

**QUALITÄT** in der Lehre



# Ausbildungsleitfaden Einzelhandel Schwerpunkt Textilhandel

# Impressum

## Medieninhaber und Herausgeber

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

## Redaktion

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

## Grafik

Alice Gutleiderer, www.designag.at

## Fachliche Unterstützung und Fotomaterial

Bundessparte Handel, Wirtschaftskammer Österreich, KomMR Jörg Schielin  
Sparte Handel, Wirtschaftskammer Tirol, Wolfgang Feucht  
GPA-djp – Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck, Journalismus, Papier, Barbara Kasper  
Büro der Fachausschüsse der Arbeiterkammer Wien bei der Gewerkschaft der Privatangestellten – Druck,  
Journalismus, Papier (GPA-djp)  
Bundeskriminalamt  
Österreichisches Rotes Kreuz  
C & A Mode Gesellschaft m.b.H. & Co. KG.  
Freier Group Austria GmbH  
Fussl Modestraße Mayr GmbH  
Hennes & Mauritz GesmbH  
KiK Textilien und Non-Food Ges. m. b. H.  
Mode von Feucht GmbH  
Peek & Cloppenburg KG  
Rossmanith GmbH & Co KG  
Roth Modehaus GmbH  
Steinecker Moden GmbH  
Ulla Popken GmbH & Co.KG.

Wien, Dezember 2016  
ISBN 978-3-903053-76-2

## Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:

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



# Inhalt

Vorwort BMWFW	5
Vorwort Bundessparte Handel	6
Der Ausbildungsleitfaden	7
Hilfreiche Websites	8
<b>TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRE IM HANDEL</b>	<b>9</b>
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings	10
Die Lehrlingssuche	14
Die Lehrlingsauswahl	25
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	28
Ausbildung im Betrieb	36
Ausbildung in der Berufsschule	45
<b>TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN IM EINZELHANDEL</b>	<b>49</b>
Inhalt Tool 2	50
Ausbildungsbereich Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb	52
Ausbildungsbereich Ware und Sortiment	79
Ausbildungsbereich Verkauf	95
Ausbildungsmaterialien	118
<b>TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT &amp; DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG</b>	<b>125</b>
Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung	126
Anmeldung zum Antritt der Lehrabschlussprüfung im Einzelhandel	128
Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung	130
Beurteilung der Lehrabschlussprüfung	134
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	135
Wiederholung der Lehrabschlussprüfung	135
Verhinderung bei der Lehrabschlussprüfung	136
Weiterverwendungspflicht (Behaltezeit) nach der LAP	136

<b>TOOL 4: KARRIERE IM HANDEL</b>	<b>137</b>
Kariereperspektiven nach der Ausbildung	138
Weiterbildung im Handel	140
<b>ANHANG</b>	<b>141</b>
Einzelhandel-Ausbildungsordnung	



# Der Ausbildungsleitfaden

## Die praktische Hilfe für die Ausbildung im Lehrbetrieb

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

### AN WEN RICHTET SICH DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN?

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

### WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

- |               |  |
|---------------|--|
| <b>Tool 1</b> | <b>Vorbereitung auf die Lehre im Handel</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Vorgehensweise bei der erstmaligen Aufnahme von Lehrlingen</li><li>■ Tipps für die Auswahl von Lehrstelleninteressenten</li></ul>        |
| <b>Tool 2</b> | <b>Erfolgreich ausbilden im Einzelhandel</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Vorgehensweise bei der Ausbildung von Lehrlingen</li><li>■ Tipps und Best-Practice-Beispiele von erfahrenen Ausbildern</li></ul>        |
| <b>Tool 3</b> | <b>Abschluss der Lehrzeit &amp; Die Lehrabschlussprüfung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung</li><li>■ Tipps für die Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung</li></ul> |
| <b>Tool 4</b> | <b>Karriere im Handel</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Karriereperspektiven nach der erfolgreichen Lehrabschlussprüfung</li><li>■ Weiterbildung</li></ul>   |

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

#### Hinweis

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

Im Sinne leichter Lesbarkeit werden geschlechtsspezifische Bezeichnungen nicht durchgängig gegendert.

# Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG  
FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:



**Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft**

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



**Bundessparte Handel**

www.derhandel.at



**Wirtschaftskammer Österreich**

wko.at → Service → Bildung und Lehre → Lehre

**Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes**

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



**GPA-djp – Informationen für Lehrlinge im Handel**

handelslehrling.at



**Qualität in der Lehre**

www.qualitaet-lehre.at



**Fit for Future – Lehrbetriebe schaffen Zukunft**

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

Diese Publikation kann kostenlos unter [bestellung@ibw.at](mailto:bestellung@ibw.at) bezogen werden bzw. steht unter [ibw.at/fitforfuture](http://ibw.at/fitforfuture) zum Download zur Verfügung.

Dieser Ausbildungsleitfaden steht auch zum Download zur Verfügung:

<http://qualitaet-lehre.at/ausbildungsleitfaeden>



# Tool 1

Vorbereitung auf die Lehre im Handel

# Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

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



## SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

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



## Hinweise

- Das **Formular für den Feststellungsantrag** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.
- Der **Feststellungsbescheid** ist nur vor der Aufnahme des ersten Lehrlings im jeweiligen Lehrberuf notwendig. Soll ein zweiter Lehrberuf ausgebildet werden, ist in der Regel ein neuer Feststellungsbescheid zu beantragen (Ausnahme: verwandte Lehrberufe).
- Die **Betriebsgröße** ist für die Lehrlingsausbildung **nicht entscheidend**. Auch ein Einpersonenunternehmen kann Lehrlinge ausbilden, wenn sowohl die Betreuung der Lehrlinge als auch die sachgemäße Ausbildung gewährleistet sind.
- Der Feststellungsantrag ist **gebührenfrei**.
- Stellen Sie keinen Lehrling **vor Rechtskraft des Feststellungsbescheides** ein.
- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Einzelhandel in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 36.
- Die rechtlichen Grundlagen für die Lehrlingsausbildung sind im **Berufsausbildungsgesetz (BAG)** festgelegt. Für Lehrlinge, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, kommt auch das **Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG)** zur Anwendung. Einen Überblick über die **gesetzlichen Schutzbestimmungen** für Lehrlinge finden Sie auf Seite 29.
- Wenn Sie Fragen haben:
  - **Lehrstellenberater der Wirtschaftskammern** beraten und unterstützen Betriebe. Vereinbaren Sie einen Besuch der Lehrstellenberater in Ihrem Betrieb.
  - Umfangreiche Informationen finden Sie in der „**Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe**“ der **Wirtschaftskammern**.
  - Auch der **Online-Ratgeber der Wirtschaftskammer** gibt Antworten.

