Einzelhandel.

Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG
FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:



Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft

bmwfw.gv.at → Berufsausbildung → Lehrlings- und Berufsausbildung



Bundessparte Handel

www.derhandel.at



Wirtschaftskammer Österreich

wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre

Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes

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



GPA-djp – Informationen für Lehrlinge im Handel

handelslehrling.at



Qualität in der Lehre

www.qualitaet-lehre.at



Fit for Future – Lehrbetriebe schaffen Zukunft

Im Fit for Future-Buch verraten Österreichs beste Lehrbetriebe die Geheimnisse 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.



Tool 1

Vorbereitung auf die Lehre im Handel

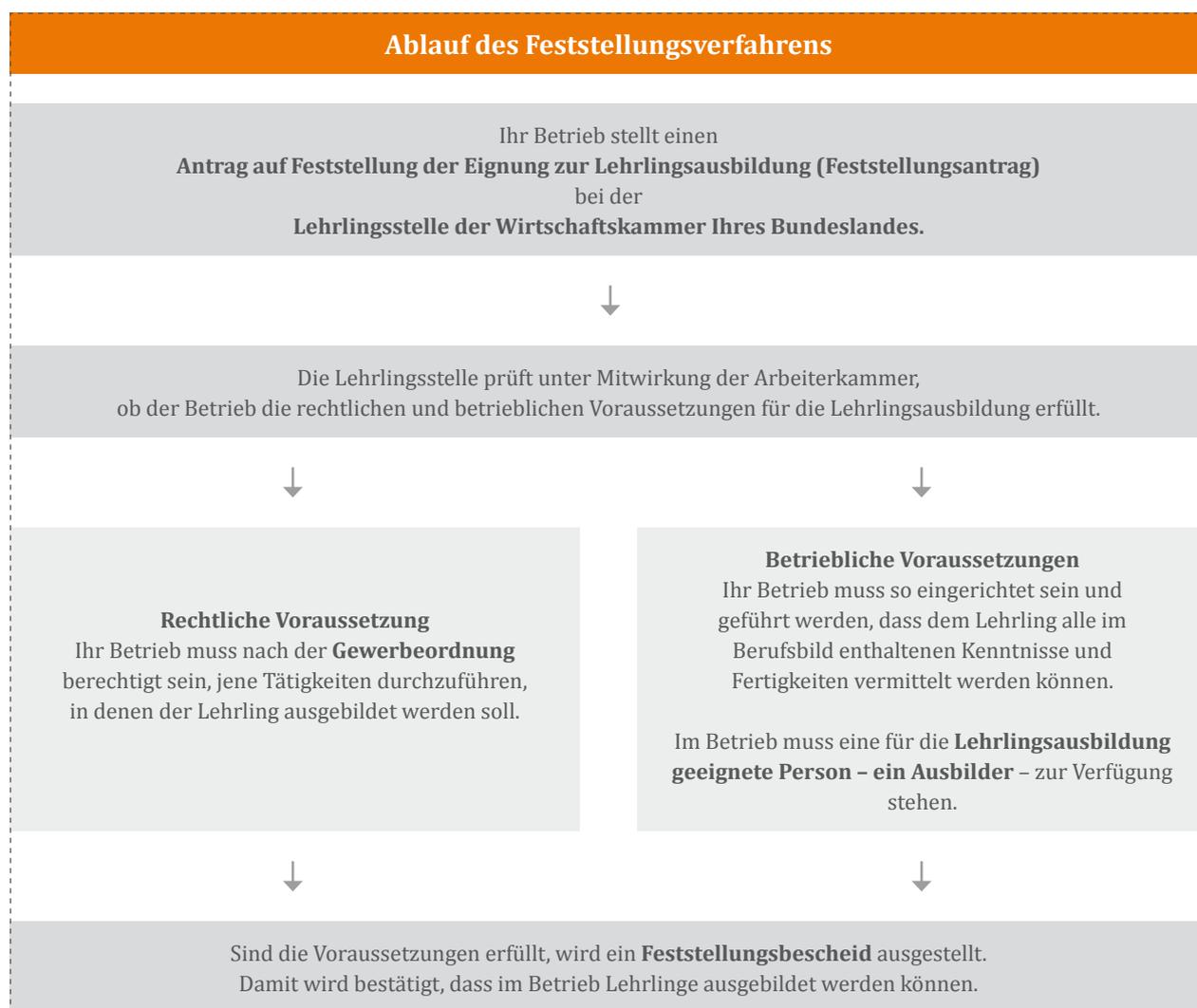
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

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 Einpersonunternehmen 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 und für die unterschiedlichen Schwerpunkte in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 34.
- 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**“.
 - Auch der **Online-Ratgeber der Wirtschaftskammer** gibt Antworten.

www



Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:

wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Lehrlingsausbildung in Österreich
→ *Aktuelle Angebote* → *Lehrlingsstellen der Wirtschaftskammern*

Berufsausbildungsgesetz (BAG):

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

Kontaktdaten der Lehrstellenberater:

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

Ausbildungsmappe:

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

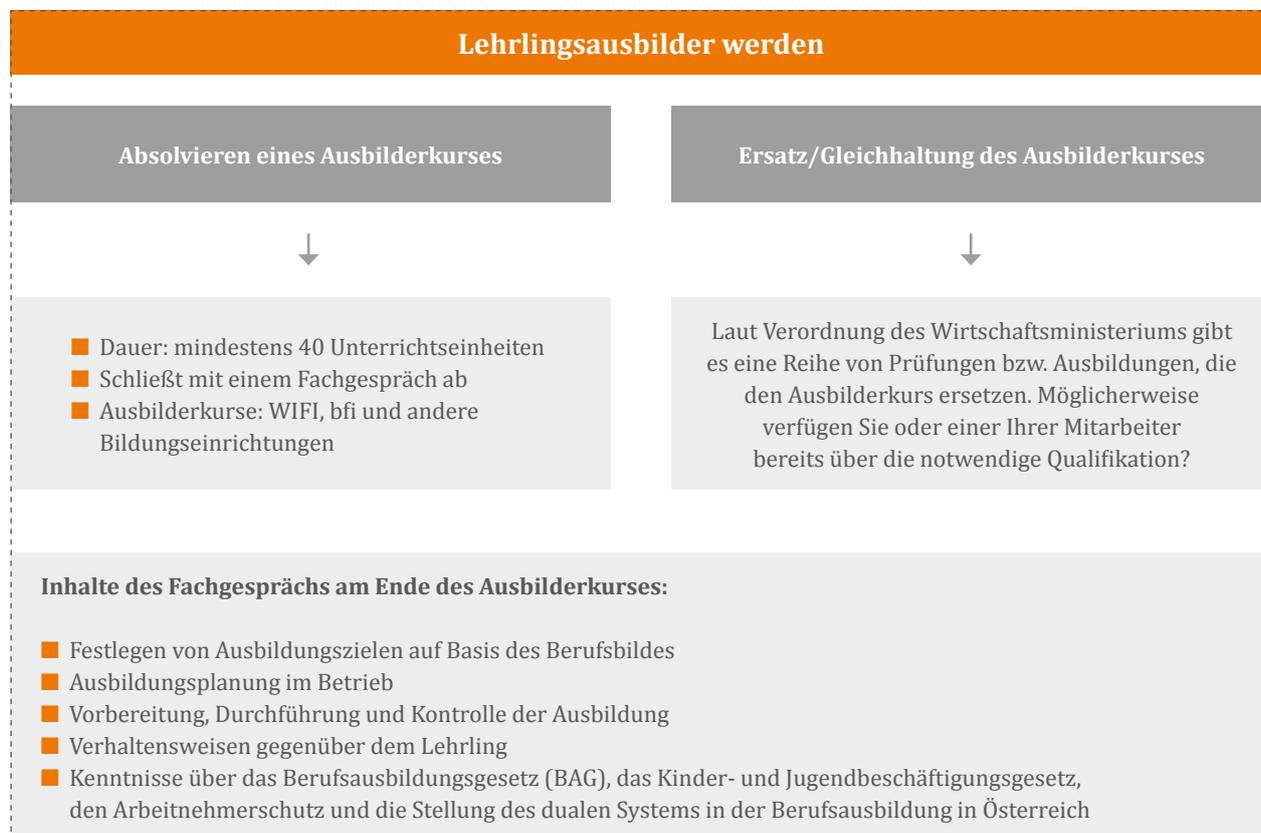
Online-Ratgeber:

lehrling.wkoratgeber.at

SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

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

Die Ausbilderqualifikation wird im Rahmen eines erfolgreich absolvierten Ausbilderkurses erworben.



Hinweise

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



Informationen zur Ausbilderprüfung:

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

Folgende Prüfungen ersetzen die Ausbilderprüfung bzw. den Ausbilderkurs (Ausbilderprüfungsersatzverordnung – BMWFW):

bmwfw.gv.at → Berufsausbildung → Lehrlings- und Berufsausbildung → Ausbilder/innen

Gleichhaltungsantrag Ausbilderprüfung (BMWFW):

bmwfw.gv.at → Berufsausbildung → Lehrlings- und Berufsausbildung → Ausbilder/innen

Weiterbildung im Handel:

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



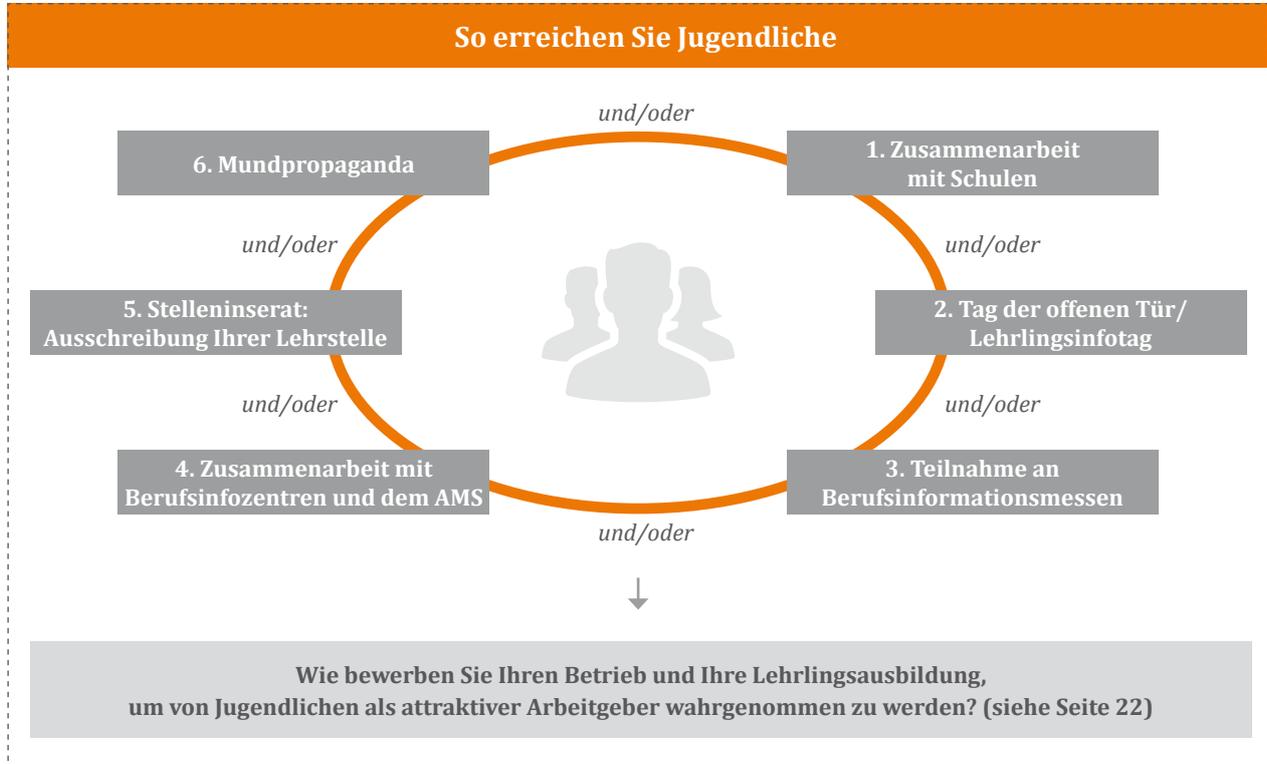
„Nicht nur die Lehrlinge brauchen regelmäßige Schulungen, sondern auch die Ausbilder/innen. Wir bieten daher Seminare und Feedbackgespräche an, damit unsere Ausbilder/innen mit den neuen Herausforderungen in der Ausbildung umgehen und ihre pädagogischen und didaktischen Kompetenzen ausbauen können. Um die Qualität in der Lehrlingsausbildung hochzuhalten, braucht es die besten und motiviertesten Ausbilder/innen.“

MMag. Barbara Gassner, HR Lehrlingsbeauftragte



Die Lehrlingssuche

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



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 und Lehre → Lehre → Lehrlinge suchen und auswählen
→ Aktuelle Angebote → So finden Sie den richtigen Lehrling

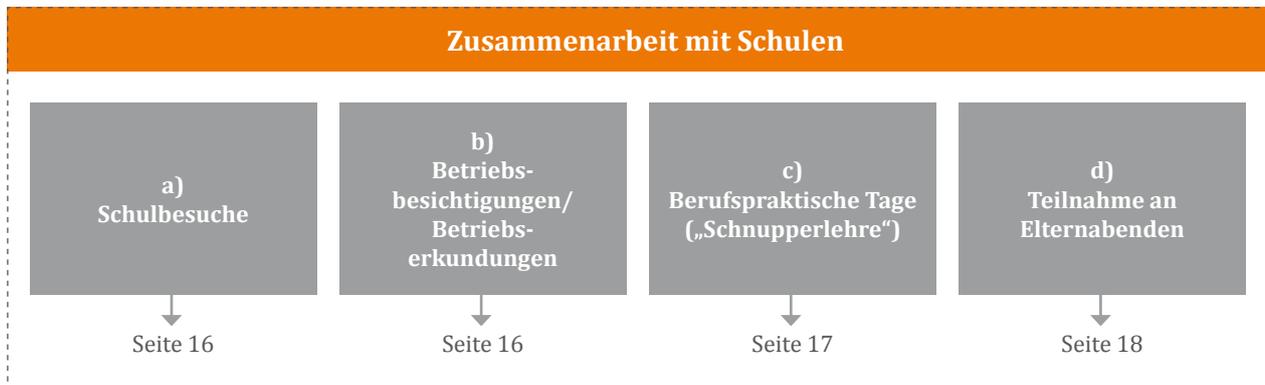
So findet Sie der richtige Lehrling: derhandel.at



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

1. Zusammenarbeit mit Schulen

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



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



„Bei Schulbesuchen nehmen unsere Lehrlingsbeauftragten immer Lehrlinge mit. Die Lehrlinge erzählen praxisnah, was sie in der Lehrzeit erleben. Das kommt besonders gut bei den Schülern an, da Jugendliche an Jugendliche weitererzählen. Wir bieten auch einen Tag der offenen Tür an, an dem die Schüler an einer Einkaufsralley teilnehmen können. Das macht den Schülern Spaß, und sie lernen dadurch unser Haus, unsere Vielfalt an Produkten und unsere Mitarbeiter kennen.“

Jasmin Wagner, Lehrlingsverantwortliche Österreich

„Bei unserer Zusammenarbeit mit Schulen konzentrieren wir uns auf den Besuch von Hauptschulen bzw. Polytechnischen Schulen sowie auf die berufspraktischen Tage. Ein Tag der offenen Tür ermöglicht Lehrstelleninteressierten nähere Einblicke in die Ausbildung in unserem Unternehmen.“

Jörg Bachl, Personalentwickler

a) Schulbesuche

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



Tipps zur Gestaltung von Schulbesuchen:

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

b) Betriebsbesichtigungen/Betriebserkundungen

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

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

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



Betriebsbesichtigungen bzw. Betriebserkundungen:

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



„Lehrlinge beraten Interessenten, ist unsere Devise. Jedes Jahr führen wir eine Roadshow durch ganz Österreich durch. Unsere Lehrlinge beraten in unseren Märkten an Informations- und Workshop-Ständen Schülerinnen und Schüler über den Lehrberuf. Dabei führen unsere Lehrlinge die Schülerinnen und Schüler herum, zeigen ihnen die verschiedensten Stationen im Betrieb und präsentieren den Lehrberuf aus ihrem ganz persönlichen und individuellen Blickwinkel. Neben einer bestmöglichen Beratung der Schülerinnen und Schüler lernen unsere Lehrlinge ganz nebenbei, wie man richtig informiert und unser Unternehmen repräsentiert.“

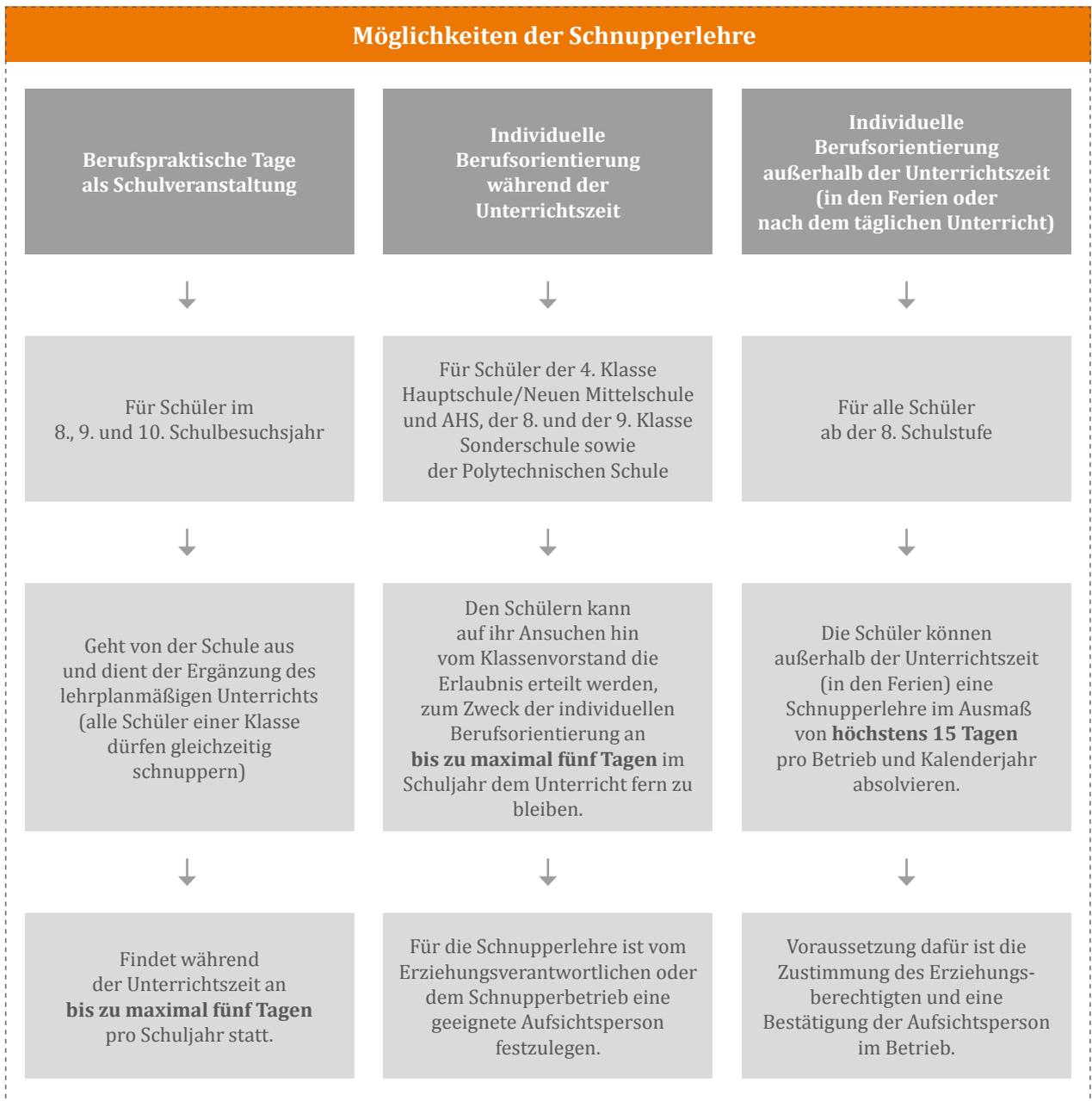
MMag. Barbara Gassner, HR Lehrlingsbeauftragte

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 → Downloads → *Rekrutierungshilfe: Von der Lehrlingssuche bis zum ersten Lehrtag*

Schnupperlehre: Die erste Begegnung am Arbeitsplatz:

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

AUS DER
PRAXIS

„Die berufspraktischen Tage sind ein wichtiges Instrument zur Rekrutierung der Lehrlinge. Hier können wir beobachten, ob jemand in den Betrieb passt. Das Schnuppern im Betrieb ist ein fixer Bestandteil unseres Aufnahmeverfahrens.“

MMag. Barbara Gassner, HR 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.



Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag im Betrieb:

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

3. Teilnahme an Berufsinformationsmessen

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



Teilnahme an Berufsinformationsmessen:

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

4. Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und mit dem AMS

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

Hinweise

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



Berufsinformationszentren der Wirtschaftskammern und WIFIs Österreichs:

www.berufsinfo.at/02_berufsberatung/wk/berufsberater_wk.htm

Berufs- und Bildungsberatung der Wirtschaftskammern:

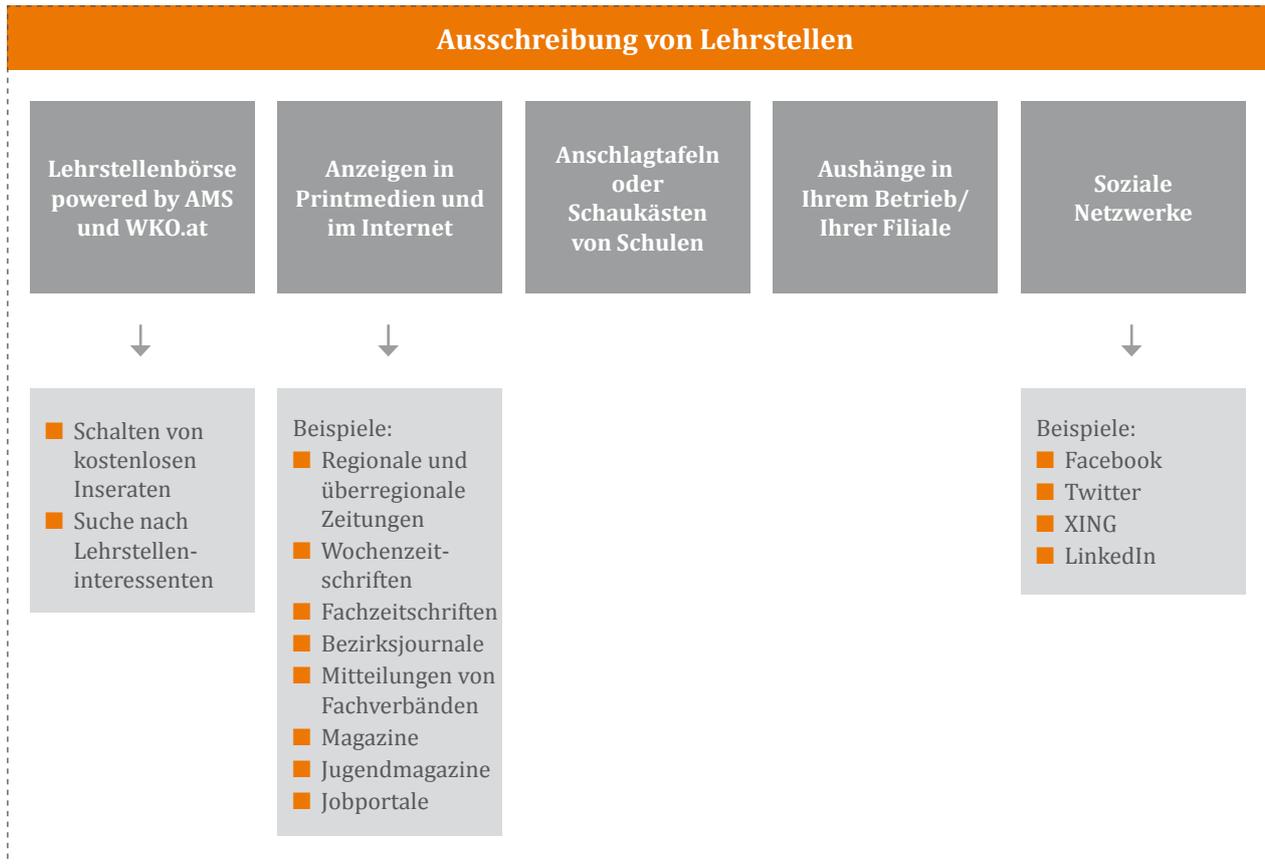
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Berufs- und Bildungsberatung

AMS – Service für Unternehmen:

ams.at → Unternehmen

5. Stelleninserat: Ausschreibung Ihrer Lehrstelle

Sie haben folgende Möglichkeiten, eine offene Lehrstelle auszuschreiben:



Hinweise

- Ihr Stelleninserat ist gleichzeitig auch Werbung für Ihr Unternehmen: Achten Sie darauf, dass es die **Aufmerksamkeit** der Leser (der Jugendlichen) weckt.
- Sprechen Sie **dieselbe Sprache wie die Jugendlichen**, die Sie erreichen wollen. Binden Sie, wenn möglich, auch Lehrlinge bei der Gestaltung Ihres Stelleninserates ein.



Lehrstellenbörse:

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

Ausschreibung von Lehrstellen:

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

6. Mundpropaganda

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

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



Mundpropaganda:

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



„Begeisterte Mitarbeiter und Lehrlinge sind die beste Werbung. Auf ihre Empfehlung hin interessieren sich junge Menschen für unser Unternehmen und unsere Ausbildung.“

MMag. Barbara Gassner, HR Lehrlingsbeauftragte

WOMIT SIE IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG BEWERBEN KÖNNEN

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

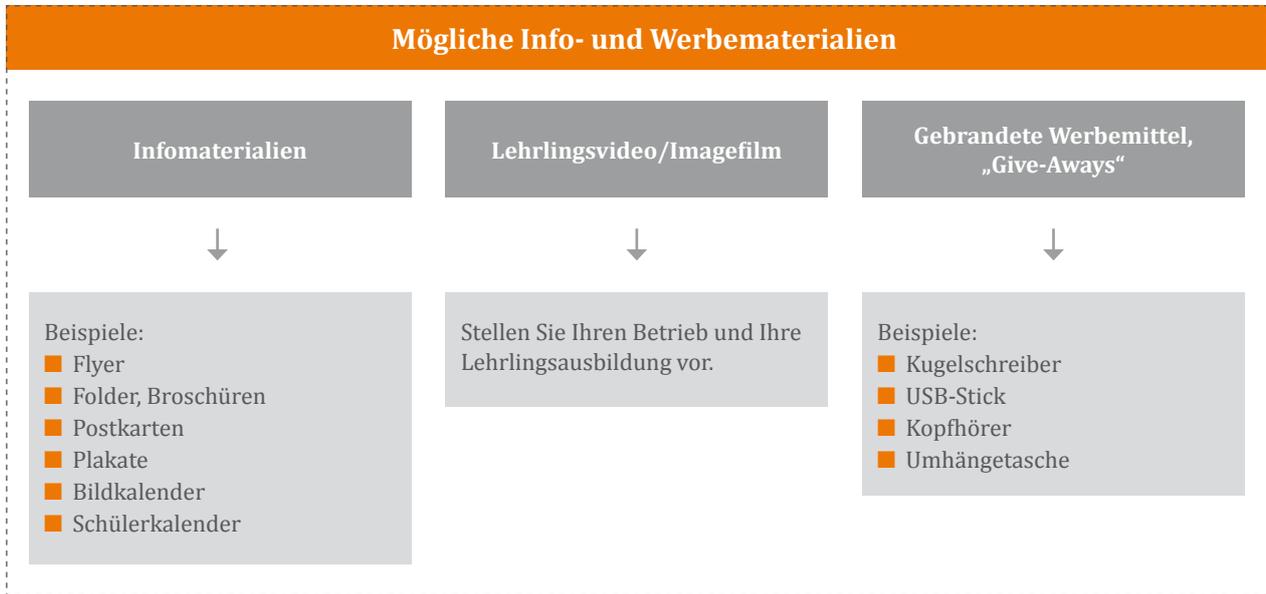


„Wir versuchen über verschiedenste Wege, junge Menschen für die Lehre zu gewinnen. Dabei nutzen wir Kanäle wie z. B. Facebook, Online Medien oder Informationen in unseren Filialen. Der direkte Kontakt mit interessierten Schülerinnen und Schülern an den Schulen hat sich darüber hinaus als äußerst erfolgreich bewährt und ist ein fixer Bestandteil unserer Recruitingmaßnahmen geworden.“

Mag. Daniela Horvath, internationale Leitung Personalentwicklung & Recruiting

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.

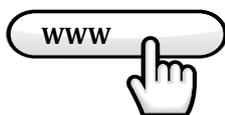


Info- und Werbematerialien:
qualitaet-lehre.at → Downloads → *Rekrutierungshilfe: Von der Lehrlingssuche bis zum ersten Lehrtag*

b) Lehrlingswebsite und Web 2.0-Aktivitäten

Geben Sie Jugendlichen die Möglichkeit, sich auf Ihrer Website über Ihre Lehrlingsausbildung und Ihren Betrieb zu informieren. Sie können auch eine eigene 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 → Downloads → *Rekrutierungshilfe: Von der Lehrlingssuche bis zum ersten Lehrtag*

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



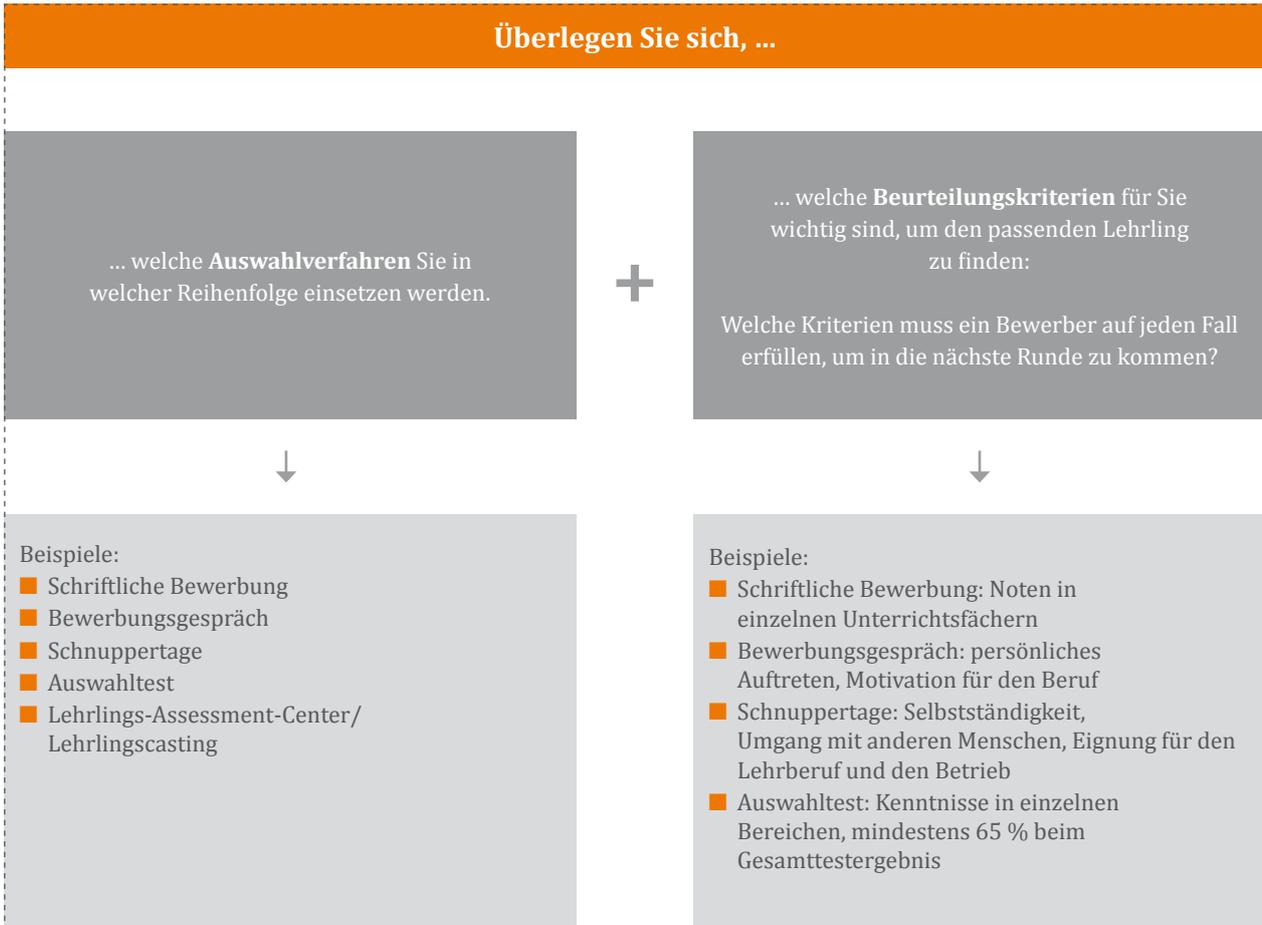
Positive Medienberichte:

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

Die Lehrlingsauswahl

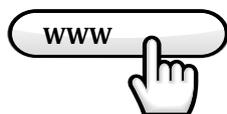
Bei der Lehrlingsauswahl geht es darum, zu erkennen, ob die Bewerber den Anforderungen der Lehrlingsausbildung und Ihres Lehrbetriebs entsprechen.

1. Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess



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

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



Lehrlingsauswahl:

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

Unterstützung bei der Lehrlingsauswahl – Kontaktdaten der Wirtschaftskammern:

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

Auswahlhilfe für die Lehrlingsauswahl – Der Online-Lehrlingstest:

auswahlhilfe.at



„Nachdem wir die Bewerbungsunterlagen durchgesehen haben, laden wir unsere Interessenten zum Schnuppern ein. Während der Schnupperlehre kristallisiert sich meist schon sehr deutlich heraus, wer von ihnen Interesse am Beruf hat und ob auch wir von den potenziellen Lehrlingen überzeugt sind.“

MMag. Barbara Gassner, HR Lehrlingsbeauftragte

„Das Erstgespräch führen wir mit den jeweiligen Bewerbern alleine. In weiterer Folge ist es uns wichtig, dass auch die Eltern des Lehrlings in den Ausbildungsprozess einbezogen werden. Eine gute Basis mit den Eltern kann in vielen Situationen sehr hilfreich sein.“

Doris Holzer, HR-Verantwortliche

„Unsere Lehrlinge haben Kundenkontakt. Daher ist neben einem gepflegten äußeren Erscheinungsbild eine positive Ausstrahlung und eine freundliche Grundhaltung ein wesentliches Auswahlkriterium.“

Doris Holzer, HR-Verantwortliche

„Durch verschiedenste Testverfahren erheben wir das Potenzial der Bewerber und Bewerberinnen. Das Interesse und die Neugierde am Beruf sowie die Grundhaltung, mit anderen Menschen zusammenarbeiten zu wollen, sind für uns jedoch die entscheidendsten Kriterien.“

Sonja Marchhart, Konzernpersonalleitung und Geschäftsführung

„Bei der Auswahl der Bewerber für eine Lehrstelle gehen wir besonders sorgfältig vor. Zuerst werden das Motivationsschreiben und der Lebenslauf geprüft. Anschließend führen wir ein telefonisches Interview. Erst danach kommt es zu einem persönlichen Treffen in einer Filiale.“

Mag. Thomas Lendl, Leiter Human Resources

„Ein wesentliches Auswahlkriterium ist das Auftreten des Lehrlings. Besonders wichtig ist uns, dass künftige Lehrlinge sehr gute Umgangsformen mitbringen. Neben Interesse an dem Beruf und an unseren Produkten sind eine kommunikative Grundhaltung und die Fähigkeit, ohne Scheu und ohne Berührungängste auf andere zugehen zu können, besonders wichtig.“

Mag. Thomas Lendl, Leiter Human Resources

Best Practice

Absage für die Lehrstelle: Begründung und Empfehlung für den Bewerber/die Bewerberin