WWW



### Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:

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

### Berufsausbildungsgesetz (BAG):

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

### Kontaktdaten der Lehrstellenberater:

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

### Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:

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

### Online-Ratgeber:

lehrling.wkoratgeber.at

AUS DER  
PRAXIS

„Wir haben ein österreichweites Netzwerk gebildet, in dem sich unterschiedliche Betriebe im Textilhandel zusammengeschlossen haben. Dieses Netzwerk nutzen wir unter anderem, um uns auszutauschen. Es steckt viel Arbeit dahinter, ein Netzwerk aufzubauen, aber es zahlt sich aus, weil man viel Neues kennen lernt. Ich würde jedem empfehlen, sich zu vernetzen, und Kleinbetrieben, auch innerhalb der Gemeinde, sich mit Mitbewerbern zusammenzuschließen, um beispielsweise Schulungen gemeinsam zu organisieren.“

**Rainer Rauch**, Geschäftsführer

„Falls noch kein Feststellungsbescheid vorhanden ist, empfehle ich, auf der Website der Wirtschaftskammer die Vorgehensweise für die Antragstellung nachzulesen. Die Mitarbeiter der Wirtschaftskammern sind sehr um eine rasche Abwicklung bemüht.“

**Mag. Christina Wyczesany**, Personalentwicklung/Lehrlingsbetreuung

## 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 (Ausbilderprüfungersatzverordnung – 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*



*„Ich habe mich früher immer geweigert, Lehrlinge auszubilden. Ich wollte mir diesen Stress nicht antun. Aber ein Lehrling ist eine Bereicherung für ein Team, weil alle mitlernen. Wenn man schon jahrelang im Verkauf ist, glaubt man, dass es nichts gibt, das man nicht kann. Wenn man allerdings einen Lehrling hat, dann stellt man fest, dass es einiges gibt, worauf man bereits vergessen hat. Ein wissbegieriger Lehrling, der Fragen stellt und mitmachen möchte, treibt das ganze Team an.“*

**Karin Smith**, Filialleiterin und Ausbilderin

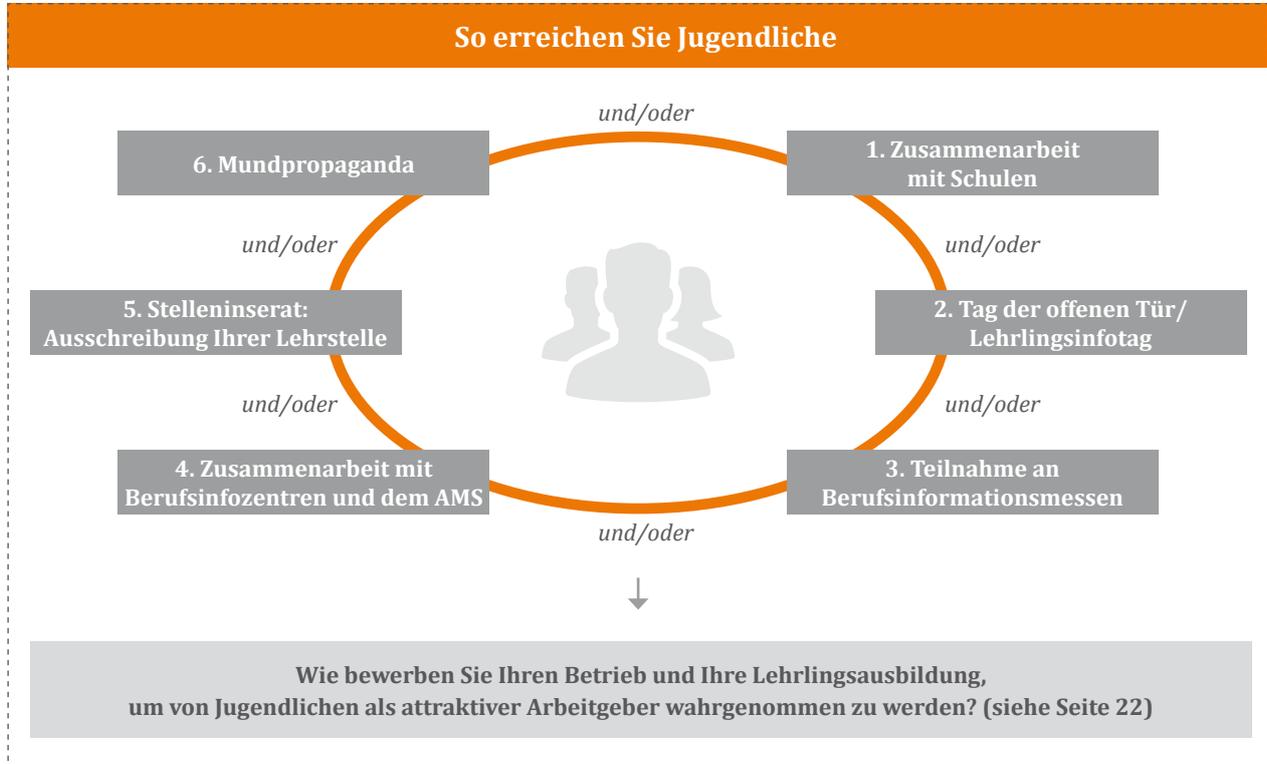
*„Ich halte viel vom Austausch mit anderen Ausbildern, auch über den eigenen Betrieb hinweg. Es gibt Institutionen, die überbetriebliche Veranstaltungen oder Stammtische für Ausbilder organisieren. Das ist ein interessantes Zusammentreffen, weil immer jemand ein aktuelles Anliegen mitbringt, zu dem man sich austauscht, oder weil es fachlichen Input gibt.“*