Bewerbung von: _____

Lehrbetrieb: _____

im Lehrberuf: _____

Datum: _____

Absagegründe des Lehrbetriebs	Empfehlung für den Bewerber/die Bewerberin
<p>Die Absage erfolgt NICHT wegen mangelnder Voraussetzungen</p> <ul style="list-style-type: none"> Zu viele geeignete Bewerber Derzeit keine offene Lehrstelle im gewünschten Lehrberuf 	<p>Bewirb dich bei anderen Lehrbetrieben. Offene Lehrstellen findest du unter www.ams.at/lehrstellen www.lehrberuf.info</p> <p>Überlege dir, ob für dich auch ein ähnlicher Beruf in Frage kommen könnte. Infos zu allen Berufen findest du unter www.bic.at.</p>
<p>Bewerbungsunterlagen</p> <ul style="list-style-type: none"> Bewerbungsunterlagen waren nicht vollständig Gestaltung und/oder Sauberkeit überzeugen nicht Begründung für den Berufswunsch überzeugt nicht _____ _____ 	<p>Überprüfe deine Bewerbungsunterlagen. Achte auf eine ordentliche Gestaltung und prüfe alles auf Rechtschreib- und Grammatikfehler. Zeige die Unterlagen deinen Eltern, deinem Lehrer/ deiner Lehrerin oder Berufsberater/in. Tipps für die Bewerbung findest du unter www.bic.at → Berufswahl → Bewerbungstipps</p>
<p>Bewerbungsgespräch</p> <ul style="list-style-type: none"> Motivation und Interesse für den Lehrberuf und Betrieb waren nicht spürbar. Das Auftreten entspricht nicht unseren Erwartungen. Die Vorstellungen über den Beruf sind falsch. _____ _____ 	<p>Bereite dich besser auf deine Bewerbung vor. Überlege dir, warum du diesen Beruf erlernen möchtest. Informiere dich vor der Bewerbung über den Lehrbetrieb und warum du dort arbeiten möchtest. Achte auf Pünktlichkeit und ein ordentliches Auftreten beim Bewerbungsgespräch.</p>
<p>Voraussetzungen für diesen Beruf</p> <ul style="list-style-type: none"> Die schulischen Leistungen sind nicht ausreichend. Die Ergebnisse des Aufnahmetests sind nicht ausreichend. Die Eignung für diesen Beruf überzeugt nicht. 	<p>Überprüfe deine Berufswahl und überlege, ob dich auch andere Lehrberufe interessieren. Hilfe bekommst du bei den Berufs- und Bildungsberatungsstellen der Wirtschaftskammern und WIFIs. Nutze die Möglichkeit, Berufe und Betriebe in einer Schnupperlehre kennenzulernen.</p>

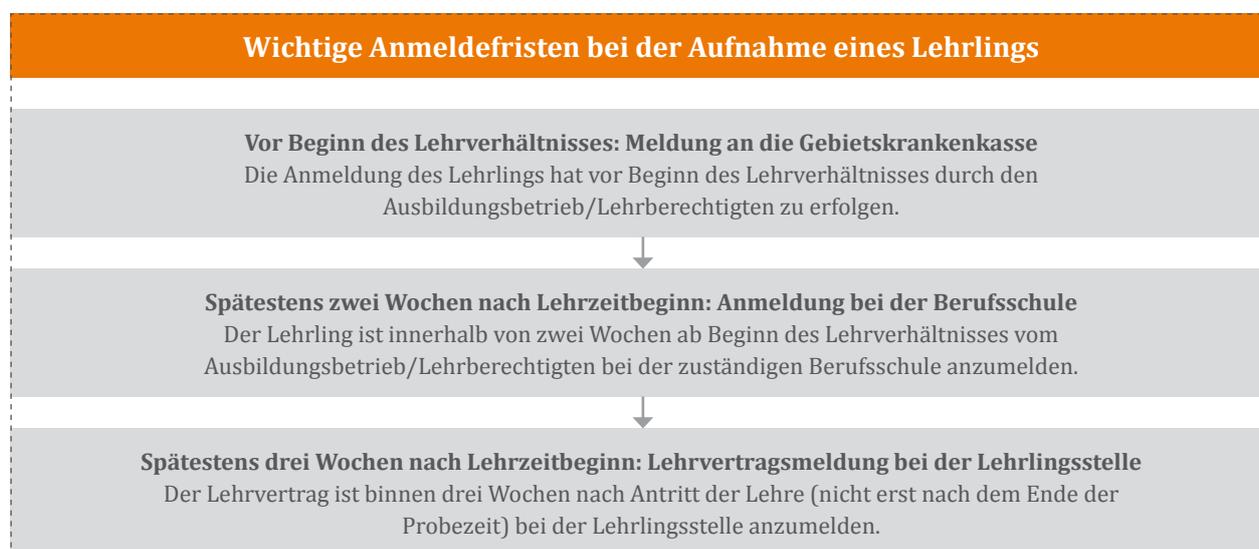
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

1. Lehrvertrag und Anmeldefristen

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



Beachten Sie folgende Fristen:



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.
- 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, die nicht in der Lage sind, eine vollständige Lehrlingsausbildung zu absolvieren, besteht die Möglichkeit, die Lehrzeit zu verlängern oder die Ausbildung auf bestimmte Teile des Berufsbildes einzuschränken (Teilqualifikation). Ansprechpartner sind das AMS, die Berufsausbildungs-Assistenz bzw. die Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.



Lehrvertrag:

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

Lehrvertragsanmeldung:

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

Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:

wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Lehrlingsausbildung in Österreich → Aktuelle Angebote → Lehrlingsstellen der Wirtschaftskammern

Ausbildungsmappe:

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

2. Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge

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

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



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

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

Hinweise

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

WWW



Auflistung der aushangpflichtigen Gesetze inkl. Möglichkeit zum Herunterladen des vollständigen Textes:

wko.at → Service → Arbeitsrecht und Sozialrecht → Arbeitsrecht → Arbeitnehmerschutz → Aktuelle Angebote → Aushangpflichtige Gesetze

Kinder- und Jugendbeschäftigungsgesetz (KJBG):

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

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:

derhandel.at → Arbeitsrecht und Kollektivvertrag

GPA-djp-Informationen zum Kollektivvertrag Handel:

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

4. Probezeit

Die ersten drei Monate der Lehrzeit gelten als Probezeit.



Wird der Lehrling während der ersten drei Monate in eine lehrgangsmäßige Berufsschule einberufen, so gelten die ersten sechs Wochen der tatsächlichen betrieblichen Ausbildung als Probezeit. Mehr Informationen über die Ausbildung in Betrieb und Schule finden Sie ab Seite 34.

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.

www



Probezeit in der Lehre:

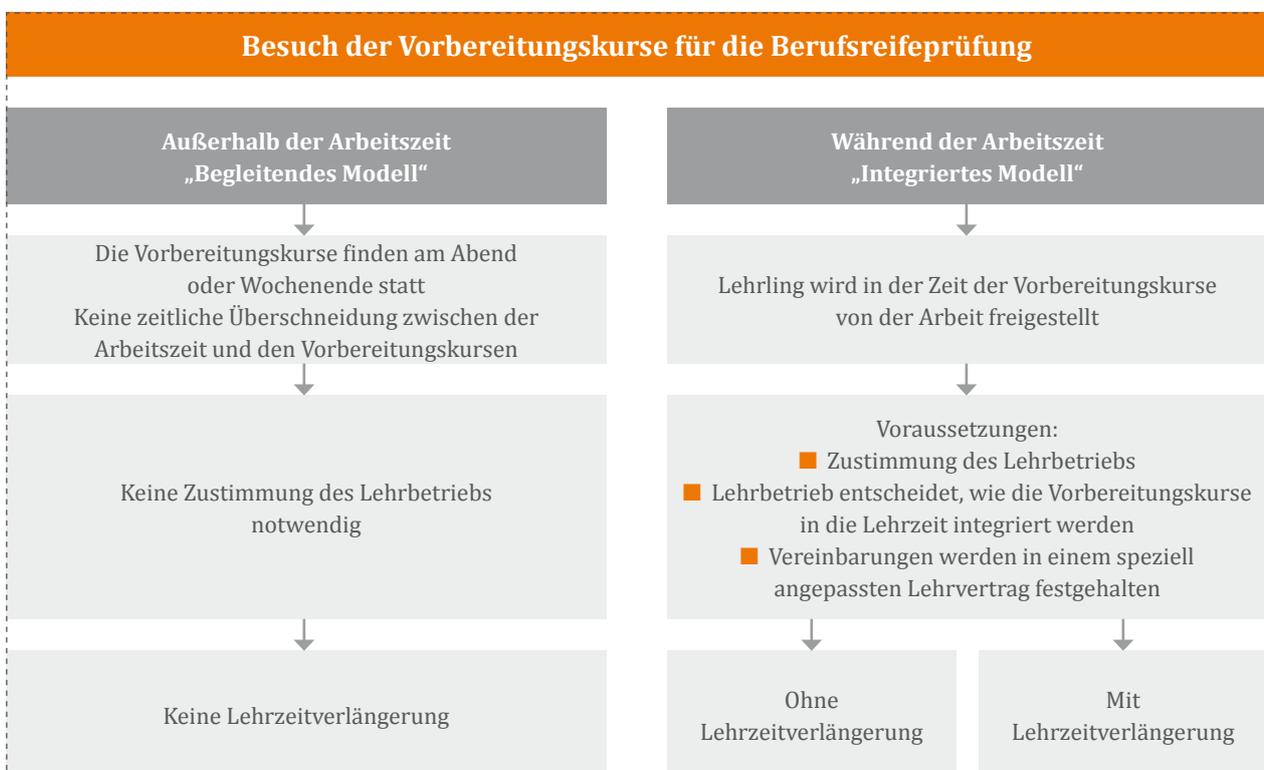
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Rechtsinformation → *Produkt Übersichten* → *Infoblätter* → *Probezeit in der Lehre*

Informationen zur vorzeitigen Auflösung des Lehrverhältnisses:

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

5. Lehre mit Matura: Berufsmatura

Lehrlinge haben die Möglichkeit, die Berufsmatura 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 bei der **Berufsmatura-Hotline:** 0800 501 530 (zum Nulltarif) und bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.

WWW



Informationen des Bundesministeriums für Bildung und Frauen (BMBF):

bmbf.gv.at → Bildung Schulen → Bildungswesen in Österreich → *Erwachsenenbildung* → *Berufsmatura: Lehre mit Reifeprüfung*

Koordinationsstellen – Kontaktdaten:

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

Der Lehrvertrag bei Lehre mit Matura:

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

Unterstützung und Förderungen für den Lehrbetrieb im Modell Lehre und Matura:

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



6. Förderungen für Lehrbetriebe

Unternehmen, die Lehrlinge ausbilden, werden in Österreich gefördert. Es gibt eine Vielzahl an Förderinstrumenten, wie beispielsweise:



Hinweise

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

WWW



LEHRE.FÖRDERN:
lehre-foerdern.at

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

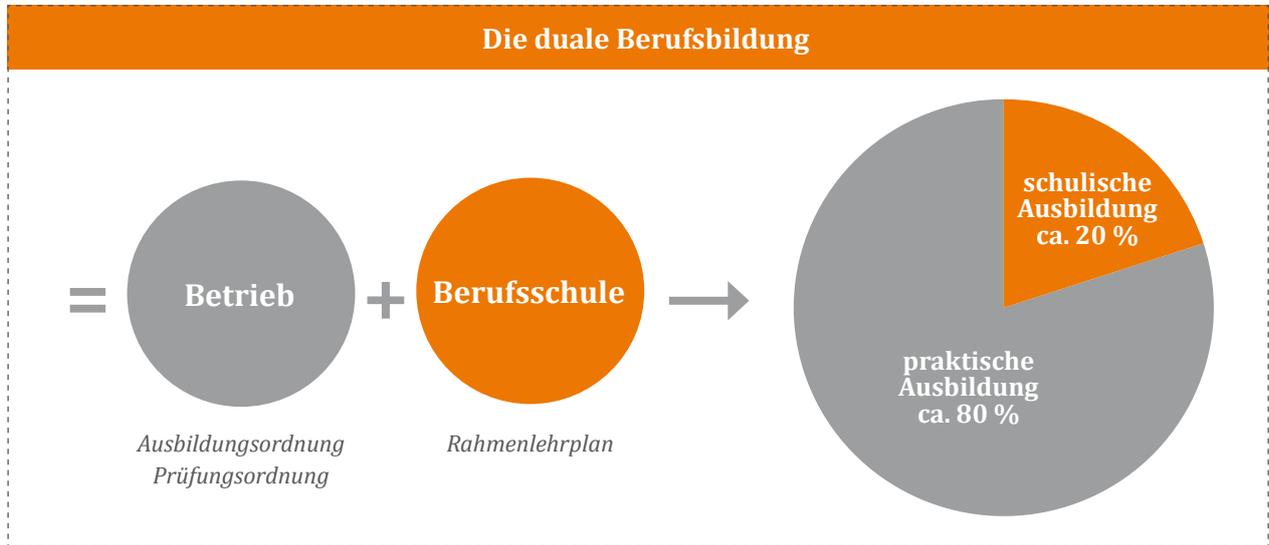
Online-Ratgeber für Lehrbetriebsförderungen:
wko.at → Service → Bildung und Lehre → Förderungen → Förderungen Lehre → Aktuelle Angebote → Online-Ratgeber für Lehrbetriebsförderungen

Weitere Bildungsförderungen:
bic.at → Service → Bildungsförderungsdatenbank

Ausbildung im Betrieb

1. Die duale Berufsbildung

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



Hinweis

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

2. Rechtliche Grundlagen

Lehrberufsliste	Sämtliche gesetzlich anerkannten gewerblichen Lehrberufe, so auch der Lehrberuf Einzelhandel (mit den unterschiedlichen Schwerpunkten), sind in der Lehrberufsliste festgelegt. In dieser Liste werden auch die Lehrzeitdauer und die Verwandtschaft zu anderen Lehrberufen, samt Anrechnung von Lehrzeiten, geregelt.
Berufsausbildungsgesetz (BAG)	Die rechtlichen Grundlagen sind im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt.
Ausbildungsordnung	Für jeden Lehrberuf, wie auch für den Lehrberuf Einzelhandel, erlässt der Wirtschaftsminister eine Ausbildungsordnung . Sie ist für die Ausbildung in den Lehrbetrieben verbindlich .
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 . Darüber hinaus enthält die Ausbildungsordnung auch die Prüfungsordnung.

Hinweise

- In **Tool 2** wird die Ausbildungsordnung in einen praxisnahen Ausbildungsablauf übersetzt. Neben zahlreichen Beispielen und Interviews finden Sie auch Best-Practice-Beispiele zur besseren Veranschaulichung.
- **Der Lehrplan der Berufsschule** ist auf die Ausbildungsordnung abgestimmt.
- Neben dem Berufsbild sind der Ausbildungsordnung auch die **beruflichen Handlungskompetenzen** (Aufzählung der beruflichen Fähigkeiten, die der fertig ausgebildete Lehrling erfüllt), die Regelungen zur Lehrabschlussprüfung, sowie die Verhältniszahlen (Verhältnis der Anzahl der Lehrlinge zur Anzahl der Ausbilder/innen) zu entnehmen.
- Das Berufsbild ist ab Seite 126 in voller Länge abgedruckt.
- Sie haben die Möglichkeit, den Lehrling über das Berufsbild hinaus auszubilden. Beispiele: Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen, berufsübergreifende Ausbildungen, Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft-Skills, Förderung der Gesundheit und Fitness, Auslandspraktika sowie die Berufsmatura.

www



Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):

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

Berufsausbildungsgesetz:

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

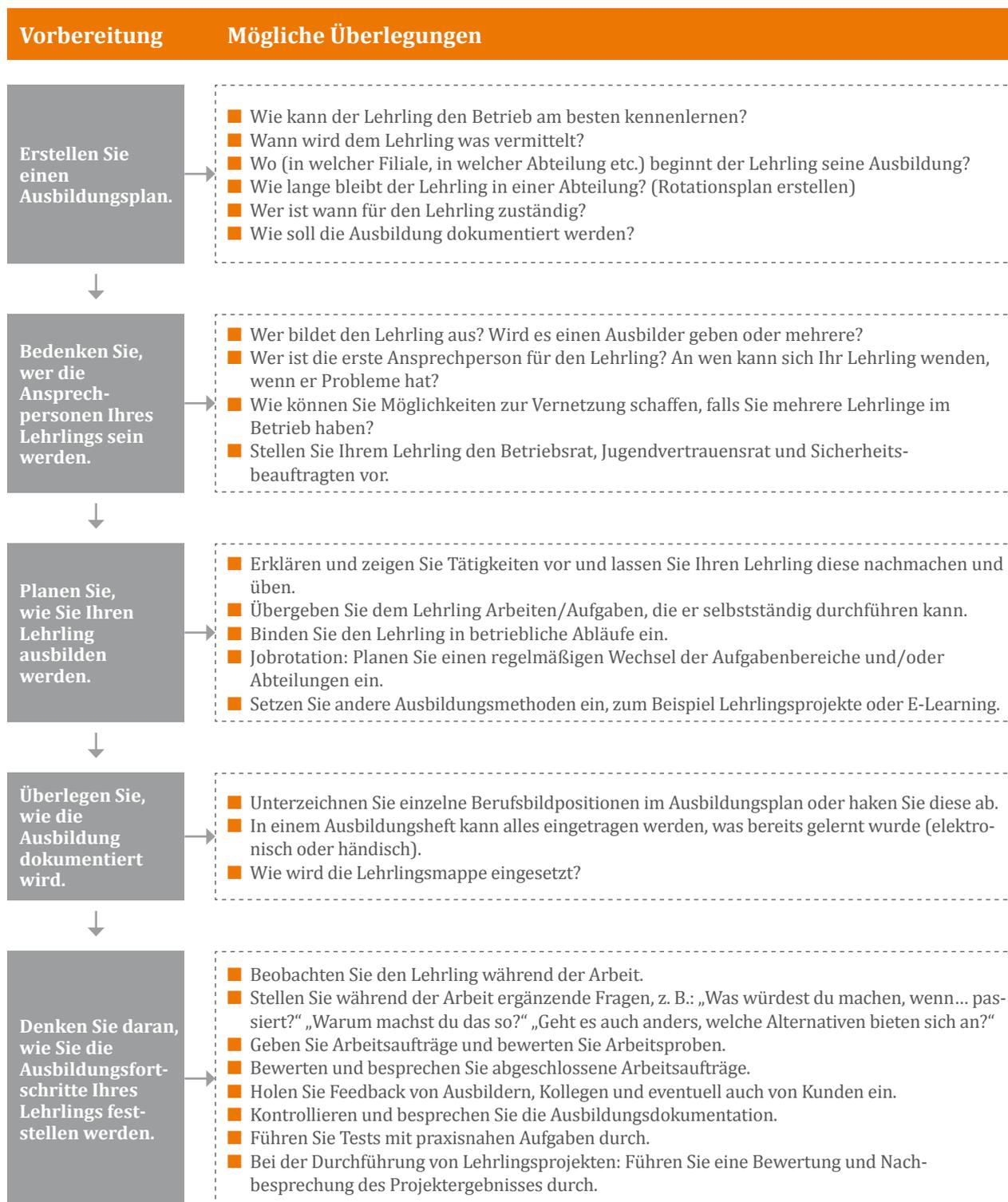
Ausbildung über das Berufsbild hinaus:

qualitaet-lehre.at



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

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



Hinweise

- 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 eine Förderung der Lehrlingsentschädigung für den Zeitraum des Praktikums beantragen. Einrichtungen wie **IFA – Internationaler Fachkräfteaustausch** helfen Unternehmen und Lehrlingen bei der Organisation der Auslandsaufenthalte.