**Andrea Strobl**, Training & Development/HR



# 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

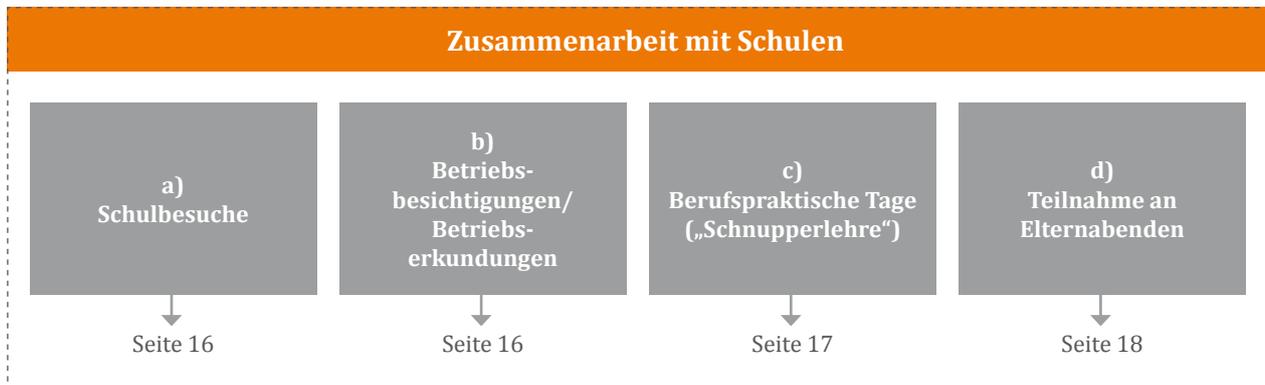
So findet Sie der richtige Lehrling: derhandel.at



# 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



*„Wir gehen in Schulen und stellen unser Unternehmen vor. Dabei nehmen wir gerne einen Lehrling mit. Er kann den Schülern viel besser nahebringen, worum es in der Lehre geht, als ich es könnte. Außerdem sind die Lehrlinge stolz, dass sie diese Aufgabe übernehmen dürfen. Bei uns gibt es viele Karrieremöglichkeiten nach der Lehre, auch darüber informieren wir die Schüler.“*

**Eleonore Weiß**, Gebietsleiterin

*„Ich mache Schulbesuche und stelle unser Unternehmen vor. Die Unternehmenspräsentation halte ich aber bewusst relativ kurz, damit die Schüler nicht abschalten. Ich nehme mir aber Zeit, mit ihnen Tipps für den Recruitingprozess zu erarbeiten. Man kann Jugendliche sehr gut erreichen, wenn man sie aktiv einbindet.“*

**Andrea Strobl**, Training & Development/HR

## 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*



*„Um mit potentiellen Lehrlingen in Kontakt zu treten, unternehmen wir jedes Jahr eine Vielzahl an Employer Branding Maßnahmen. Wir kooperieren mit Schulen und veranstalten Events in unseren Verkaufshäusern, die Jugendlichen einen Blick hinter die Kulissen gewähren. Auch die Teilnahme an Karrieremessen ist sinnvoll, um sich als Arbeitgeber zu positionieren. Dabei ist es wichtig, die eigenen Lehrlinge einzubinden, damit der Austausch auf Augenhöhe passiert und Interessenten Informationen aus erster Hand bekommen. Außerdem schalten wir Anzeigen in diversen Online- sowie Printmedien, auch Social Media ist ein wichtiges Tool.“*

**Paulina Wiedl**, Recruiting und Führungskräfteentwicklung

### 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"> <li>■ potenzielle Lehrlinge besser kennen lernen,</li> <li>■ deren Eignung für die Ausbildung prüfen und</li> <li>■ abklären, ob sie in Ihren Betrieb passen würden.</li> </ul>	<p>Schüler können abklären, ob ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ihre Berufsvorstellungen der Realität entsprechen.</li> <li>■ der Beruf tatsächlich der Richtige für sie ist.</li> <li>■ Ihr Betrieb für sie als Ausbildungsbetrieb in Frage kommt.</li> </ul>

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](http://qualitaet-lehre.at) → Downloads → *Rekrutierungshilfe: Von der Lehrlingssuche bis zum ersten Lehrtag*

#### Schnupperlehre: Die erste Begegnung am Arbeitsplatz:

[wko.at](http://wko.at) → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Lehrlinge suchen und auswählen → Aktuelle Angebote → Schnupperlehre: Die erste Begegnung am Arbeitsplatz

AUS DER PRAXIS

„Es kommt vor, dass wir zwei oder drei Schnuppertermine vereinbaren, bis wir uns für einen Kandidaten entscheiden. Wichtig ist, dass dabei auch dem Kandidaten ein Gefühl geben wird, was von ihm in der Lehre erwartet wird. Oft sind es die unterschiedlichen Erwartungshaltungen von Lehrbetrieb und Lehrling, die in der Lehrzeit zu Problemen führen.“

**KommR Günther Rossmanith**, Geschäftsführer und Berufszweign Vorsitzender

„Wir lassen Bewerber bereits beim Schnuppern Schaufensterpuppen gestalten. Dadurch bekommen wir einen ersten Eindruck, ob ein Bewerber modisches Interesse und ein Gefühl für Farben hat.“

**Gertraud Hudl**, Lehrlingsausbildungsbeauftragte und **Judith Hitzelhammer**, Ausbilderin

„Für uns sind die Schnuppertage sehr maßgeblich. Dabei lässt sich gut herausfinden, welches Auftreten ein Bewerber hat. Wenn man ihn nicht wahrnimmt, dann ist das im Verkauf schwierig. Wir achten aber unter anderem auch darauf, dass Umgangsformen wie grüßen und danken für unsere Schnupperlehrlinge selbstverständlich sind. Das wollen wir ihnen in diesem Alter nicht mehr beibringen müssen.“

**Eleonore Weiß**, Gebietsleiterin

#### 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:

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

Der Schnupperlehrling ist für den erkundeten Beruf

sehr geeignet     geeignet     eher ungeeignet     ungeeignet.

Ich würde den Schnupperlehrling

sehr gerne     gerne     eher nicht     auf keinen Fall als Lehrling in unserem Betrieb aufnehmen.

Platz für Anmerkungen:

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift des Betreuers \_\_\_\_\_

## 2. Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag

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

### Hinweise

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

WWW



### Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag im Betrieb:

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

## 3. Teilnahme an Berufsinformationstagen

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

WWW



### Teilnahme an Berufsinformationstagen:

qualitaet-lehre.at → 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.).
- **Berufsinformationstagen der WK und WIFIs:** Die Angebote richten sich sowohl an Jugendliche als auch an Erwachsene. Zielsetzung ist die objektive Information über alle relevanten Bildungswege und Berufsmöglichkeiten. Die Berufs- und Bildungsinformation der Wirtschaftskammern versteht sich auch als Schnittstelle zwischen Menschen im Berufswahlprozess (und Schulen) und Entscheidungsträgern der Wirtschaft.

WWW



### Berufs- und Bildungsberatung der Wirtschaftskammern:

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

### AMS – Service für Unternehmen:

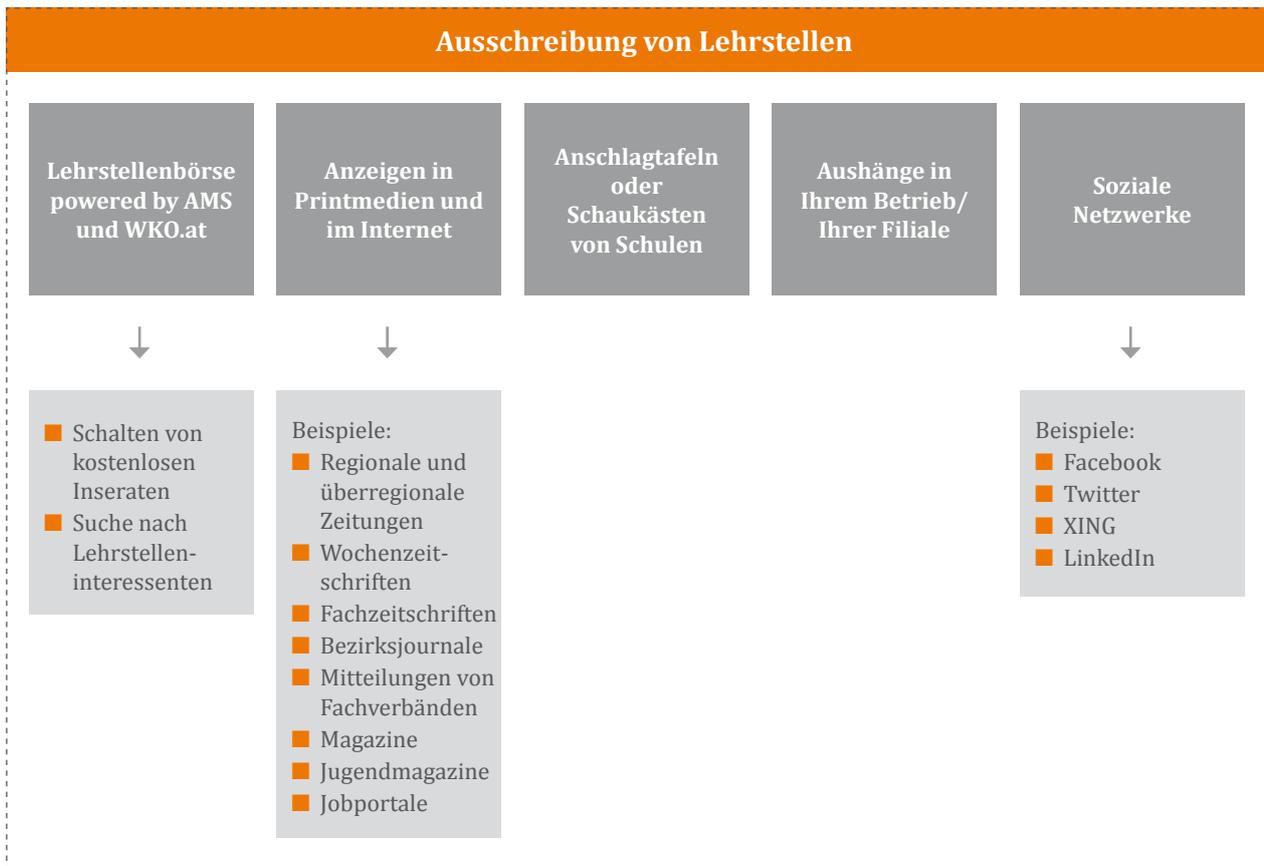
ams.at → Unternehmen

AUS DER PRAXIS

„Bei der Suche nach Lehrlingen kooperieren wir unter anderem mit dem AMS und führen direkt dort Infotage durch. Zu diesen Infotagen werden arbeitssuchende Jugendliche eingeladen, denen wir unsere Lehrlingsausbildung vorstellen. Ich nehme dabei immer einen Lehrling mit. Außerdem mache ich mit den Jugendlichen Übungen, um einen ersten Eindruck zu bekommen, wer in unser Unternehmen passen könnte.“  
**Andrea Strobl**, Training & Development/HR

## 5. Stelleninserat: Ausschreibung Ihrer Lehrstelle

Sie haben folgende Möglichkeiten, eine offene Lehrstelle auszuschreiben:



### Hinweis

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

### AUS DER PRAXIS

„Ein Inserat im Schaufenster ist deshalb so interessant, weil ein Bewerber sich gleich unbemerkt seinen zukünftigen Arbeitsplatz und seine zukünftigen Kollegen ansehen kann. Er weiß, ob er sich hier als Kunde und auch als potenzieller Mitarbeiter wohl fühlt.“