WWW



IFA – Internationaler Fachkräfteaustausch:

www.ifa.or.at

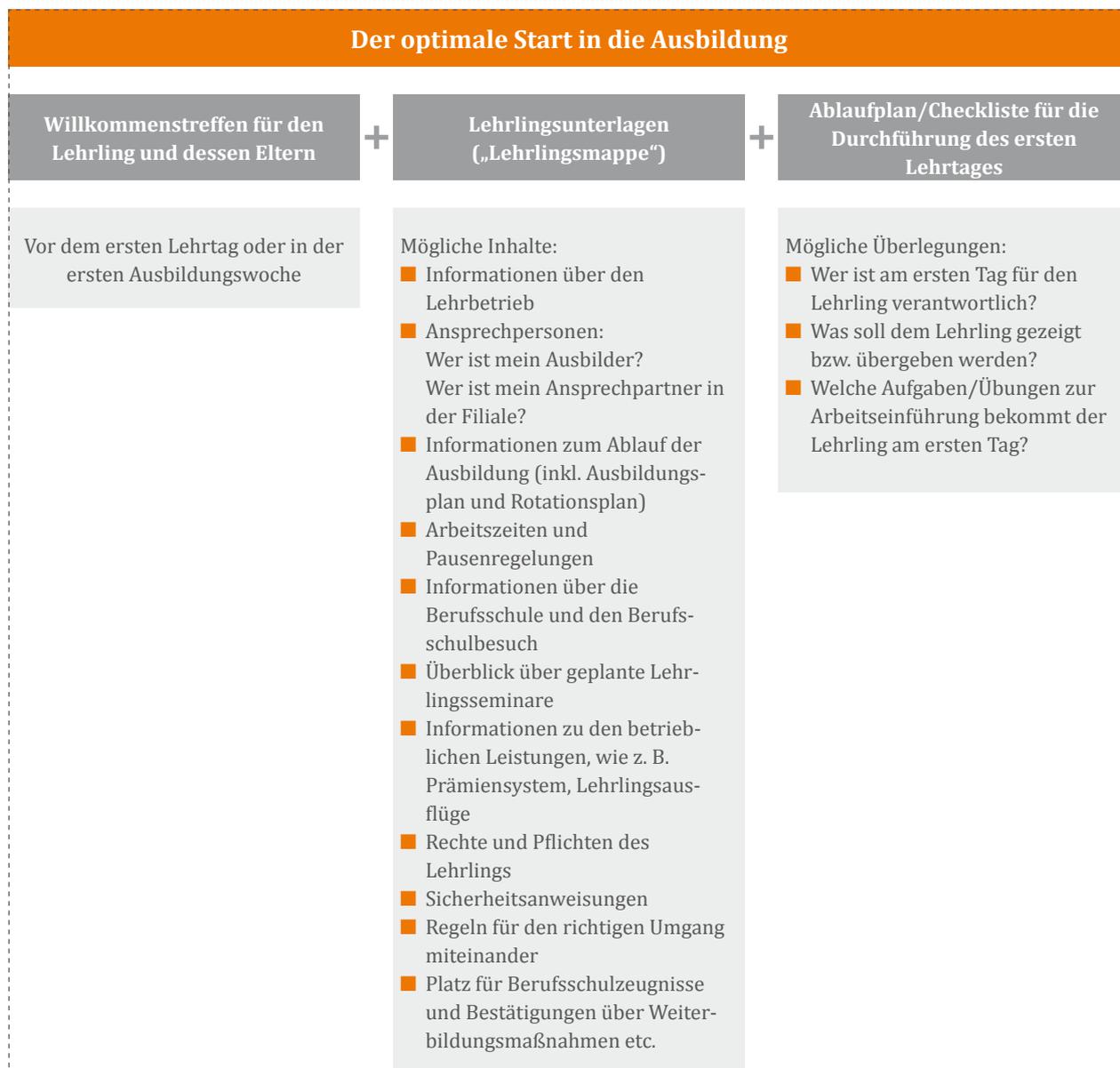
AUS DER
PRAXIS

„Lehrlinge werden dort eingesetzt, wo erfahrene Ausbilder vor Ort sind und mit ihrer Expertise die Lehrlinge auf ihrem Ausbildungsweg optimal begleiten können. Wir wollen unseren Lehrlingen einen abwechslungsreichen Rahmen mit viel Lernpotential bieten.“

Mag. Thomas Lendl, Leiter Human Resources

4. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

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



Hinweise

- Überreichen Sie Ihrem Lehrling zu Beginn der Ausbildung eine **Lehrlingsmappe**, die **alle relevanten Informationen** rund um das **Unternehmen** und die **Lehrlingsausbildung** enthält. Die Mappe bietet sowohl Ihrem Lehrling als auch seinen Eltern einen guten Überblick und sollte als **Begleiter durch die Lehre** dienen. Darin können z. B. Protokolle von Feedbackgesprächen, Ausbildungsdokumentationen, Zeugnisse etc. aufbewahrt werden. Die Lehrlingsmappe können Sie dem Lehrling bereits vor seinem Lehrantritt oder aber auch am ersten Lehrtag überreichen.
- Durch den Lehrvertragsabschluss übernehmen sowohl der Lehrberechtigte als auch der Lehrling gewisse **Rechte und Pflichten**, die im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt sind. Eine Übersicht über die wichtigsten Pflichten des Lehrlings und des Lehrberechtigten finden Sie in der Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe. Ein Infoblatt für Lehrlinge finden Sie in Tool 2 auf Seite 104.



Optimaler Start in die Ausbildung:

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

Ausbildung gestalten:

qualitaet-lehre.at → Ausbildung gestalten

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:

wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Formulare zur Lehrlingsausbildung → *Aktuelle Angebote* → *Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe*

Rechte und Pflichten von Lehrlingen:

arbeiterkammer.at → Beratung → Arbeit & Recht → *Lehre* → *Rechte & Pflichten*



„Um unseren Lehrlingen einen guten Start in unserem Unternehmen zu ermöglichen, haben wir genau festgelegt, wie der erste Lehrtag aussieht. Die Lehrlinge werden von unseren Ausbildern persönlich begrüßt, lernen das gesamte Team kennen und verschaffen sich einen Überblick über den Store und unser Sortiment. Wichtig ist uns auch, mit jedem neuen Lehrling die Erwartungen und Ausbildungsinhalte der nächsten drei Lehrjahre zu besprechen. Wir verwenden Lehrlings- und Ausbildermappen und eine Checkliste für den ersten Arbeitstag.“

Mag. Daniela Horvath, internationale Leitung Personalentwicklung & Recruiting



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. Lehrlingsmappe, Berufsbekleidung, Namensschild, Computer-Passwort		<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. Wer nimmt den Lehrling in Empfang? Wer zeigt ihm/ihr seinen Arbeitsplatz?		<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 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. Frag bei deinen Arbeitskollegen nach und versuche, Antworten auf die folgenden Fragen zu bekommen.

- 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?

■ Du bekommst einen Anruf von zu Hause und musst sofort weg. Was machst du? An wen wendest du dich?

■ 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?
- Weitere Standorte bzw. Filialen des Lehrbetriebs abfragen
- Einzelne Verantwortliche in verschiedenen Abteilungen abfragen (Abteilungsleiter/in, Marktführer/in etc.)
- Fragen zu einzelnen Produkten bzw. Dienstleistungen
- Fragen zum Unternehmensnamen (Wofür steht der Unternehmensname? Warum heißt das Unternehmen ...?)
- Wie lautet unsere allgemeine E-Mail-Adresse?
- Wer sind unsere Kunden?
- Wie lautet unser aktueller Werbeslogan?



Ausbildung in der Berufsschule

1

2

3

4

1. Organisation des Berufsschulunterrichts

Der Berufsschulunterricht ist unterschiedlich organisiert. Die Organisation erfolgt in Abstimmung zwischen Wirtschaft und Schulverantwortlichen und berücksichtigt den Bedarf der einzelnen Regionen.



Hinweise

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



2. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule

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

Regelungen beim Besuch einer ganzjährigen Berufsschule:	
Unterrichtsdauer an einem Berufsschultag	Regelung (Grundlage: KJBG)
Mindestens acht Stunden (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.

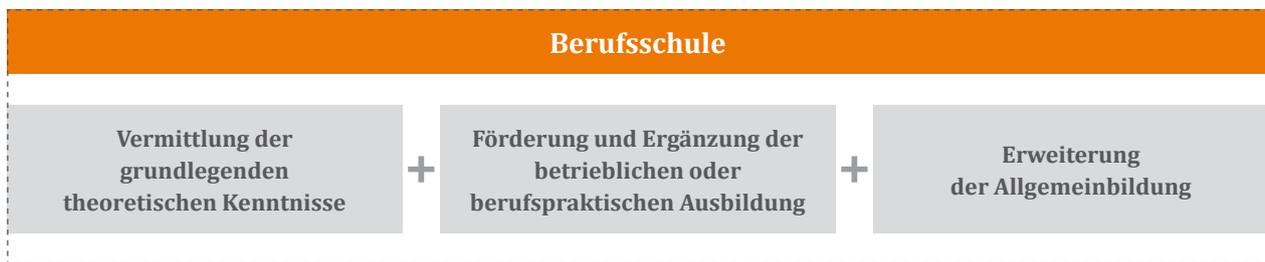
Regelungen beim Besuch einer lehrgangsmäßigen Berufsschule:	
Unterrichtszeit	Regelung (Grundlage: KJBG)
Generell gilt	Während des Besuches der Lehrgangsberufsschule dürfen Lehrlinge nicht im Betrieb beschäftigt werden.
Unterricht entfällt an bis zu zwei aufeinander folgenden Werktagen	Die Arbeitsverpflichtung 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.

Hinweis

- Die Wegzeit gilt als Arbeitszeit.

3. Inhaltliche Schwerpunkte der Berufsschule

Die inhaltlichen 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 **Internatskosten** entstehen, hat diese der **Lehrbetrieb im Vorfeld zu begleichen**. Diese Kosten werden mit dem Lehrling (Lehrlingsentschädigung) gegenverrechnet. Dem Lehrling müssen jedoch für den Zeitraum, in dem sich der Lehrling im Internat befindet, mindestens fünfzig Prozent seiner Lehrlingsentschädigung verbleiben.

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 und Lehre → Lehre → Berufsschule

Lehrplan der Berufsschule:

www.abc.berufsbildendeschulen.at → Berufsschulen → *Nützliche Links* → *Lehrpläne Berufsschulen zum Downloaden*

Ausbildungspartner Berufsschule:

qualitaet-lehre.at



„Der persönliche Kontakt zu den Berufsschulen ist uns ein wichtiges Anliegen. Dabei tauschen wir uns mit den Fachlehrern und Direktoren über wichtige Fachthemen sowie über den Entwicklungsstand unserer Lehrlinge aus.“

Mag. Daniela Horvath, internationale Leitung Personalentwicklung & Recruiting



Tool 2

**Erfolgreich ausbilden
im Allgemeinen Einzelhandel**

Inhalt Tool 2

1 Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb	
<input type="checkbox"/> Lehrbetrieb	52
<input type="checkbox"/> Branchenüberblick	55
<input type="checkbox"/> Ziel & Inhalt der Ausbildung	56
<input type="checkbox"/> Kommunikation	58
<input type="checkbox"/> Materialien, Hilfsmittel, Werkzeuge	60
<input type="checkbox"/> Gesundheitsschutz & Arbeitssicherheit	61
<input type="checkbox"/> Rechte & Pflichten	63
<input type="checkbox"/> Umweltschutz	65
<input type="checkbox"/> Rechnungswesen	66
<input type="checkbox"/> Wirtschaftlichkeit & Qualitätssicherung	67
<input type="checkbox"/> Best Practice-Beispiele	68

2 Ware und Sortiment	
<input type="checkbox"/> Sortiment	73
<input type="checkbox"/> Warenbedarf	74
<input type="checkbox"/> Warenbestellung	76
<input type="checkbox"/> Wareneingang	78
<input type="checkbox"/> Warenlagerung	79
<input type="checkbox"/> Verpackung	80
<input type="checkbox"/> Warenpräsentation	81
<input type="checkbox"/> Preisauszeichnung	83
<input type="checkbox"/> Best Practice-Beispiele	84

3 Verkauf	
<input type="checkbox"/> Professionelles Auftreten	89
<input type="checkbox"/> Beratung und Warenpräsentation	90
<input type="checkbox"/> Zusatzverkäufe & Serviceleistungen	92
<input type="checkbox"/> Kaufabschluss	93
<input type="checkbox"/> Kundenbindung	94
<input type="checkbox"/> Beschwerden & Reklamationen	95
<input type="checkbox"/> Kassiervorgang	96
<input type="checkbox"/> Rechnungsausstellung	97
<input type="checkbox"/> Best Practice-Beispiele	98

AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTEN:

Verhalten bei Raubüberfällen	103
Rechte und Pflichten eines Lehrlings	104
Berufsbild Allgemeiner Einzelhandel	126

Tool 2 des Ausbildungsleitfadens „Allgemeiner Einzelhandel“ gliedert sich in drei Ausbildungsbereiche:

1 Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb	Seite 50
2 Ware und Sortiment	Seite 72
3 Verkauf	Seite 87

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

Beispiel für ein Ausbildungsziel und Ausbildungsinhalte:		
Ihr Lehrling kann einen Überblick über die Branche geben.		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kennt die Struktur des Handels. <i>z. B. Unterscheidung Groß- und Einzelhandel; Online-Handel; Wissen über die Schwerpunkte; regionale Unterschiede; Marktführer; Standorteinflüsse</i>		Ihr Lehrling kennt die Interessenvertretungen des Handels. <i>z. B. Sozialpartner und deren Aufgaben</i>
Ihr Lehrling kennt die Trends und Entwicklungen im Einzelhandel. <i>z. B. Trends bei den Betriebsformen; E-Commerce und kombinierte Formen; Selbstbedienungskonzepte; automatisierte Prozesse</i>		
Ihr Lehrling kennt die Werbemaßnahmen der Branche. <i>z. B. unterschiedliche Medien wie TV-Werbung, Anzeigen, Plakate, Kundenkarten, Online Aktionen</i>		
	Ihr Lehrling kennt die marktwirtschaftlichen Zusammenhänge und Auswirkungen auf die Branche. <i>z. B. EU, Freihandelsabkommen, Wirtschaftskreislauf (Güterkreislauf: Rohstoffproduktion etc)</i>	

→ **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 Berufsbildpositionen: 1.1.1, 1.3.1, 1.4.1, 1.5.2, 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3, 2.4.4, 6.3.1

→ **Berufsbildpositionen:** Die Berufsbildpositionen verweisen auf die Ausbildungsverordnung „Einzelhandel – Allgemeiner Einzelhandel“.

Ausbildungsbereich

Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb

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

Fortsetzung →

Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 61	... gesundheitsschonend und sicher arbeiten.		
	Betriebliche Sicherheitsvorschriften einhalten		
	Gefahren erkennen und vermeiden		
	Bei Arbeitsunfällen und bei akuten gesundheitlichen Beschwerden richtig reagieren		
	Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden		
	Bei Strafdelikten richtig verhalten		
→ Seite 63	... seine Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer wahrnehmen.		
	Aufgaben der Arbeitnehmervertretung kennen		
	Wesentliche Bestimmungen des Lehrvertrags und des Berufsausbildungsgesetzes kennen		
	Wesentliche Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetzes kennen		
	Aushangpflichtige Gesetze kennen		
	Mit Zeiterfassungssystem umgehen		
→ Seite 65	... zum betrieblichen Umweltschutz beitragen.		
	Nachhaltig arbeiten		
	Umweltschutzmaßnahmen umsetzen		
	Umweltbelastende Materialien und Arbeitsweisen kennen		
→ Seite 66	... Aufgaben im betrieblichen Rechnungswesen durchführen.		
	Betriebliche Struktur des Rechnungswesen kennen		
	Belege prüfen		
	Kennzahlen interpretieren		
	Statistiken erstellen		
→ Seite 67	... wirtschaftlich und qualitätsorientiert arbeiten.		
	Qualitätssichernde Maßnahmen kennen	Kosten- und ressourcenschonend arbeiten	

- 1
- 2
- 3
- 4

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 – 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.)</p>		
<p>Ihr Lehrling hält innerbetriebliche Regelungen ein. z. B. – auf Kleidung und Erscheinungsbild achten – Pauseneinteilung einhalten – angemessen gegenüber Kunden und Kollegen verhalten – weiß, ob Kollegen mit „Du“ bzw. „Sie“ angesprochen werden</p>	<p>Ihr Lehrling kennt die Ziele des Lehrbetriebs. z. B. – Expansionsziele – Vertrieb 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 – Müllentsorgung fachgerecht durchführen – Energie ressourcenschonend einsetzen – Umgangsformen gegenüber Kollegen und Kunden einhalten		
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. – Wissen, wie um neue Kunden geworben wird – Kundenkarten ausstellen – CD-Richtlinien kennen – Markenbild kennen	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.1.2, 1.2.1, 1.2.2, 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3, 1.5.2, 1.5.3, 2.2.1, 4.2.1, 4.2.2, 6.3.2



„In unserem Unternehmen erhält jeder Lehrling neben einem Ausbildungsverantwortlichen einen Paten, der ihn sozusagen an der Hand nimmt. Dieser Pate ist Vertrauensperson und hilft bei der ersten Orientierung in der Filiale. Üblicherweise wird diese Patenschaft die gesamte Lehrzeit fortgeführt.“

Doris Holzer, HR-Verantwortliche

„Der erste Arbeitstag ist vergleichbar mit dem ersten Schultag. Die Erfahrungen, die an diesem Tag gemacht werden, sind für den Start in die Ausbildung prägend. Wir planen den ersten Arbeitstag der Lehrlinge daher mit besonderer Sorgfalt und achten darauf, dass sowohl der Ausbildungsleiter/die Ausbildungsleiterin und der Bezirksleiter/die Bezirksleiterin dabei sind.“

Sonja Marchhart, Konzernpersonalleitung und Geschäftsführung



Ausbildungstipps

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

Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Allgemeiner Einzelhandel

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

www



Lehrlingssuche, Ausbildung und richtiger Umgang mit Lehrlingen;
Ausbildungsdokumentation „Allgemeiner Einzelhandel“:
qualitaet-lehre.at

Ihr Lehrling kann einen Überblick über die Branche geben.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kennt die Struktur des Handels. z. B. – Groß- und Einzelhandel unterscheiden – Organisationsformen des Handels kennen (z. B. stationärer Handel, Online-Handel) – über die Schwerpunkte des Einzelhandels Bescheid wissen – regionale Unterschiede kennen – Marktführer kennen – Standorteinflüsse unterscheiden		Ihr Lehrling kennt die Interessenvertretungen des Handels. z. B. – Sozialpartner (WKO, AK, GPA-djp) kennen – deren Aufgaben kennen
Ihr Lehrling kennt die Trends und Entwicklungen im Einzelhandel. 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		
	Ihr Lehrling kennt die marktwirtschaftlichen Zusammenhänge und Auswirkungen auf die Branche. z. B. Wirtschaftskreislauf (Güterkreislauf: Rohstoffgewinnung, Produktion, Handel und Konsument etc.), EU, Freihandelsabkommen	
Ihr Lehrling versteht das marktwirtschaftliche Prinzip. z. B. Auswirkung auf den Preis bei knappen Gütern (schlechte Ernte bedeutet höhere Preise etc.); Transportkosten als Kostentreiber		
	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; Auswirkungen von Streiks (Streik der Transporteure, Zöllner etc.) auf Warenlieferungen	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende 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



„Finden Messen statt, nehmen wir unsere Lehrlinge mit, damit sie unsere Branche kennenlernen. Außerdem haben wir Fachzeitschriften abonniert, die wir mit unseren Lehrlingen durchgehen und besondere Themen durchbesprechen oder lassen sie unser eigenes Inserat darin suchen.“
Ing. Christian Seidler, Geschäftsführer

Ausbildungstipp

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



Brancheninfos und News für Lehrlinge im Handel:
handelslehrling.at

Ihr Lehrling kann Ziel und Inhalt seiner Ausbildung erklären.

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

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

z. B.

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

Ihr Lehrling kennt seine Rechte und Pflichten als Lehrling.

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

Ihr Lehrling kennt die Anforderungen bei der Lehrabschlussprüfung.

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

Ihr Lehrling kennt die Weiterbildungs- und Karrieremöglichkeiten.

z. B.

- innerbetriebliche Weiterbildungsprogramme
- Lehre mit Matura
- Berufsakademie Handel

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



AUS DER
PRAXIS

„Wir veranstalten für unsere Lehrlinge zu Beginn der Ausbildung einen Willkommenstag. Dabei ist es uns wichtig, dass die Lehrlinge das Unternehmen kennen lernen und ihre Rechte und Pflichten anhand von eigenen Präsentationen selbst erarbeiten. Gespräche und Diskussionen unter den Lehrlingen sowie mit den Ausbilderinnen und Ausbildern tragen dazu bei, dass Erwartungshaltungen auf beiden Seiten miteinander besprochen werden.“

Mag. Daniela Horvath, internationale Leitung Personalentwicklung & Recruiting

„Wenn wir den Eindruck gewinnen, dass ein Schüler Probleme in einem bestimmten Fach in der Berufsschule hat oder uns der Lehrling selbst um Hilfe bittet, investieren wir in spezifische Förderprogramme.“

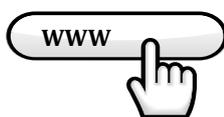
Mag. Thomas Lendl, Leiter Human Resources

„Jeder Lehrling hat meine Telefonnummer und kann mich bei Problemen jederzeit anrufen. Dabei ist mir der Vertrauensgrundsatz wichtig. Ich frage immer, ob der Lehrling möchte, dass ich mit dem Ausbildungsleiter oder der Ausbildungsleiterin spreche bzw. vermittele, oder ob er/sie zunächst selbst versuchen möchte, das Problem zu lösen. Manchmal ergibt sich ein Coachinggespräch, oft möchte sich ein Lehrling auch einfach nur seinen Kummer von der Seele sprechen und braucht Zuwendung. Anschließend fällt vieles schon leichter.“

MMag. Barbara Gassner, HR Lehrlingsbeauftragte

Ausbildungstipps

- Gehen Sie mit Ihrem neuen Lehrling die **Ziele und Schwerpunkte der Ausbildung** durch. Nehmen Sie den Ausbildungsleitfaden zur Hand und zeigen Sie Ihrem Lehrling die wichtigsten Ausbildungsinhalte.
- Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 104.
- Führen Sie mit Ihrem Lehrling regelmäßig **Feedbackgespräche** über den Stand der Ausbildung: Was hat ihr Lehrling schon gelernt? Wo braucht er noch Unterstützung?
- Für Lehrlinge werden zahlreiche **fachliche und persönlichkeitsbildende Zusatzausbildungen** (z. B. wirtschaftliches Denken, Umgangsformen für Lehrlinge) sowie **Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung** angeboten. Einen Überblick über die Anbieter von Vorbereitungskursen erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes.
- Bei Lehrlingen mit Lernschwierigkeiten können Förderungen für Nachhilfekurse auf Pflichtschulniveau oder zusätzliche Fördereinheiten in der Berufsschule beantragt werden. Nutzen Sie die **Förderungen für die Weiterbildung** von Lehrlingen. Ein Großteil der Weiterbildungskosten wird ersetzt.
- Sprechen Sie mit Ihrem Lehrling über **Weiterbildungsmöglichkeiten** während der Lehre (z. B. Lehre mit Matura, Berufsakademie Handel) 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 3 des Ausbildungsleitfadens ab Seite 109.



Leitfaden Feedbackgespräche:
qualitaet-lehre.at

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

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

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

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

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

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

Ihr Lehrling kann mit Personen im Lehrbetrieb sowie Lieferanten kommunizieren.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann Gespräche mit Vorgesetzten, Kollegen und Lieferanten führen.		
z. B. – grüßen, freundlich sein – unter Beachtung der betrieblichen Gepflogenheiten Gespräche führen	z. B. – Auskünfte geben – bei Unklarheiten nachfragen – eigene Meinungen und Ideen einbringen	z. B. – betriebstypische Entscheidungen treffen (Kulanzlösungen etc.) – Konsequenzen des eigenen Handelns abschätzen
Ihr Lehrling kann mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen.		
z. B. – Gepflogenheiten und höfliches Auftreten gegenüber Kollegen einhalten	z. B. – die eigene Meinung sachlich argumentieren – Feedback annehmen	z. B. – Kritik fair üben – Deeskalationsstrategien anwenden
Ihr Lehrling kann im Lehrbetrieb übliche Fachausdrücke und Abkürzungen benutzen.		
z. B. vom Strichcodesystem, Computersystem, Bestellsystem, Arbeitszeiterfassungssystem, von den Warengruppen		

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



AUS DER PRAXIS

„Probleme werden bei uns direkt angesprochen und diskutiert. Wie in anderen Unternehmen kann es auch bei uns zu verfahrenen Situationen kommen, wobei die Emotionen recht aufgeheizt sind. Wir versuchen dann, einen unbeteiligten Dritten aus der zentralen Personalabteilung zu entsenden, um die Problematik wieder auf eine sachliche Ebene zu führen.“

Jasmin Wagner, Lehrlingsverantwortliche Österreich

„Unsere Filialen haben meist mehrere tausend Quadratmeter Verkaufsfläche. Wir wollen bei den Mitarbeitern ein Bewusstsein für die Zusammenhänge schaffen, damit die einzelnen Abteilungen über den eigenen Tellerrand blicken und eine stärkere Vernetzung aller Abteilungen erfolgt. Unsere Lehrlinge arbeiten während ihrer Lehrzeit in zumindest drei unterschiedlichen Abteilungen. So bietet sich eine gute Chance, dieses Bewusstsein zu etablieren.“

Mag. Matej Vonasek, Personalleiter

„Bei Produktschulungen der Herstellerfirmen sind unsere Lehrlinge eingebunden. Unsere Lehrlinge haben darüber hinaus mit den Vertretern dieser Firmen Kontakt. Gerade dann, wenn sich Rückfragen durch Kunden ergeben, lassen wir die Lehrlinge oft selbst recherchieren.“

Jörg Bachl, Personalentwickler

Ausbildungstipps

- Üben Sie mit Ihrem Lehrling, wie er sich richtig bei Geschäftspartnern vorstellt.
- Erklären Sie Ihrem Lehrling die „Du“ und „Sie“-Thematik: Wer bietet wem das „Du“ an? Wie spricht man Personen an, die man nicht kennt?
- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, bei Gesprächen mit Lieferanten dabei zu sein. Dabei können diese viel über den Umgang mit Lieferanten lernen.
- Jugendliche sind es nicht gewohnt, geschäftliche Telefonate zu führen. Üben Sie mit Ihren Lehrlingen verschiedene Standardgespräche in Rollenspielen:
 - sich am Telefon korrekt melden
 - Gespräche weiterverbinden
 - einfache Auskünfte geben
 - erklären, dass man ein Lehrling ist
 - 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 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 Lob und Anerkennung

- Mehr loben und weniger kritisieren: Auf das, was gut gemacht wird, schauen und nicht nur auf die Fehler.
- Immer wieder Rückmeldung zur Arbeit und den Lernfortschritten geben.
- Fehler als Lernchancen zulassen: Aus Fehlern lernt man.
- Bei Fehlern richtig Feedback geben: Nicht persönlich werden, sondern sachlich bleiben. Besprechen, wie es besser gemacht werden kann.
- Bei Lob durchaus persönlich werden. Das, was die Lehrlinge gut können, anerkennen.
- Feedback der Lehrlinge zur Ausbildung einholen und ernst nehmen.

WWW



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

Ihr Lehrling kann mit Materialien, Hilfsmitteln und Werkzeugen umgehen.

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

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

z. B.

- Leitern richtig bedienen
- Cutter-Messer sicher verwenden
- Ameise oder Transportrodel fachgerecht benutzen

Ihr Lehrling wendet die erforderlichen Schutzmaßnahmen an.

z. B.

- Handschuhe verwenden
- Sicherheitsschuhe tragen
- Desinfektionsmittel richtig einsetzen
- kein Hantieren mit offenem Feuer

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

z. B. Umgang mit Reinigungsmitteln (Verdünnung, Brandgefahr, Erstickungsgefahr etc.); Gefahr durch ausströmendes Gas

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



AUS DER
PRAXIS

„Sicherheit ist gleich am ersten Tag ein großes Thema. Wir besprechen unter anderem den Umgang mit gefährlichen Stoffen und zeigen Gefahrenquellen im Lehrbetrieb auf.“

MMag. Barbara Gassner, HR Lehrlingsbeauftragte

„Mindestens einmal im Jahr halten wir einen Tag der Wiederholung mit unseren Mitarbeitern ab. Gemeinsam gehen wir verschiedene Themen, die uns über das Jahr hinweg aufgefallen sind, durch. Wir sprechen über Produkte, sicherheitstechnische Themen, Änderungen im Umgang mit Gefahrengut oder auch darüber, worauf man im Verkaufsgespräch besonders achten sollte.“

Ing. Christian Seidler, Geschäftsführer

Ausbildungstipps

- **Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz** sind wichtig. Das muss jeder Lehrling lernen. Achten Sie jedoch darauf, dass nicht alle Aufräum- und Putztätigkeiten auf den Lehrling abgewälzt werden – das schlägt sich schnell negativ auf die Motivation nieder. Gehen die Kollegen mit gutem Beispiel voran und halten ihren Arbeitsplatz sauber, fällt dies auch dem Lehrling leichter.
- Räumen Sie am **Anfang des 1. Lehrjahres** einmal gemeinsam mit dem Lehrling auf: Zeigen Sie dem Lehrling alles, was er wissen muss – von der richtigen Aufbewahrung der Materialien bis zur Abfalltrennung. Legen Sie die zu erledigenden Aufgaben und einen angemessenen Zeitrahmen fest.
- Lassen Sie den Lehrling in **Produktkatalogen Artikel** laut Materialliste **suchen** und die Preise ausschreiben. Dadurch bekommt er ein Gefühl für den Wert der Materialien, mit denen er täglich arbeitet.

Ihr Lehrling kann gesundheitsschonend und sicher arbeiten.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling hält sich an die betrieblichen Sicherheitsvorschriften. z. B. Freihalten der Fluchtwege, Notausgänge, Brandschutzrichtlinien		
Ihr Lehrling erkennt Gefahren und kann diese vermeiden. z. B. bei Ausrutschgefahr auf feuchtem Boden Warnschilder aufstellen		
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 (zu zweit tragen etc.) – ergonomische Bedienung des Hochregallagers		
Ihr Lehrling hält sich an die Verhaltensregeln bei auftretenden Strafdelikten (Ladendiebstähle, Überfall und Einbruch etc.).		
z. B. – persönliche Sicherheit und Kundensicherheit stehen im Vordergrund – Ruhe bewahren – den Anweisungen des Täters folgen – Alarm auslösen		
		Ihr Lehrling kennt die Funktion externer Aufsichtsorgane. z. B. weiß, welche Überprüfungen das Arbeitsinspektorat vornimmt

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



„In unseren Workshops besprechen wir auch das Thema Suchtprävention. Wir hoffen, dass unsere Lehrlinge dadurch vorsichtig im Umgang mit legalen und illegalen Suchtmitteln werden. Natürlich profitieren auch wir als Unternehmen, wenn sich unsere Lehrlinge zu gefestigten Persönlichkeiten entwickeln und wir Suchterkrankungen vorbeugen können.“

Jasmin Wagner, Lehrlingsverantwortliche Österreich

„Wir achten darauf, den Lehrling auf besondere Situationen vorzubereiten. Ladendiebstähle oder Überfälle können vorkommen, und es ist wichtig, dass der Lehrling sich selbst schützt und angemessen reagiert. Die Schulung dieses anspruchsvollen Themas obliegt unseren Hausdetektiven, die sich entsprechend spezialisiert haben und viel Erfahrung mitbringen.“

MMag. Barbara Gassner, HR Lehrlingsbeauftragte

„Nicht nur die eigene Sicherheit oder die des Unternehmens ist wichtig. Wir haben auch eine Hinweispflicht unseren Kunden gegenüber, wie sie mit unseren Produkten am besten und sichersten umgehen können oder die Anwendung optimieren können. Wir sensibilisieren unsere Lehrlinge von Anfang an, dieses Wissen an unsere Kunden weiterzugeben.“

Ing. Christian Seidler, Geschäftsführer

Ausbildungstipps

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



Checkliste „Sichere Lehrzeit“:
qualitaet-lehre.at

Prävention von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten:
auva.at → Vorsorge

Ihr Lehrling kann seine Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer wahrnehmen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kennt die Aufgaben der Arbeitnehmervertretung. 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 die wesentlichen Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetzes. z. B. Regelungen zu Überstunden und Ruhepausen, Nachtruhe, Gesundheitsschutz, Gefahrenunterweisung		
Ihr Lehrling kennt wichtige aushangspflichtige Gesetze und weiß, wo er diese im Lehrbetrieb findet. z. B. in den Sozialräumen bzw. Pausenräumen		
Ihr Lehrling kann mit dem betriebs-spezifischen Zeiterfassungssystem umgehen. z. B. Arbeitszeit, Urlaub, Krankenstand, Berufsschulzeiten erfassen		
Ihr Lehrling weiß über die Gehaltsbestandteile Bescheid und kann sie überprüfen. z. B. <ul style="list-style-type: none"> – Kollektivvertrag kennen – Sozialversicherungsleistungen (Krankenkasse etc.) kennen – Abzugspositionen (Brutto und Netto) kennen – Wissen, wo Auskünfte eingeholt werden können 		

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



„Zu Beginn ist es wichtig, dass die Rahmenbedingungen und Spielregeln der Ausbildung klar und verständlich erklärt werden. Dazu zählt die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit, aber auch der höfliche und wertschätzende Umgang mit den Kollegen und den Kunden. Unsere Gepflogenheiten sind von allen Mitarbeitern zu beachten. Bei Missachtung müssen wir natürlich auch entsprechende Konsequenzen setzen.“

Mag. Matej Vonasek, Personalleiter

„Die Lehrlingsentschädigung ist meistens die erste Abgeltung einer Arbeitsleistung, die Lehrlinge je bekommen haben. Daher erklären wir den Lehrlingen in unserem Willkommensseminar die Gehaltsabrechnung, die Gehaltsbestandteile sowie die Versicherungsleistungen.“

MMag. Barbara Gassner, HR Lehrlingsbeauftragte



Ausbildungstipps

- Eine Übersicht der **Rechte und Pflichten** für Lehrlinge und Lehrberechtigte finden Sie auf Seite 104.
- Lassen Sie sich von Ihrem Lehrling den **Gehaltszettel erklären**. Erfassen Sie gemeinsam, was eine Stunde Arbeitszeit des Lehrlings dem Unternehmen kostet.

WWW



Kollektivvertrag Handel:

derhandel.at → Arbeitsrecht und Kollektivvertrag

Grundlagen, Bedeutung und Aufgaben des Kollektivvertrags:

jugend.gpa-djp.at → Lehrlinge & junge ArbeitnehmerInnen → *Kollektivvertrag*

Kollektivvertrag Handel:

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

Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:

arbeiterkammer.at → Beratung → Arbeit & Recht → Lehre

Ihr Lehrling kann zum betrieblichen Umweltschutz beitragen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling arbeitet nachhaltig im Sinne der Schonung von Ressourcen und Umwelt. z. B. – Wissen über Umweltschutzmaßnahmen (Verpackungen umweltgerecht entsorgen etc.) – Auswirkungen bei Nichtbeachten der Maßnahmen kennen – Schutz und Sicherheitsvorschriften einhalten		
Ihr Lehrling weiß, welche zentralen Umweltschutzmaßnahmen im Lehrbetrieb umgesetzt werden. Er arbeitet entsprechend dieser Standards. z. B. – angemessener Einsatz von Energie (Strom, Gas etc.) – Einwegverpackungen vermeiden – Abfälle richtig entsorgen		
Ihr Lehrling kennt umweltbelastende Materialien und Arbeitsweisen. z. B. Beachtung der fachgerechten Entsorgung von gefährlichen Abfällen (Batterien, Glühlampen etc.)		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.6.3, 1.6.4



„Unser Haustechniker erklärt den Lehrlingen den richtigen Umgang mit Problemstoffen wie Batterien und Glühlampen und deren Entsorgung. Dabei werden wertvolle Hintergrundinformationen ausgetauscht, die für den richtigem Umgang mit Hilfsmitteln in unserem Geschäft und für die Kundenberatung wichtig sind.“

MMag. Barbara Gassner, HR Lehrlingsbeauftragte

„Unsere Lehrlinge werden nicht nur sensibilisiert, selbst umweltschonend zu arbeiten, sondern auch dafür, die Kunden auf umweltschonendes Verhalten hinzuweisen und ihnen Informationen dazu mitzugeben.“

Andreas Kalcher, Filialleiter

Ausbildungstipps

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



Ihr Lehrling kann Aufgaben im betrieblichen Rechnungswesen durchführen.