**KommR Günther Rossmanith**, Geschäftsführer und Berufszweignvorsitzender

„Mein Empfinden ist, dass viele Bewerber im ersten Halbjahr noch vom „Ich muss mich bewerben, weil es in der Schule so gewollt wird.“ angetrieben sind. Zu diesem Zeitpunkt haben sie sich noch nicht richtig damit beschäftigt, was sie wirklich machen wollen. Der richtige Biss und Wille kommt erst im zweiten Halbjahr. Daher inserieren wir auch erst ab den Weihnachtsferien. Bisher haben wir noch nie Probleme gehabt, dass dann bereits alle guten Bewerber weg sind.“

**Sonja Thanner**, HR

WWW



### Lehrstellenbörse:

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

### Ausschreibung von Lehrstellen:

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

## 6. Mundpropaganda

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

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



### Mundpropaganda:

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



*„Es ist die beste Werbung, wenn unsere Lehrlinge und Mitarbeiter mit unserer Lehrausbildung so zufrieden sind, dass sie sie im Bekanntenkreis weiterempfehlen.“*

**Andrea Strobl**, Training & Development/HR

## WOMIT SIE IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG BEWERBEN KÖNNEN

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

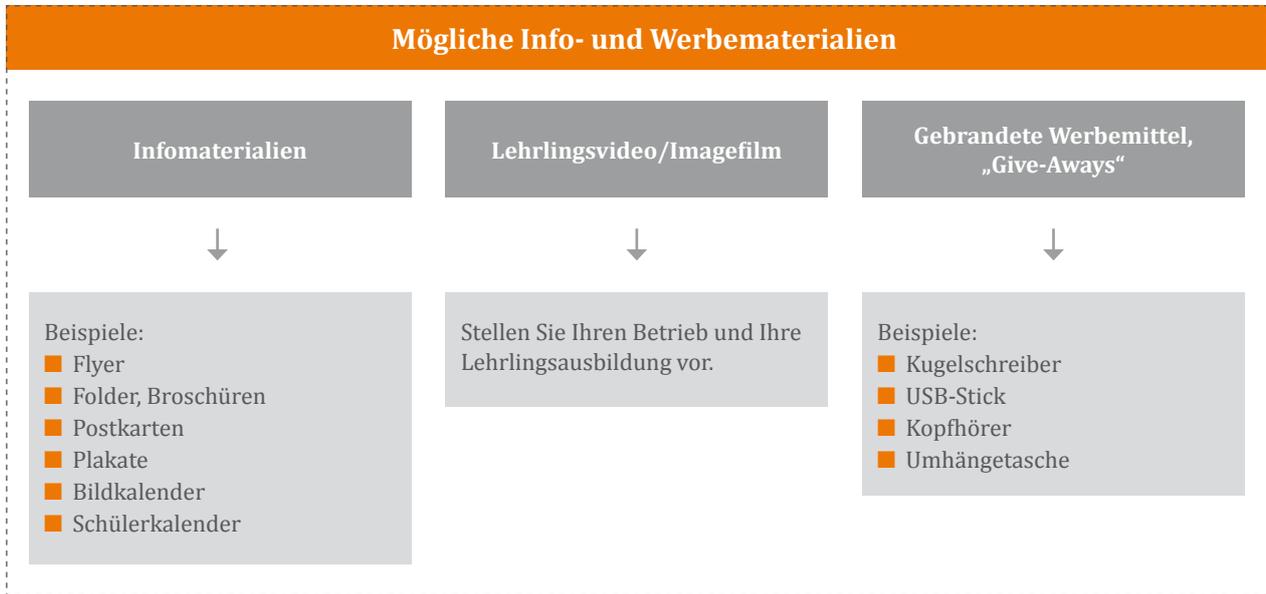


*„Im Karriere-Bereich auf unserer Website kommunizieren wir alle Lehrstellen, die wir aktuell anbieten. Außerdem nehmen wir an Lehrlingsmessen teil und haben Plakate in unseren Stores. Mundpropaganda ist ebenfalls sehr wichtig. Natürlich informieren wir auch unsere KollegInnen darüber. Bei Filialen, die in Einkaufszentren sind, schreiben wir auch auf den Center-Homepages aus.“*

**Michaela Schmoll**, Lehrlingsverantwortliche

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

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



**Lehrlingswebsite und Web 2.0-Aktivitäten:**

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

### c) Positive Medienberichte

Auch positive Medienberichte steigern den Bekanntheitsgrad Ihres Unternehmens.

Mögliche Medien	Mögliche Themen
<ul style="list-style-type: none"><li>■ überregionale und regionale Zeitungen</li><li>■ Fachzeitschriften</li><li>■ österreichweite sowie lokale Fernsehsender</li><li>■ österreichweite sowie lokale Radiosender</li><li>■ Nachrichtenagenturen und Presseverteiler (z. B. APA – Austria Presse Agentur, presstext.at)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Lehrlingsausbildung allgemein</li><li>■ Ankündigung einer offenen Lehrstelle, Einladung zu Recruitingevents</li><li>■ Berichte über Veranstaltungen, z. B. Tag der offenen Tür</li><li>■ Erfolge bei Lehrlingswettbewerben</li><li>■ Auszeichnungen des Unternehmens für die Lehrlingsausbildung, z. B. Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“, Staatlich ausgezeichnete Lehrbetriebe, Auszeichnungen von Ausbildern</li><li>■ Erfolgsgeschichten von Lehrlingen: erfolgreiche Karrieren im Unternehmen</li><li>■ Abschluss besonderer Lehrlingsprojekte</li><li>■ Projekte mit Schulen</li><li>■ Berichte über Auslandspraktika</li><li>■ Besonderes betriebliches Engagement in der Lehrlingsausbildung</li></ul>



#### 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)



*„Ich halte es für sehr wichtig, dass jeder Bewerber, der nicht aufgenommen werden kann, eine Absage bekommt. Interessenten, die sich bei ihren Bewerbungen besondere Mühe gegeben haben, haben es verdient, dass ich ihnen nicht nur eine Standardabsage schicke, sondern dass auch ich mir bei der Absage Mühe gebe.“*