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

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



„Unsere Lehrlinge haben Einblick in die Kennzahlen ihres Bereiches bzw. ihrer Abteilung. Dabei lernen sie, wie Umsatz, Umschlagshäufigkeit etc. interpretiert werden und was sie persönlich dazu beitragen können, um diese Kennzahlen zu verbessern.“

MMag. Barbara Gassner, HR Lehlingsbeauftragte

Ausbildungstipps

- Lassen Sie Ihren Lehrling **mit Hilfe des Warenwirtschaftssystems Statistiken** zu den Top Sellern und umsatzschwachen Produkten erstellen. Besprechen Sie anschließend, wie man die Performance von umsatzschwachen Produkten verbessern könnte.
- Binden Sie Ihren Lehrling in das **Filialcontrolling** ein. Lassen Sie ihn recherchieren, welche 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. Ware auf Qualität prüfen		
	Ihr Lehrling kann kosten- und ressourcenschonend arbeiten. z. B. - effizient arbeiten - Bestellungen und Lagerung planen - Arbeitsteilung mit den Kollegen berücksichtigen	

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



„Wir versuchen, unseren Lehrlingen wirtschaftliches Denken mit Beispielen aus dem persönlichen Alltag näher zu bringen. Auch wenn wir für uns selbst einkaufen gehen, müssen wir organisatorisch denken, z. B. einen Supermarkt in unserer Nähe auswählen. Genauso sollen im Unternehmen Abläufe maximal effizient ablaufen.“

Ing. Christian Seidler, Geschäftsführer

Ausbildungstipps

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

Best Practice

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.



„Die kommunikativen Fähigkeiten unserer Lehrlinge verbessern wir durch ein Teambuildingseminar. Unsere Lehrlinge sind im Outback nur mit Navigationsgeräten unterwegs und müssen im Team zu bestimmten Stationen finden. Das schult die Kommunikation, macht selbstständig, schult die Teamfähigkeit und macht allen Beteiligten obendrein noch eine Menge Spaß.“

MMag. Barbara Gassner, HR Lehrlingsbeauftragte

Best Practice

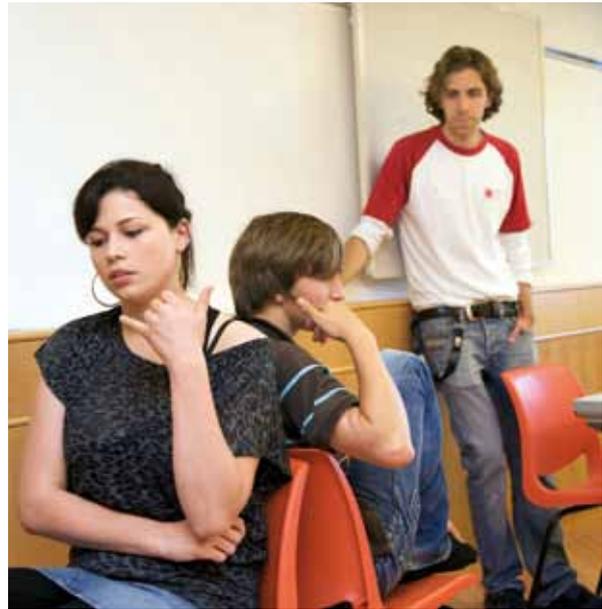
Erste Hilfe

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)



„Als großes Filialunternehmen sind wir uns unserer gesellschaftlichen Verantwortung bewusst. Um unseren Lehrlingen die Scheu oder Ängste vor der Ersten Hilfe zu nehmen, haben wir einen Erste-Hilfe-Grundkurs in unser Seminarprogramm aufgenommen. Lehrlinge lernen, Leben zu retten und arbeiten dabei zumeist im Team. Neben der Ersten Hilfe werden dabei die sozialen Kompetenzen, insbesondere das Arbeiten im Team geschult.“

MMag. Barbara Gassner, HR Lehrlingsbeauftragte

Ausbildungstipp

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

Best Practice

Sicheres Benutzen von Stehleitern



RICHTIG

Verwenden Sie nur „geprüfte“ Leitern ohne Beschädigungen.



FALSCH

Selbstgebaute Aufstiegshilfen bieten keinen sicheren Stand und sind daher verboten.



RICHTIG

Wählen Sie die Leiter entsprechend der Arbeitshöhe und stellen Sie die Leiter so auf, dass Sie sicher und bequem arbeiten können.



FALSCH

Zu niedrige Leitern und eine verdrehte Körperhaltung können zu Verletzungen und Unfällen führen.



RICHTIG

Für einen sicheren Stand betreten Sie die Leitern mit geschlossenen, profilierten Schuhen. Betreten Sie nur geprüfte Leitern mit Stufenauflagen.



FALSCH

Eine gekrümmte Körperhaltung beim Betreten von Leitern belastet die Wirbelsäule.



FALSCH

Beim Betreten der Leiter mit offenen Schuhen ohne Fersenriemen besteht die Gefahr, „aus den Latschen zu kippen“ und zu stürzen. Außerdem entspricht die hier abgebildete Leiter nicht den Sicherheitsvorschriften: Sie ist ungeprüft und die Stufenauflagen fehlen.

Diese Ausbildungsunterlage wurde uns zur Verfügung gestellt von



safety- and fire-department e.U
Tel: +43 664 55 54 488
www.safety-kitz.eu

Ausbildungsbereich

Ware und Sortiment

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 73	... einen Überblick über das Sortiment geben.		
	Waren des Lehrbetriebs kennen		
	Warengruppen unterscheiden		
→ Seite 74	... kann den Warenbedarf feststellen.		
	Lagerbestand feststellen		
		Lagerkennzahlen interpretieren	
			Saisonale Auswirkungen auf Lagerbestand berücksichtigen
		Warenbestände auf Qualität und Menge prüfen	
		Bei der Inventur mitarbeiten	
→ Seite 76	... Waren bestellen.		
		Lieferanten des Lehrbetriebs kennen	
		Wissen, wann Bestellungen erfolgen müssen	
		Wissen, wie Bestellungen erfolgen müssen	
		Lieferbedingungen kennen	
		Auswirkungen eines unzureichenden Warenmanagements kennen	
→ Seite 78	... den Wareneingang überwachen.		
		Ware fachgerecht an- und übernehmen	
			Wareneingang prüfen
		Transportverpackungen fachgerecht entsorgen	
			Wissen, wie bei mangelhafter Anlieferung vorzugehen ist
→ Seite 79	... die Warenlagerung vornehmen.		
	Waren im Warenwirtschaftssystem erfassen		
	Waren lagern		
		Sicherheitsvorkehrungen bei Warenlagerung beachten	
→ Seite 80	... Waren fachgerecht verpacken.		
	Verpackungsmaterialkosten kennen	Waren umweltbewusst verpacken	
	Waren dekorativ verpacken	Produktgerechte Verpackung auswählen	
→ Seite 81	... die Warenpräsentation kundengerecht umsetzen.		
	Waren in Sortimentsgruppen einteilen		
	Waren fachgerecht platzieren		
	Zusatz- und Verbundplatzierungen umsetzen		
→ Seite 83	... Preise auszeichnen.		
		Wissen, wie sich Endverbraucherpreise grundlegend zusammensetzen	
		Wissen, welche betrieblichen Kosten anfallen	
		Wissen, welche Umsatzsteuersätze anzuwenden sind	
	Preisauszeichnungen vornehmen		

Ihr Lehrling kann einen Überblick über das Sortiment geben.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kennt die Waren des Lehrbetriebs.		
z. B. – die verschiedenen Warengruppen – stark nachgefragte Waren – Qualität und Beschaffenheit der Waren – wichtige Marken	z. B. – Zusammensetzung – Breite und Tiefe des Sortiments – Herkunft – Eigenschaften – Lagerung (Schutz vor Feuchtigkeit, Hitze etc.) – Form, Ausführung – Sorten – Größen – Verwendungsmöglichkeiten – Umweltverträglichkeit – Normen – Produktdeklarationen	
Ihr Lehrling kann Warengruppen unterscheiden.		
z. B. Wareneinteilung vornehmen in – Beschaffenheit (z. B. zerbrechlich, flüssig) – Anwendungsmöglichkeiten (z. B. Haushalt, Elektrik) – nach Zielgruppen (z. B. Hobby- und Profiwerkzeug)		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.3, 3.1, 3.2

AUS DER PRAXIS

„Ein fixer Bestandteil unserer Ausbildung sind Wochen- und Monatsberichte, welche der Lehrling regelmäßig führt. Dabei werden saisontypische Themen vorgegeben, zum Beispiel Kerzen zur Weihnachtszeit. Unsere Lehrlinge recherchieren selbstständig Informationen in Büchern, im Internet oder durch Befragen von Kollegen. Anschließend schreiben sie einen Bericht zum Thema über Rohstoffe, Herstellung, Artikeleigenschaften etc. und senden ihn an den Ausbildungsleiter. Dieser bewertet den Bericht, gibt Rückmeldung an den Lehrling und sammelt alle Berichte über die gesamte Lehrzeit zur Gesamtbeurteilung.“

Doris Holzer, HR-Verantwortliche

„Einmal im Jahr besuchen uns unsere größten Herstellerfirmen zu einer Produktschulung, die eigens auf die Anforderungen von Lehrlingen ausgerichtet ist. Unsere Lehrlinge profitieren vom fachlichen Know-How der Firmenvertreter, können selbstständig die Produkte ausprobieren, installieren oder anschließen und Fragen stellen.“

MMag. Barbara Gassner, HR Lehrlingsbeauftragte



© Seifra Farben- und Tapetenvertrieb GmbH, Wien

Ausbildungstipps

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

Ihr Lehrling kann den Warenbedarf feststellen.

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann den Lagerbestand feststellen.

z. B.

- Abrufen des Lagerbestandes
- Zählen und Dokumentieren der Lagerbestände
- Lagerbestände mithilfe des Computersystems des Lehrbetriebs ermitteln

Ihr Lehrling kann Lagerkennzahlen interpretieren.

z. B.

- Lagerumschlagshäufigkeit (Drehung)
- Lagerbestand
- durchschnittliche Lagerdauer
- Maßnahmen ableiten

Ihr Lehrling kann saisonale Auswirkungen auf den Lagerbestand berücksichtigen.

z. B.

- Bestellmenge und Zeitpunkt unter Beachtung der Einkaufsgewohnheiten von Kunden festlegen
- Saisonen berücksichtigen

Ihr Lehrling kann Warenbestände auf Qualität und Menge prüfen.

z. B.

- Warenbestände regelmäßig überprüfen
- Lagerbestände im Warenwirtschaftssystem prüfen
- Abschreibung von Waren durchführen
- Abverkaufswaren (aufgrund leichter Beschädigungen etc.) vorschlagen

Ihr Lehrling kann bei der Inventur mitarbeiten.

z. B.

- richtiges Zählen und Notieren von Beständen auf Inventurlisten
- Wissen, welchen Nutzen die Inventur hat

Ihr Lehrling kann 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 Berufsbildpositionen: 1.1.2, 1.2.2, 1.2.4, 1.5.1, 1.5.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 8.1.3

„Lehrlinge lernen am besten, wenn Fertigkeiten während der täglichen Arbeit erworben werden. Beispielsweise binden unsere erfahrenen Mitarbeiter die Lehrlinge bei der Bestellung der Ware mit ein. Dadurch entwickeln die Lehrlinge ein Gefühl für Mengen und lernen den Warenbedarf nach Saisonen einzuschätzen.“

Doris Holzer, HR-Verantwortliche

Aus der Praxis

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



Ausbildungstipps

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

Ihr Lehrling kann Waren bestellen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Ihr Lehrling kennt die Lieferanten des Lehrbetriebs. z. B. Vertreter und deren Kontaktdaten	
	Ihr Lehrling weiß, wann Bestellungen erfolgen müssen. z. B. – zeitpunktgerecht bestellen – Ausverkaufssituationen vermeiden – Lieferzeiten kennen	
	Ihr Lehrling weiß, wie Bestellungen erfolgen müssen. z. B. – die interne Vorgehensweise beachten – Bestellungen auf verschiedenste Weise durchführen (z. B. Telefon, per E-Mail oder Onlineformular) – 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 aktuelle Modelle – 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 Berufsbildpositionen: 1.5.2, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.2.4, 7.2.5



„Das Warenwirtschaftssystem ersetzt nicht das Mitdenken. Gerade vor Feiertagen oder Aktionszeiträumen muss manuell in das System eingegriffen werden und die Waren müssen nach dem erwarteten Bedarf disponiert werden. Unsere Lehrlinge werden schon sehr früh aufgefordert, ihre Vorschläge abzugeben. Dadurch entwickeln sie ein gutes Gefühl für die richtige Mengenplanung.“

MMag. Barbara Gassner, HR Lehrlingsbeauftragte

„Erste Bestellungen, vom ersten Schritt bis zur Übernahme der gelieferten Ware, führen unsere Lehrlinge mit Hilfe des Ausbilders durch. Oftmals ist es ein tolles Erlebnis für die Lehrlinge, wenn sie eine Bestellung eingeben. Erst ist die Bestellung nur eine Zeile im Computer, aber schon bald fährt ein LKW vor und liefert Paletten von enormem Gewicht und enormer Größe. Die Lehrlinge sind auch dazu angehalten, die Warenannahme ihrer eigenen Bestellungen durchzuführen. Erst durch dieses verknüpfte Erlebnis lernen die Lehrlinge, die Abläufe zu verstehen und vernetzt zu denken.“

Ing. Christian Seidler, Geschäftsführer

Ausbildungstipps

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

Ihr Lehrling kann den Wareneingang überwachen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Ihr Lehrling kann die Ware fachgerecht an- und übernehmen. z. B. – Warenannahme bestätigen – Lieferscheine abzeichnen – die Ware im Warenübergang übernehmen	
		Ihr Lehrling kann die Richtigkeit des Wareneingangs überprüfen. z. B. – Anlieferung mit der Bestellung vergleichen – Menge prüfen – Preis und Qualität vergleichen – mit den Lieferpapieren vergleichen
	Ihr Lehrling kann 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 Berufsbildpositionen: 1.2.3, 1.5.2, 1.6.3, 1.6.4, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3



AUS DER PRAXIS

„In unsere Lehrlingsausbildung haben wir eine Exkursion zu unserem Zentrallager und zu einem Lieferanten als fixen Bestandteil integriert. Unseren Lehrlingen werden durch diese Erfahrungen die Prozesse des Warenflusses richtig bewusst.“

Sonja Marchhart, Konzernpersonalleitung und Geschäftsführung

„Mindestens drei Monate der Lehrzeit verbringt der Lehrling beim Lagerleiter bzw. im Wareneingang. Dabei lernt er die Sicherheitsbestimmungen anzuwenden und die Struktur des Lagers zu verstehen. Danach ist er selbst verantwortlich, dass Waren richtig gelagert werden und nach dem First-in-first-out-Prinzip abgerufen werden.“

MMag. Barbara Gassner, HR Lehrlingsbeauftragte

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 Waren lagern. z. B. Lagervorschriften einhalten: – Beachten von Lagerhinweisen (stehend, liegend; vor Frost, Feuchtigkeit, Hitze etc. schützen) – unter Druck befindliche Behältnisse – leicht entzündbare Gegenstände – Lagerprinzipien beachten (First-in-First-Out-Prinzip, Hochregallager, Entfernen der Verpackung etc.)		
	Ihr Lehrling beachtet Sicherheitsvorkehrungen bei der Warenlagerung. z. B. Sichern der Ware gegen das Herabfallen	
	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, Transportrodel und Leitern	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.4, 7.3.3, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3



„Jeder Lehrling bekommt an seinem ersten Arbeitstag eine ausführliche Sicherheitsunterweisung. Ganz besonders weisen wir auf das richtige Schuhwerk hin, denn Schuhe sollen neben einer rutschfesten Sohle auch Schutz vor herabfallenden Gegenständen bieten.“

Doris Holzer, HR-Verantwortliche

Ausbildungstipps

- Lehrlinge sollten **wissen, warum sie etwas tun**. Stellen Sie Fragen bei der Warenlagerung (z. B. warum Sicherheitsvorkehrungen bei dieser Ware notwendig sind, wo es zu Schwierigkeiten kommen kann) um zu sehen, ob ihre Lehrlinge Sinn und Zweck der Vorschriften wirklich verstanden haben.
- Geben Sie Ihren Lehrlingen **Produkt- und Sicherheitsdatenblätter zum Durchlesen**, bevor diese zum ersten Mal eine neue Ware lagern. Lassen Sie sich von ihren Lehrlingen berichten, welche Informationen sie in den Unterlagen gefunden haben.

Ihr Lehrling kann Waren fachgerecht verpacken.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kennt die Kosten von Verpackungsmaterialien. z. B. kann entsprechend dem Produkt die Verpackung auswählen	Ihr Lehrling kann Waren umweltbewusst verpacken. z. B. – Vermeidung von Problemstoffen – Vermeidung von unnötigen Verpackungsmaterialien	
Ihr Lehrling kann Waren dekorativ verpacken. z. B. – auf Kundenwünsche bei der Verpackung eingehen – Verpackungen entsprechend den Anlässen (Hochzeitstag, Weihnachten etc.) gestalten	Ihr Lehrling kann produktgerechte Verpackungen auswählen. z. B. – zur Vermeidung von Brüchen und anderen Beschädigungen – zur Verbesserung der Haltbarkeit	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.1.5, 4.1.6, 7.4.2



AUS DER PRAXIS

„Werden Kundenbestellungen per Post verschickt, erklären wir unseren Lehrlingen, dass durch die richtige Auswahl an Verpackungsmaterial Transportschäden am Produkt vermieden und Portokosten gesenkt werden können.“

Jasmin Wagner, Lehrlingsverantwortliche Österreich

Aus der Praxis

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



Ihr Lehrling kann die Warenpräsentation kundengerecht umsetzen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann Waren in Sortimentsgruppen einteilen.		
z. B. – Waren anlassbezogen einteilen (Weihnachten, Neujahr etc.) – nach Verbrauchergewohnheiten (Besteck und Teller, Schlagbohrmaschine, Dübel und Schrauben etc.) – nach Zielgruppen (Alter, Touristen etc.)		
Ihr Lehrling kann die Waren fachgerecht platzieren.		
z. B. Grundregeln der Regalbewirtschaftung anwenden; stapeln, schlichten		
Ihr Lehrling kann Zusatz- und Verbundplatzierungen umsetzen.		
z. B. Positionierung von Zusatzartikeln (Schuhe und Schuhpflegemittel, Salat und Dressing etc.)		
Ihr Lehrling kann die Werbemaßnahmen seines Lehrbetriebs umsetzen.		
z. B. Sonderplatzierungen, Plakate, Aufsteller, Dekorationsartikel anbringen		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.3.2, 6.1.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.3.1



„Unsere Lehrlinge bekommen relativ früh einen eigenen, kleinen und überschaubaren Verantwortungsbereich übertragen. Der Lehrling ist für die ausreichende Warenbestückung, Sauberkeit, Auszeichnung der Preisschilder etc. selbst verantwortlich. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass unsere Lehrlinge motivierter sind, wenn man ihnen viel zutraut und dabei einen gewissen Entscheidungsspielraum einräumt.“

Jörg Bachl, Personalentwickler

„Wie ein Schaufenster gestaltet wird oder eine Warenpräsentation umzusetzen ist, wird zentral vorgegeben. Jedoch kommt es durchaus zu Situationen, in denen geschickt improvisiert werden muss. Unsere Kreativmitarbeiter beziehen unsere Lehrlinge ein und besprechen die richtige Auswahl von Artikeln, Farbharmonien oder verwandten Produkten. Bemerken wir, dass ein Lehrling großes Interesse oder Talent in diesem Bereich zeigt, fördern wir den Ausbau dieser Kompetenz.“

Doris Holzer, HR-Verantwortliche

„Kreative Prozesse wie die Schaufenstergestaltung lassen wir die Lehrlinge einmal komplett eigenständig durchführen. Danach sehen wir uns gemeinsam das Ergebnis an. Wenn es etwas zu verändern gibt, geben wir ihnen Verbesserungsvorschläge und setzen diese gemeinsam um.“

Ing. Christian Seidler, Geschäftsführer



Aus der Praxis

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



Ausbildungstipp

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

Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

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

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

Wichtig:

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

Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen

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

Ihr Lehrling kann Preise auszeichnen.		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Ihr Lehrling weiß, wie sich Endverbraucherpreise grundlegend zusammensetzen. z. B. Einkaufspreise, Rabatte, Skonto, Aufschläge, Gemeinkosten	
	Ihr Lehrling weiß, welche betrieblichen Kosten anfallen. z. B. Mietkosten, Steuern, Abgaben, Personalkosten, Abschreibungen	
	Ihr Lehrling weiß, welche Umsatzsteuersätze anzuwenden sind. z. B. ermäßigte Steuersätze für bestimmte Warengruppen (Bücher, Lebensmittel etc.)	
Ihr Lehrling kann Preisauszeichnungen vornehmen. z. B. Verwendung der Unternehmenssoftware; Etikettiergeräte		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.5.2, 1.5.3, 6.2.4, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 8.1.2



„Es gibt unterschiedliche Einflussfaktoren, die zu Preisänderungen bei unseren Produkten führen können. Unser Anspruch ist, dass unsere Lehrlinge die Preiszusammensetzung kennen und auch über Hintergrundwissen verfügen. Dies wird im Rahmen der Lehrlingszentraltage während der Ausbildung vermittelt.“

Mag. Thomas Lendl, Leiter Human Resources

„Bei der jährlichen Preisneuauszeichnung bringen wir unseren Lehrlingen bei, sich immer wieder selbst zu überlegen, ob der Preis stimmen kann. Denn natürlich können Fehler vorkommen. Um sie zu sensibilisieren, fragen wir beispielsweise nach, ob sie glauben, der Preis sei für einen Liter oder eine ganze Dose eines bestimmten Produktes festgesetzt. So werden die Lehrlinge auf die Unterschiede aufmerksam.“

Ing. Christian Seidler, Geschäftsführer



Best Practice

Lehrlingsprojekte und auftragsorientiertes Lernen

Learning by doing ist das Erfolgsrezept in der Lehrlingsausbildung. Die klassische Lernmethode dabei ist: Erklären – Vormachen – Nachmachen – Einüben.