**Mag. Christina Wyczesany**, Personalentwicklung/Lehrlingsbetreuung



### **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



*„Wir haben einen fixen Bewerbungsprozess. Erst inserieren wir, dann gibt es ein Casting, dann gibt es ein Schnuppern. Vor dem Schnuppern bekommen die Bewerber noch eine kleine Hausaufgabe. Sie sollen kreativ aufbereiten, was sie mit unserem Unternehmen verbinden. Damit können wir feststellen, wie groß das Interesse eines Bewerbers ist, bei uns arbeiten zu wollen. Vor der Einstellung findet noch ein Gespräch mit dem Bewerber und seinen Eltern statt. Uns ist es wichtig, dass wir merken, dass auch die Eltern hinter der Ausbildung stehen.“*

**Sonja Thanner**, HR

*„Bei Bewerbern achte ich auf das äußerliche Erscheinungsbild, auch Freundlichkeit ist wichtig. Ein Tattoo ist bei uns nicht tragisch, aber der Bewerber muss gepflegt sein. Die Schulnoten sind für mich nur bedingt relevant, aber ich muss merken, dass der Bewerber die Lehre auch wirklich machen möchte.“*

**Karin Smith**, Filialleiterin und Ausbilderin

*„Nachdem wir uns sämtliche Bewerbungsunterlagen angeschaut haben, treffen wir eine Vorauswahl. Dann führen wir ein Telefoninterview durch. Bei diesem Interview klären wir unter anderem ab, ob ein Bewerber wirklich im Einzelhandel lernen möchte. Nur was man wirklich will, macht man mit Freude. Wir wenden sehr viel Zeit auf, um die richtigen Kandidaten/die richtige Kandidatin in der Vorauswahl zu haben. Danach kommt es zu einem Erstgespräch, das immer von zwei KollegInnen geführt wird. Anschließend entscheiden wir uns, ob wir den Bewerber/die Bewerberin im Rahmen von Schnuppertagen näher kennenlernen möchten.“*

**Michaela Schmoll**, Lehrlingsverantwortliche

## Die überbetriebliche Lehrausbildung (ÜBA)

Jugendliche,

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

haben die Möglichkeit, eine überbetriebliche Lehrausbildung zu absolvieren.

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

### Einen Lehrling aus einer ÜBA in ein reguläres Lehrverhältnis übernehmen?

- Bei der praktischen Ausbildung besteht die Möglichkeit, einen ÜBA-Lehrling über mehrere Wochen hinweg gut kennenzulernen.
- Bei Übernahme in ein reguläres Lehrverhältnis werden Ausbildungszeiten, die in der ÜBA absolviert wurden, angerechnet.
- Die Übernahme von Lehrlingen aus überbetrieblichen Einrichtungen wird gefördert (siehe Seite 34).

### Haben Sie Interesse?

Für ausführlichere Informationen kontaktieren Sie bitte das AMS.



*„Die Mehrheit unserer Lehrlinge hat sich direkt bei uns beworben. Wir haben jedoch auch viele, die in einer überbetrieblichen Ausbildungseinrichtung sind und bei uns das Praktikum machen. Es kommt öfters vor, dass wir diese Lehrlinge in ein reguläres Lehrverhältnis übernehmen. Damit haben wir sehr gute Erfahrungen gemacht.“*

**Mag. Christina Wyczesany**, Personalentwicklung/Lehrlingsbetreuung

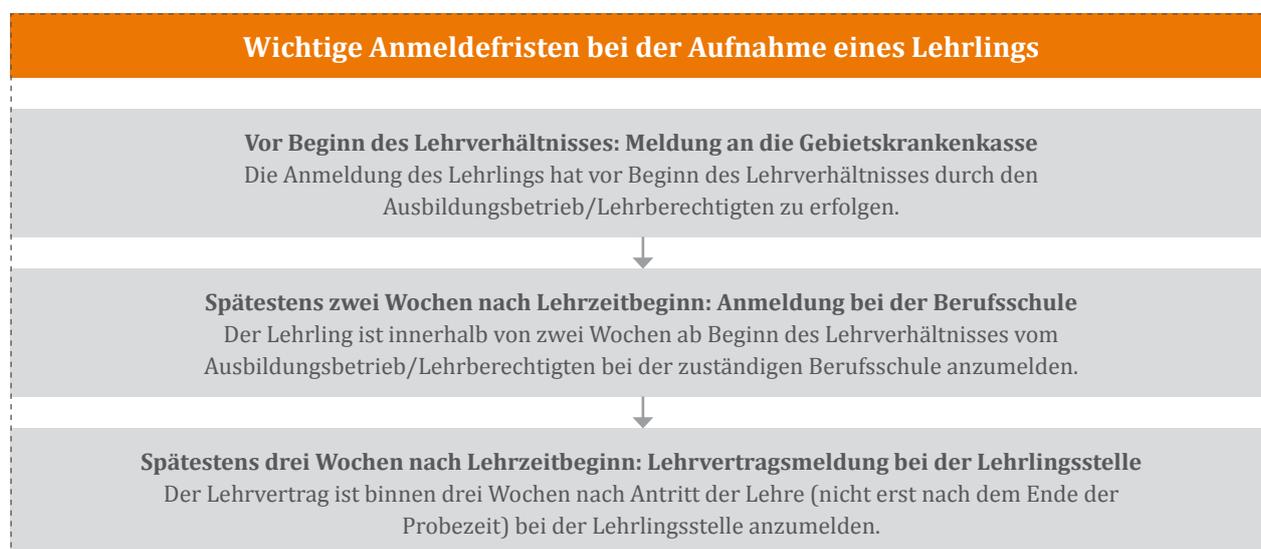
# Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

## 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 für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern**.
- Der Inhalt des Lehrvertrages ist gesetzlich geregelt. **Verwenden** Sie die **Lehrvertragsformulare der Lehrlingsstellen**, da diese den Vorgaben des Berufsausbildungsgesetzes entsprechen.
- **Formulare für die Lehrvertragsanmeldung** erhalten Sie in der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes bzw. auf deren Webseiten. Die Lehrvertragsanmeldung kann in den meisten Bundesländern auch online durchgeführt werden.
- Für Jugendliche mit besonderen Bedürfnissen besteht die Möglichkeit, die Lehrzeit zu verlängern oder die Ausbildung auf bestimmte Teile des Berufsbildes einzuschränken (Teilqualifikation). Ansprechpartner sind das AMS, die Berufsausbildungs-Assistenz bzw. die Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.



„Wir bilden erstmalig zwei Lehrlinge mit besonderen Bedürfnissen aus, die eine auf vier Jahre verlängerte Lehrzeit haben, und sind sehr froh darüber. Diese Lehrlinge machen mit sehr viel Herzlichkeit ihr schulisches Manko weg. Den Kunden ist es wichtiger, wenn jemand herzlich und lieb ist, als jemand, der einen Satz fehlerfrei schreiben kann.“  
**Wolfgang Feucht**, Geschäftsleitung



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

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

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

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

**2. Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge**

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

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



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

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

## Hinweise

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



„Ein Ausbilder ist verantwortlich für seinen Lehrling. Daher sollte ihm bewusst sein, dass er mit einem Jugendlichen zu tun hat, der besonders schutzbedürftig ist.“

Mag. Christina Wyczesany, Personalentwicklung/Lehrlingsbetreuung



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

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

**Kinder- und Jugendbeschäftigungsgesetz (KJBG):**

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

**Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:**

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

## 3. Die Lehrlingsentschädigung

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



**Kollektivvertrag Handel:**

derhandel.at → Arbeitsrecht und Kollektivvertrag

**GPA-djp-Informationen zum Kollektivvertrag Handel:**

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

## 4. Probezeit

Die ersten drei Monate der Lehrzeit gelten als Probezeit.



Wird der Lehrling während der ersten drei Monate in eine lehrgangsmäßige Berufsschule einberufen, so gelten die ersten sechs Wochen der tatsächlichen betrieblichen Ausbildung als Probezeit. Mehr Informationen über die Ausbildung in Betrieb und Schule finden Sie ab Seite 36.

### Hinweise

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

### AUS DER PRAXIS

„Wenn ein Lehrverhältnis in der Probezeit aufgelöst werden muss, dann fehlt ein wichtiger Mitarbeiter, der eingeplant war und nicht so schnell nachbesetzt werden kann. Daher ist der Auswahlprozess so wichtig, um den passenden Lehrling zu finden.“

**Rainer Rauch**, Geschäftsführer

„Es gibt Lehrlinge, die brauchen Zeit, bis ihnen klar wird, worum es geht. Der Sprung von der Schule hinein ins Berufsleben fällt manchen schwer. In dieser Situation ist es wichtig, viele Gespräche mit den Lehrlingen zu führen. Dadurch geht es schneller, dass sie sich einfinden. Bei Teambesprechungen berichten sowohl ich als auch meine Kolleginnen von den Erfahrungen, die wir in der Lehre gemacht haben. Das zeigt den Lehrlingen, dass alle das durchgemacht haben, was sie im Moment erleben.“

**Karin Smith**, Filialleiterin und Ausbilderin

„Wir nutzen, aufgrund unserer Erfahrung, die Probezeit intensiv. In drei Monaten kann man viel über einen Lehrling herausfinden, allerdings geht sie schneller vorbei, als man glaubt. Der Storemanager führt in der Probezeit alle 14 Tage Feedbackgespräche mit dem Lehrling. Dabei verwendet er einen Bewertungsbogen, damit er sieht, was der Lehrling bereits kann und ob eine Entwicklung da ist. Manchmal leitet das Bauchgefühl fehl oder es spielen Sympathien eine Rolle, und man möchte übersehen, dass ein Lehrling doch nicht passt. Das wollen wir vermeiden.“

**Sonja Thanner**, HR

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: Berufsreifeprüfung

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



### Hinweise

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



AUS DER PRAXIS

„Wenn ein Lehrling die Lehre mit Matura machen möchte, bekommt er von uns die volle Unterstützung. Es ist zeitaufwändig, aber es ist zu bewältigen. Wir raten unseren Lehrlingen jedoch davon ab, dass sie damit bereits im ersten Lehrjahr beginnen. Ausbildung im Betrieb, Besuch der Berufsschule, zumeist kommt auch noch der L17-Führerschein dazu, das ist zu viel, um im ersten Lehrjahr auch noch mit der Matura zu beginnen.“

**Gertraud Hudl**, Lehrlingsausbildungsbeauftragte und **Judith Hitzelhammer**, Ausbilderin

„Ich bin ein Befürworter der Lehre mit Matura, da dadurch die Lehre aufgewertet wird. Es ist auch der kürzeste Weg, sowohl Berufserfahrung als auch die Matura zu bekommen. Wir gewinnen damit langfristig hochqualifizierte Mitarbeiter.“