Das **auftragsorientierte Lernen** und die **Durchführung von Lehrlingsprojekten** bieten die Möglichkeit, sowohl **fachliches Know-how** als auch **Soft Skills** optimal zu trainieren und die Ausbildung abwechslungsreich zu gestalten. Darüber hinaus fördern diese Ausbildungsmethoden das selbstständige Arbeiten und wirken sich positiv auf die Motivation der Lehrlinge aus.

– AUFTRAGSORIENTIERTES LERNEN

Bei dieser Methode wird den Lehrlingen ein **betrieblicher Auftrag** zur selbstständigen Bearbeitung überlassen. Die Lehrlinge sollen ihre Arbeitsaufgabe **selbstständig planen, durchführen und kontrollieren**. **Kompetenzen** wie Problemlösungsfähigkeit, Planungsfähigkeit, Selbstständigkeit etc. werden dadurch **gefördert**.

– LEHRLINGSPROJEKTE

Einer Gruppe von Lehrlingen wird eine Arbeitsaufgabe übertragen. Die Lehrlinge müssen diese **Aufgabe im Team selbstständig bewältigen**. Im Gegensatz zum auftragsorientierten Lernen geht das Projekt meist **über den betrieblichen Arbeitsalltag hinaus**.

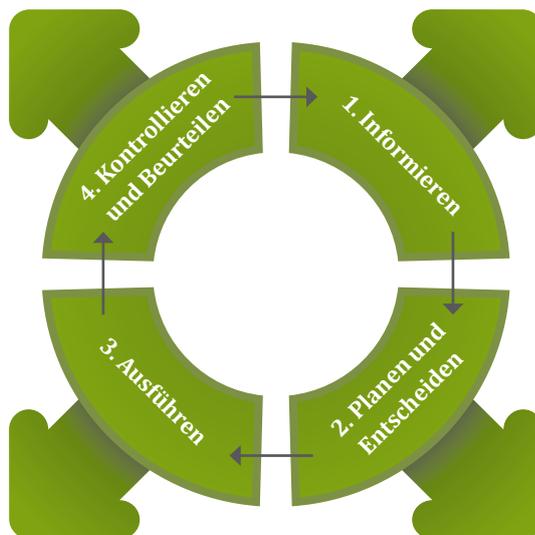
Tipp

- Wählen Sie die **Schwierigkeit** der Arbeitsaufträge und Projekte entsprechend dem **Wissens- und Entwicklungsstand** der Lehrlinge. Die Aufgaben sollen herausfordern, aber nicht überfordern.

UMSETZUNG IN DER PRAXIS

Wurde das Ziel erreicht?
Was kann zukünftig noch verbessert werden?

Was soll getan werden?
Was wird für die Durchführung gebraucht?



Arbeitsschritte selbstständig umsetzen.

Wie kann es umgesetzt werden? Sich für einen Lösungsweg entscheiden.

UMSETZUNGSSCHRITTE

1. Informieren: Den Arbeitsauftrag bzw. die Projektaufgabe besprechen

- Nehmen Sie sich Zeit, Ihren Lehrlingen die **Aufgabenstellung zu erklären**. Machen Sie deutlich, was erreicht werden soll. Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, Fragen zu stellen.
- Bei der *Projektmethode* können Sie Ihren Lehrlingen eine **Projektaufgabe vorgeben** oder gemeinsam Ideen für ein Projekt sammeln und daraus eine **Projektaufgabe entwickeln**. Formulieren Sie auf jeden Fall gemeinsam die Projektziele.

2. Planen und Entscheiden: Den Arbeitsablauf/Projekttablauf planen

- Lassen Sie den **Weg zur Lösung der Aufgabe offen**. Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, selbstständig zu planen und sich für einen Lösungsweg zu entscheiden.
- Unterstützen Sie Ihre Lehrlinge dabei, sich alle **notwendigen Informationen zu beschaffen** und die notwendigen Kenntnisse zu erwerben.
- **Besprechen** Sie gemeinsam die von den Lehrlingen **geplante Vorgehensweise**. Vereinbaren Sie, wenn notwendig, Zwischenkontrollen.
- Bei der *Projektmethode* ist zusätzlich wichtig: Unterstützen Sie Ihre Lehrlinge bei der Projektplanung. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen den Arbeits- und Zeitplan, die Aufgabenverteilung etc.

3. Ausführen: Den Arbeitsauftrag/das Projekt selbstständig ausführen

- Lassen Sie Ihre Lehrlinge nach Möglichkeit **selbstständig arbeiten**. Stehen Sie aber **als „Coach“ für Fragen zur Verfügung**. Geben Sie Hilfestellung, falls dies notwendig ist.
- Bei der *Projektmethode*: Führen Sie mit den Lehrlingen Zwischengespräche zum Projektstand.

4. Kontrollieren und Beurteilen: Das Ergebnis kontrollieren und beurteilen

- Lassen Sie Ihre Lehrlinge das **Ergebnis** des Arbeitsauftrages bzw. des Projektes **selbstständig bewerten** (Soll-Ist-Vergleich) und gegebenenfalls Korrekturen vornehmen.
- Führen Sie nach der Fertigstellung des Auftrages bzw. Beendigung des Projekts ein **Auswertungsgespräch**. Besprechen Sie beispielsweise mit Ihren Lehrlingen die Vorgehensweise: Was lief gut? Wo gab es Schwierigkeiten? Was wurde gelernt? Was könnte in Zukunft besser gemacht werden?

Tip

Für die Aufgabenverteilung im Team gibt es zwei Möglichkeiten:

- Jeder Lehrling übernimmt im Projektteam **eine bestimmte Funktion**. Die Lehrlinge entscheiden dabei selbst, wer welche Funktion einnimmt.
- Jeder Lehrling bekommt **abwechselnd verschiedene Funktionen** zugeteilt: Einmal ist es die Teammitglieder zu koordinieren, ein anderes Mal ein Protokoll zu verfassen oder Ergebnisse zu präsentieren. Beim Wechsel der Funktionen übernimmt jeder Lehrling auch einmal die Rolle des Teamleiters. Auf diese Weise erhält jeder Lehrling die Möglichkeit, seine Führungskompetenz zu trainieren.

Best Practice

Besuch im Zentrallager

Raus aus der Filiale, hinein in das Zentrallager. Dort stehen riesige Regale mit sorgfältig verpackten Waren, die nach einem ausgeklügelten System geordnet sind. Gabelstapler ziehen in schwindelerregenden Höhen Paletten heraus. Mehr als 18.000 Artikel für rund 375 Filialen lagern dort und werden verteilt.

Für die Lehrlinge ist der Besuch im Zentrallager ein wichtiger Tag, um das Unternehmen, die Abläufe und die Komplexität des Betriebes kennenzulernen. Die Lehrlinge lernen dabei schnell, dass es auch an ihnen liegt, ihre Arbeit gewissenhaft zu erledigen, um den ordnungsgemäßen Warenfluss zu gewährleisten.



Exkursion in das Zentrallager

Warenkundeseminar des Herstellers

Am besten lernt man die Produkte des Sortiments kennen, indem man selbst Einiges ausprobiert, Fragen stellt und dadurch neue Erkenntnisse gewinnt. Vertreter der Lieferanten unterstützen die Trainingsmaßnahmen durch deren Fachwissen.



Lehrlinge beim Warenkundeseminar



„Damit die Lehrlinge auch wirklich praktisches Wissen über unsere Waren erwerben, machen wir Schulungen, in denen sie mit dem zu verkaufenden Material arbeiten. So können sie unseren Kunden erklären, wie sie mit unseren Produkten richtig arbeiten.“

Ing. Christian Seidler, Geschäftsführer

Warenkunde

Verkäufer, die Eigenschaften und Verarbeitungsweisen der Produkte gut kennen, werden von Kunden als Experten geschätzt. Ein Unternehmen des Farbenfachhandels bindet seine Lehrlinge aktiv in die Produktions- und Verarbeitungsabläufe der selbst herzustellenden Waren ein. Dadurch erhöht sich das grundlegende Verständnis über die Produkte (z. B. Mischverhältnisse, Farbintensitäten, Mengenplanung) und die Kundenberatung wird durch eigene Erfahrungen aufgewertet.



Lehrling bei der Erstellung des gewünschten Farbtons für einen Kunden

Ausbildungsbereich

Verkauf

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

Fortsetzung →

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



Ihr Lehrling kann den Kunden gegenüber professionell auftreten.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling tritt dem Beruf entsprechend auf. z. B. gepflegtes Erscheinungsbild; offene Körperhaltung; freundlicher Gesichtsausdruck; Begrüßung		
Ihr Lehrling kann auf den Kunden eingehen. z. B. kundenbezogene Ansprache wählen (bei älteren Kunden langsamer und lauter; Kinder als Meinungsbildner ernst nehmen 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 Berufsbildpositionen: 1.2.4, 4.2.1, 4.2.2, 4.3.2

AUS DER PRAXIS

„Auf Verkaufsgespräche werden unsere Lehrlinge bereits im ersten Monat des ersten Lehrjahres während einer Seminarwoche vorbereitet. Sie erhalten von erfahrenen Trainern Tipps, wie man sich in Verkaufsgesprächen verhält. In Rollenspielen sammeln sie ihre ersten Erfahrungen. Es bereitet unseren Lehrlingen Spaß, verschiedene Situationen zu üben. Auf der Verkaufsfläche werden unsere Lehrlinge immer von erfahrenen Mitarbeitern begleitet und unterstützt.“

Jasmin Wagner, Lehrlingsverantwortliche Österreich

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.



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 z. B. gemeinsam: Warum sind saubere Arbeitskleidung/Schuhe wichtig? Wie wirkt ein chaotischer Arbeitsplatz bzw. Arbeitsbereich auf den Kunden?

Ihr Lehrling kann Kunden beraten und Waren präsentieren.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Ihr Lehrling kann Kundenwünsche erkennen. z. B. – Wünsche und Bedürfnisse der Kunden erkennen – Bedarf feststellen – zielgerichtete Fragen stellen	
	Ihr Lehrling kann die Bedürfnisse der Kunden einschätzen. z. B. Informationsbedürfnis, Vergleichsbedürfnis, Beratungsbedürfnis, Zusatzleistungen	
		Ihr Lehrling kann einfache Verkaufsgespräche in englischer Sprache führen. z. B. typische und unkomplizierte Verkaufsgespräche
Ihr Lehrling kann bei der Erstellung von speziellen Angeboten mitwirken. z. B. Warenpräsentation, Direct-Mail, Hotlines bzw. Kundendienst		
Ihr Lehrling kann Kunden über die Waren informieren. z. B. – über Preis, Wirtschaftlichkeit, Wareneigenschaften, verwendete Materialien, Herkunft, Verarbeitung, Verwendungsmöglichkeiten informieren – Batterien erforderlich; nicht feucht reinigen; nicht unter dem Gefrierpunkt lagern – Fachwörter zielgerichtet einsetzen		
	Ihr Lehrling kann Kunden Kaufentscheidungshilfen bieten. z. B. Vor- und Nachteile der Waren gegenüberstellen	
	Ihr Lehrling kann entsprechend den Kundenbedürfnissen das Sortiment einschränken. z. B. zielgruppenrelevante Auswahloptionen festlegen	
		Ihr Lehrling kann die Qualität und den Preis einer Ware argumentieren. z. B. Qualitätsunterschiede und die Auswirkung auf den Preis erklären

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.3, 1.5.2, 2.2.2, 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6



„Zu Beginn starten unsere Lehrlinge in einer Abteilung mit weniger komplizierten und erklärungsbedürftigen Artikeln. Dadurch kommen sie schnell in Kundenkontakt, können beraten und verkaufen und motivierende Erfolgserlebnisse stellen sich rasch ein.“

Jasmin Wagner, Lehrlingsverantwortliche Österreich

„Es ist uns wichtig, dass unsere Lehrlinge die Fachzeitschriften, die bei uns aufliegen, oder die interne Zeitschrift über Produktneuheiten lesen. So können sie innovative Lösungen anbieten und diese auch einbringen, wenn beispielsweise andere Mitarbeiter auf bewährte ältere Produkte zurückgreifen. Dadurch bekommen sie immer wieder schöne Erfolgserlebnisse.“

Ing. Christian Seidler, Geschäftsführer

„Um Preise den Kunden gegenüber argumentieren zu können, ist umfangreiches Produktwissen, z. B. über die verwendeten Materialien oder die Verarbeitungsverfahren, entscheidend. Unsere Lehrlinge eignen sich dieses Wissen über Produktschulungen und durch Gespräche mit erfahrenen Kollegen an.“

Jörg Bachl, Personalentwickler

Ausbildungstipps

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

Ihr Lehrling kann Zusatzverkäufe und Serviceleistungen anbieten.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Ihr Lehrling weiß, welche Waren als Zusatzverkauf angeboten werden können. <i>z. B. Zubehör, Pflegeprodukte</i>	
	Ihr Lehrling weiß, zu welchem Zeitpunkt Zusatzverkäufe angeboten werden. <i>z. B. Hauptkauf kommt vor dem Zusatzverkauf</i>	
	Ihr Lehrling kann Zusatz- und Serviceleistungen bewerben. <i>z. B. Lieferung und Montage, Reparatur, Garantieverlängerung, Wartung, Einschulung</i>	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.1.4



„Wir erklären unseren Lehrlingen, dass die logische und kundengerechte Präsentation der Ware wesentlich für Zusatzverkäufe ist.“

Doris Holzer, HR-Verantwortliche

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

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



„Im dritten Lehrjahr laden wir unsere Lehrlinge zu einer Projektwoche ein. Nach einer ausführlichen Unterweisung durch unseren Regionalausbilder führen die Lehrlinge die Filiale selbstständig. Der Regionalausbilder hält sich während der gesamten Projektwoche im Hintergrund und greift nur im Notfall in das operative Tagesgeschehen ein. Auch für uns ist es ein schönes Erlebnis, feststellen zu dürfen, wie selbständig und verantwortungsbewusst unsere Lehrlinge gegen Ende Ihrer Lehrzeit geworden sind.“

Doris Holzer, HR-Verantwortliche

Ausbildungstipp

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



Ihr Lehrling kann zur Kundenbindung beitragen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kennt mögliche Kundenbindungsprogramme des Lehrbetriebs. z. B. Stammkundenvorteile, Rabatte bei Jahresumsätzen		
	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 Berufsbildpositionen: 2.2.2, 4.1.2, 4.2.3, 4.2.4



AUS DER PRAXIS

„Wir haben sehr viele Stammkunden. Es ist uns wichtig, dass unsere Lehrlinge unsere Stammkunden schätzen und auch deren Vorlieben kennen. Wir erklären unseren Lehrlingen genau, worauf bei den Kundengesprächen zu achten ist.“

Mag. Thomas Lendl, Leiter Human Resources

„Unsere Mitarbeiter und Lehrlinge tragen Namensschilder und haben Visitenkarten bei sich. Viele unserer Kunden kommen bewusst wegen eines bestimmten Beraters in unser Geschäft. Kundenbindung durch die Persönlichkeit des Beraters ist uns sehr wichtig. Wir trainieren unsere Lehrlinge entsprechend dieser Philosophie.“

Mag. Matej Vonasek, Personalleiter

Ausbildungstipp

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

Ihr Lehrling kann auf Beschwerden und Reklamationen angemessen reagieren.		
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 – dabei nichts persönlich nehmen	
		Ihr Lehrling kennt die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen. z. B. Garantie, Gewährleistung
		Ihr Lehrling kennt betriebsübliche Regelungen. z. B. vom Umtausch ausgeschlossene Waren; Ware gegen Geld bzw. Gutscheine
	Ihr Lehrling kann einen Umtausch von Waren vornehmen. z. B. Ware gegen Ware; den Vorgang im Warenwirtschaftssystem verbuchen	
	Ihr Lehrling kann auf eine Reklamation betriebsüblich reagieren. z. B. – Vorgesetzte informieren – mit Hersteller Kontakt aufnehmen – das Problem schriftlich dokumentieren – Reparatur anbieten	

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



„Verkaufsgespräche und der Umgang mit anspruchsvollen Kunden werden bei uns im Rahmen eines Workshops trainiert. Schauspielstudenten schlüpfen in unterschiedliche Kundentypologien und simulieren Beratungs-, Reklamations- oder Verkaufsgespräche. Alle Szenen werden auf Video aufgenommen und anschließend gemeinsam mit dem Lehrling besprochen. Der Lerneffekt ist hervorragend, und auch der Spaß kommt nicht zu kurz.“

MMag. Barbara Gassner, HR Lehrlingsbeauftragte

„Reklamationen sind bei uns Chefsache. Der Lehrling ist aber immer dabei, um zuzuhören und aus den Gesprächen zu lernen. Mit den Problemen unserer Kunden gehen wir sehr vorsichtig um und versuchen immer, Hilfe anzubieten. Diesen Erfahrungsschatz hat der Lehrling noch nicht, lernt aber durch das Dabeisein immer dazu. Wir schicken die Lehrlinge zusätzlich auf Seminare und besprechen auch untereinander Fälle, die uns selbst passiert sind, um sicher zu gehen, dass die Lehrlinge nicht in dieselben Fallen tappen.“

Ing. Christian Seidler, Geschäftsführer

Ausbildungstipp

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



Ihr Lehrling kann den Kassiervorgang durchführen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Ihr Lehrling kennt die Sicherheitsrichtlinien im Geldverkehr. z. B. – Banknoten entsprechend der Sicherheitskennzeichen prüfen – Unterschrift bei Kreditkarten prüfen	
Ihr Lehrling hält die persönlichen Sicherheitsvorkehrungen beim Kassieren ein. z. B. – Verhalten bei Überfall – Verhalten bei Diebstahl – Umgang mit hohen Geldbeträgen		
	Ihr Lehrling kann kassieren. z. B. – Ware scannen – Endbetrag erstellen – Geld kassieren – Wechselgeld retouren	
	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 Berufsbildpositionen: 1.6.2, 5.1.1, 5.1.3, 5.1.4, 5.1.5



„Das Kassieren ist eine verantwortungsvolle und sensible Tätigkeit. Vor Aufnahme dieser Tätigkeit werden die verschiedenen Situationen in einem Kassaseminar geschult. Unsere Lehrlinge lernen dabei Falschgeld von richtigem Geld zu unterscheiden, mit anderen Zahlungssystemen als Bargeld zu arbeiten, mit den unterschiedlichen Kassafunktionen umzugehen und auf Diebstähle zu achten.“

MMag. Barbara Gassner, HR Lehrlingsbeauftragte

„Viele Lehrlinge verstehen anfangs die Zusammenhänge nicht, wenn z. B. an einem Tag mehr eingenommen wird, als sie im Monat verdienen. Wir erklären ihnen dann, was mit dem Geld alles bezahlt werden muss und was am Schluss davon übrig bleibt. Auch wenn einer unserer anderen Mitarbeiter die Kasse falsch bedient, besprechen wir das im Beisein des Lehrlings. So lernt er zu verstehen, dass dies nicht die Kasse des Mitarbeiters sondern des Unternehmens ist, woraus viele Arbeitsplätze gesichert werden.“

Ing. Christian Seidler, Geschäftsführer

Ausbildungstipps

- Nützen Sie die Gelegenheiten, die sich im Arbeitsalltag bieten, um **Kopfrechnen und Schätzen** zu **üben**: Lassen Sie Ihre Lehrlinge z. B. Überschlagrechnungen zu Rabatten berechnen.
- Kassasturz-Übung: Lassen Sie Ihre Lehrlinge eine Zwischenabrechnung machen. Dazu gehört auch, die vorhandenen Kassaausgangs- und gegebenenfalls Eingangsbelege auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen.
- Das selbstständige Kassieren ohne Aufsicht ist für Lehrlinge ab dem vollendeten achtzehnten Lebensjahr zulässig.
- Ein Merkblatt zum richtigen Verhalten bei Raubüberfällen finden Sie auf Seite 103.

Ihr Lehrling kann Rechnungen ausstellen.

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

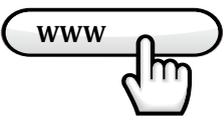
Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.5.2, 5.1.2, 5.1.5, 5.1.6, 5.2.1, 8.1.2, 8.1.5, 8.1.7

Ausbildungstipp

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

Die Motivation Ihres Lehrlings fördern

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



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



Best Practice

Motivationsförderung

Jede Branche hat ihre Besonderheiten. Der Bedarf an gewissen Produkten kann von vielen verschiedenen Faktoren wie Jahreszeiten oder Trends abhängig sein. Sowohl für den richtigen Warenbestand als auch für das Führen erfolgreicher Verkaufsgespräche ist es wichtig, den Lehrlingen ein Gefühl für diese Besonderheiten zu vermitteln.

Ein Farbenfachhändler mit mehreren Zweigstellen in Österreich setzt seine Lehrlinge in unterschiedlichen Filialen ein. Dadurch erfahren Lehrlinge mehr über regionale Stilrichtungen und Kundenwünsche aus unterschiedlichen Bundesländern.

Zudem werden die Lehrlinge dazu motiviert, auch nach Dienstschluss die Umwelt mit offenen Augen für Farben zu betrachten. So erkennen sie z. B. die Trends und Stilrichtungen unterschiedlicher Fassadengestaltungen von Hauswänden. Es ist ein gutes Gefühl für die Lehrlinge, ihre persönlichen Inputs im Betrieb einbringen zu können. Dies wiederum bestärkt ihr persönliches Engagement.



Lehrling bei der Beratung einer Kundin



„In unserer Branche ist der Bedarf sehr regions-, wetter- und saisonabhängig. Um ein Gefühl dafür zu entwickeln, halten wir unsere Lehrlinge dazu an, auch außerhalb der Arbeitszeit die Augen offen zu halten. So lernen sie Trends zu erkennen und können ihre Beobachtungen direkt in den Betrieb einbringen.“

Ing. Christian Seidler, Geschäftsführer

Best Practice

Gewährleistung, Garantie und Schadenersatz Infoblatt für Lehrlinge

Tipps

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

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

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

Deshalb:

Tipps

Informiere den Kunden über

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

www



AWS – Der Kaufvertrag

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



Best Practice

Lehrlingswettbewerbe Junior Sales Champion Austria/International



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

Die Vorauscheidungen 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)





Ausbildungsmaterialien

Merkmale

Verhalten bei Raubüberfällen

POLIZEI 

KRIMINALPRÄVENTION

Präventionstipps: Raubüberfälle auf Geschäfte

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

Empfehlungen der Kriminalprävention:

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

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

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

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

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

Dieses Merkblatt wurde uns vom Bundeskriminalamt zur Verfügung gestellt.

Rechte und Pflichten

Infoblatt für Lehrlinge

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

RECHTE DES LEHRLINGS/PFLICHTEN DES LEHRBERECHTIGTEN LAUT BAG

- Fertigkeiten und Kenntnisse des Lehrberufes sind dem Lehrling vom Lehrberechtigten selbst oder durch andere geeignete Personen (Ausbilder/in) zu vermitteln.
- Dem Lehrling dürfen keine berufsfremden Arbeiten bzw. Arbeiten, die seine Kräfte übersteigen, zugeteilt werden.
- Der Lehrling darf nicht körperlich 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.

- Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen.

- Mit seinem/ihrer Verhalten ist der Eigenart des Betriebes Rechnung zu tragen.

- Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sind zu wahren.

- Mit Werkzeug und Material muss sorgsam umgegangen werden.

- Bei Krankheit oder sonstiger Verhinderung ist der Lehrberechtigte oder Ausbilder/die Ausbilderin sofort zu verständigen oder verständigen zu lassen.

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.

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.

In jedem Betrieb gibt es Leitsätze oder Verhaltensrichtlinien, die eingehalten werden müssen.

Wichtig: Dies gilt auch für das Internet. Zitiere keine Personen, die du vorher nicht um Erlaubnis gefragt hast und verrate keine Betriebsgeheimnisse!

Wichtig: Durch Beschädigung von Werkzeugen und Materialien fügst du deinem Betrieb wirtschaftlichen Schaden zu.

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 ausgezeichneter Ausbildungsbetrieb		
Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“		
Regionale und branchenspezifische Auszeichnungen		





Tool 3

Abschluss der Lehrzeit & Die Lehrabschlussprüfung

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung

INHALTE DER LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM LEHRBERUF EINZELHANDEL

	Prüfungsgegenstände	Prüfungsbereiche	Zeit
Theoretische Prüfung	Geschäftsfall	<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 Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft über die Berufsausbildung im Lehrberuf Einzelhandel geregelt.



Ablauf der theoretischen Lehrabschlussprüfung

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

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

Ablauf der praktischen Lehrabschlussprüfung

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

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

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



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

Anmeldung zum Antritt der Lehrabschlussprüfung im Einzelhandel

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 praktische und theoretische Erfahrungen im Lehrberuf Einzelhandelskaufmann/frau gesammelt haben, können bei der Lehrlingsstelle einen Antrag auf Zulassung zur Lehrabschlussprüfung stellen.

oder

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

oder

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

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

Zusatzprüfungen

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



Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):

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

Die Lehrabschlussprüfung (LAP):

wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Lehrabschlussprüfung

BETRIEBLICHE UNTERSTÜTZUNG ZUR LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM HANDEL

Beim erstmaligen Antritt zur Lehrabschlussprüfung trägt der Ausbildungsbetrieb die entstandenen Kosten, sofern der Lehrling innerhalb der Lehrzeit oder Behaltezeit (siehe Seite 120) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 99 Euro (Stand Jänner 2016).

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.



„Unsere Lehrlinge werden intensiv mit Kursen auf die Lehrabschlussprüfung vorbereitet. Dabei achten wir besonders auf das Kommunikationsverhalten und geben individuelle Rückmeldungen. Durch eine Probeprüfung versuchen wir den psychischen Druck und die Angst vor dem Ungewissen zu minimieren.“

MMag. Barbara Gassner, HR 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.



Vorbereitungsskriptum für die theoretische Lehrabschlussprüfung



Vorbereitung für die praktische Lehrabschlussprüfung



fit4LAP:
lap.at



„Aufgrund unserer Lehrbetriebsgrößen arbeiten unsere Lehrlinge nicht in allen Abteilungen der Filialen. Wir versuchen aber eine tageweise Rotation der Abteilungen gegen Ende des dritten Lehrjahres zu organisieren, um den Lehrlingen Einblicke in alle Bereiche zu ermöglichen. Das ist gleichzeitig eine optimale Vorbereitung für die Lehrabschlussprüfung.“

Jörg Bachl, Personalentwickler

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.



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 geschafft hast (z. B. Führerschein).

WÄHREND DER PRÜFUNG

1. FANG RICHTIG AN

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

2. VERJAGE DEINE ANGST

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

Beurteilung der Lehrabschlussprüfung

Bei der 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))			<p>Das heißt:</p> <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. zwei „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))			<p>Das heißt:</p> <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“	„Gut“		
max. zwei „Befriedigend“	„Sehr Gut“	„Gut“		
Bestanden	„Wenn kein Prüfungsgegenstand mit „Nicht Genügend“ bewertet wurde.“ (BAG § 25.(5c))			<p>Das heißt:</p> <p>Es wurde kein Gegenstand mit „Nicht Genügend“ benotet.</p>
	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))			<p>Das heißt:</p> <p>Ein oder mehrere Gegenstände wurden mit „Nicht Genügend“ benotet.</p> <p>Hinweis: Lt. BAG §24.(2) sind bei der Wiederholungsprüfung nur die Gegenstände zu wiederholen, die mit „Nicht Genügend“ beurteilt wurden.</p>
	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 nur bei einer negativen Beurteilung im Berufsschulzeugnis oder 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 ausgezeichneten Erfolg EUR 150,00

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

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

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



Förderungen für Lehrbetriebe:

lehre-foerdern.at → Lehrbetrieb → *Ausgezeichnete und gute Lehrabschlussprüfungen*



„Gute Noten bei der Lehrabschlussprüfung sehen wir als Bestätigung unserer Zusammenarbeit während der Lehrzeit. Wir veröffentlichen die Berufsschulzeugnisse in unserer Filiale, nachdem wir sie mit dem Lehrling besprochen haben. Die Noten sind auch ein Zeichen und Ergebnis der Leistung des Teams. Wenn der Lehrling in einem Bereich nicht so gut ist, setzen wir ihn verstärkt in diesem Bereich ein, um mögliche Defizite nachzuholen.“

Ing. Christian Seidler, Geschäftsführer

Wiederholung der Lehrabschlussprüfung

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

Die Lehrabschlussprüfung kann zweimal kostenlos wiederholt werden.



Förderungen für Lehrlinge:

lehre-foerdern.at → Lehrling → *Kostenfreier wiederholter Antritt zur Lehrabschlussprüfung*

Verhinderung bei der Lehrabschlussprüfung

Der Antritt zur Lehrabschlussprüfung erfolgt auf freiwilliger Basis.

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

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

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.



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

Weiterverwendungspflicht (Behaltezeit) nach der LAP

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

Reduzierte Weiterverwendungszeit:

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

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



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



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 familiären Engagement interessante Zukunftsperspektiven und gute Rahmenbedingungen.



■ Fachliche Vertiefung

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

■ Zweitausbildung

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

■ Trainee-Programm

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

■ Selbstständigkeit

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

■ Ausbilderqualifikation

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

■ Auslandserfahrung

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

Ausbildungstipps

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

AUS DER PRAXIS

„Nach der Lehrabschlussprüfung können sich unsere Lehrlinge für die Fachakademien und den Karrierelehrgang bewerben. An den Fachakademien wird fach- und warengruppenspezifisches Wissen vermittelt und das Ziel, ein Top Verkäufer zu werden, angestrebt. Der Karrierelehrgang unterstützt auf dem Weg zu einer zukünftigen Führungskraft. Darüber hinaus werden auch Seminare über Persönlichkeitsbildung, Kommunikationsverhalten sowie Zeit- und Selbstmanagement angeboten.“

Jasmin Wagner, Lehrlingsverantwortliche Österreich

„Nachdem der Lehrling seine Lehrabschlussprüfung bestanden hat, stehen ihm viele Entwicklungsmöglichkeiten innerhalb des Unternehmens offen. Wir besprechen mit unseren Lehrlingen die Stufen der beruflichen Möglichkeiten im Unternehmen und erklären, dass nach Absolvierung verschiedener interner Traineeprogramme eine Karriere vom Filialleiter bis zum Regionalleiter oder Vertriebsleiter möglich sind.“

Doris Holzer, HR-Verantwortliche

Weiterbildung im Handel

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



„Bereits vor Abschluss der Lehre führen wir mit unseren Lehrlingen Gespräche über weitere Karriere-möglichkeiten im Unternehmen. Das Thema Lehre mit Matura gewinnt zunehmend an Bedeutung und eröffnet zusätzliche Perspektiven.“

Mag. Thomas Lendl, Leiter Human Resources

LEHRGANG „AKADEMISCHER HANDELSMANAGER“ (AHM)

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

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

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



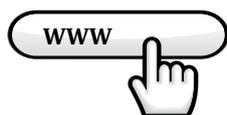
Berufsakademie Handel:

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

WEITERE AUSBILDUNGEN

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

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



Weiterbildung im Handel:

derhandel.at → Lehre, Bildung → Weiterbildung

Ausbilder/in im Handel:

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



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 Lieferverzögerung
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.	Warenortiment		
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 gewerberechtlichen Bestimmungen, insbesondere der Kosmetik (Schönheitspflege)		
4.1.11	Grundkenntnisse der Gesichtsformen, Brauen, Lippen und Vorschläge für ein optimales Make-Up		
4.1.12	Kenntnis der Sonneneinwirkung auf die Haut sowie der Sonnenfilter und Hautpflege		
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	–	Durchführen der Farb-, Duft- und Stilberatung bezogen auf die dekorative Kosmetik unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends	
4.3.9	–	–	Schminken unter Berücksichtigung der gewerberechtlichen Bestimmungen
4.3.10	–	Anbieten von Accessoires und Zusatzartikeln	
6.	Marketing-Grundlagen		
6.2	Warenpräsentation		
6.2.5	–	Anwendungsbezogenes Präsentieren der Waren nach saisonalen und modischen Aspekten und Warengruppen	

11. Schuhe:

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

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

12. Sportartikel:

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

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

13. Telekommunikation:

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

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

14. Textilhandel:

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

15. Uhren- und Juwelenberatung:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	Der Ausbildungsbetrieb		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.5	Information und Kommunikation		
1.5.4	Durchführen der betriebsbezogenen einschlägigen Schriftverkehrsarbeiten, wie zB Meldungen an die Punzierungskontrollbehörde, Dokumentation der Reparaturannahme, Ablage und Evidenz		
3.	Warensortiment		
3.3	Kenntnis der Edelmetalle, deren Legierungen, der gesetzlichen Feingehalte, Oberflächenveredelungen, deren Eigenschaften und Unterscheidungsmöglichkeiten		
3.4	Kenntnis der branchenspezifisch verwendeten unedlen Metalle, deren Legierungen, deren Eigenschaften und Verwendungsmöglichkeiten		
3.5	Kenntnis des Punzierungsgesetzes und der EU-Nickelverordnung		
3.6	Kenntnis der Perlen, Kulturperlen, Korallen, Bernstein und ihrer Imitationen und des Artenschutzes		
3.7	Kenntnis der wichtigsten Edel- und Schmucksteine, ihrer Bezeichnungen, 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 des/der Prüfungskandidaten/in) des Lehrbetriebes der/des Prüfungskandidatin/en zu simulieren. Diese Warengruppen werden nach Wahl der/des Prüfungskandidatin/en festgelegt. Im Mittelpunkt hat die Überprüfung der fachlichen Qualifikation sowie der kunden- und serviceorientierten Handlungsfähigkeit des/der Prüfungskandidaten/in zu stehen. Dies hat durch die Führung eines Verkaufs- oder Beratungsgesprächs in möglichst lebendiger Form zu erfolgen.

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

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

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

Wiederholungsprüfung

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

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

Verhältniszahlen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

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

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

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

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

Mitterlehner

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/lehrlinge

Wirtschaftskammer Steiermark

Körbnergasse 111-113
8021 Graz
T: 0316 601
E: lehrlingsstelle@wkstmk.at
W: wko.at/stmk/lehrlingsstelle

Wirtschaftskammer Kärnten

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

Wirtschaftskammer Tirol

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

Wirtschaftskammer Niederösterreich

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

Wirtschaftskammer Vorarlberg

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

Wirtschaftskammer Oberösterreich

Wiener Straße 150
4021 Linz
T: 05 90 909-2000
E: lehrvertrag@wkoee.at
W: www.lehrvertrag.at

Wirtschaftskammer Wien

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

Wirtschaftskammer Salzburg

Faberstraße 18
5027 Salzburg
T: 0662 88 88
E: bildungspolitik@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