**Wolfgang Feucht**, Geschäftsleitung


**Informationen des Bundesministeriums für Bildung (BMB):**

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

**Koordinationsstellen – Kontaktdaten:**

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

**Der Lehrvertrag bei Lehre mit Matura:**

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

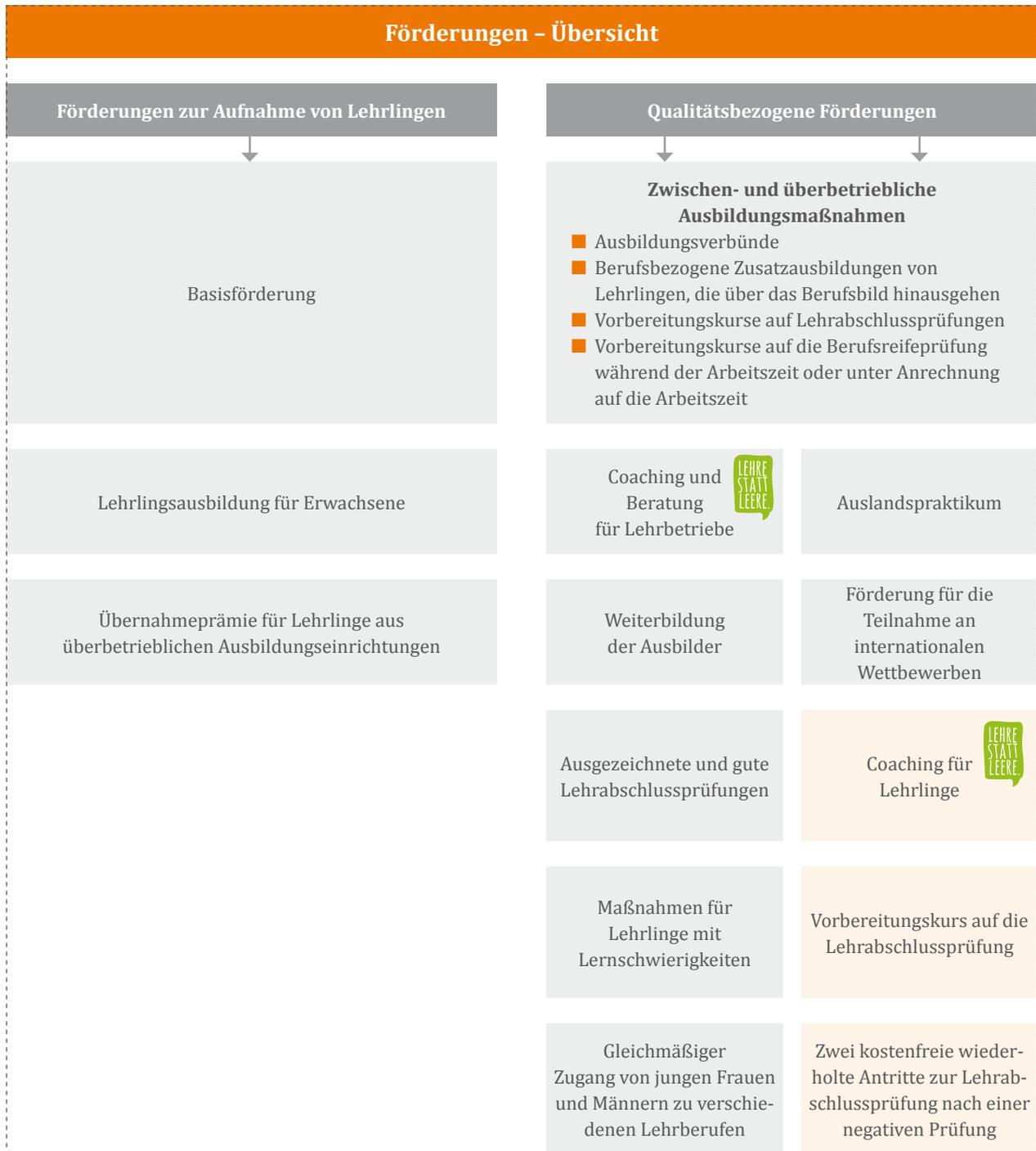
**Unterstützung und Förderungen für den Lehrbetrieb im Modell Lehre und Matura:**

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



## 6. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Es gibt eine Vielzahl an Förderinstrumenten, wie beispielsweise:



- Förderungen für Lehrbetriebe
- Förderungen für Lehrlinge

### Hinweise

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



„Auch für einen Ausbilder ist es wichtig über unterschiedliche Fördermöglichkeiten informiert zu sein, wenn er beispielsweise individuelle Weiterbildungsmaßnahmen für einen Lehrling andenkt.“  
**Mag. Christina Wyczesany**, Personalentwicklung/Lehrlingsbetreuung



**LEHRE.FÖRDERN:**  
[lehre-foerdern.at](http://lehre-foerdern.at)

**AMS – Service für Unternehmen:**  
[ams.at](http://ams.at) → Unternehmen → Förderungen → *Förderung der Lehrausbildung*

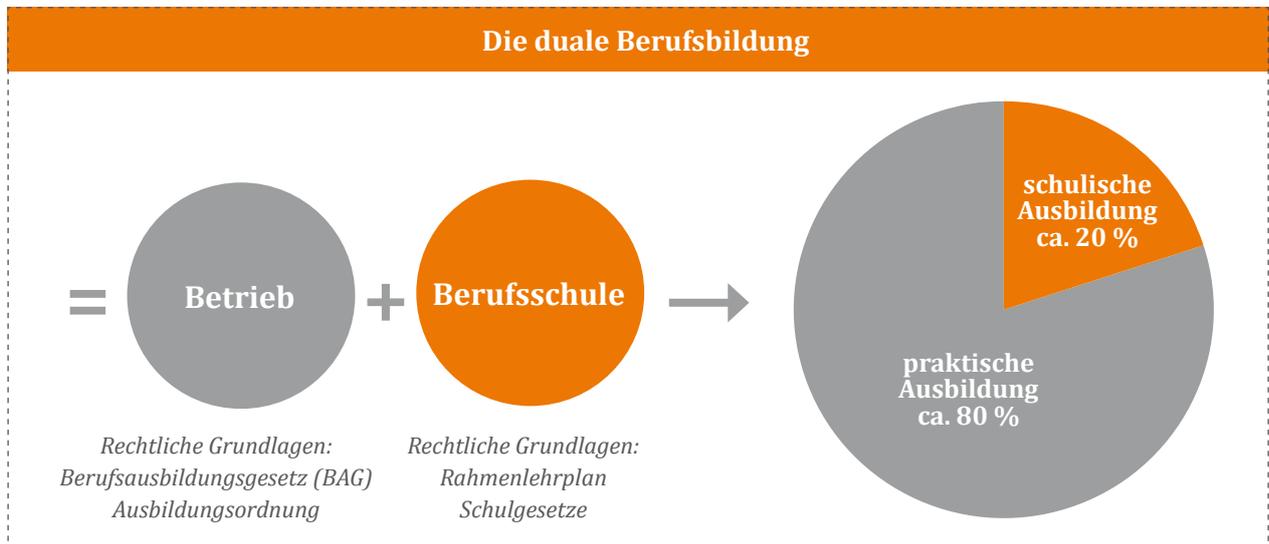
**Online-Ratgeber für Lehrbetriebsförderungen:**  
[wko.at](http://wko.at) → Service → Bildung und Lehre → Förderungen → Förderungen Lehre → *Aktuelle Angebote* → *Online-Ratgeber für Lehrbetriebe*

**Weitere Bildungsförderungen:**  
[bic.at](http://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 45.

## 2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

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



„Man sollte sich bewusst sein, dass die Lehrlingsausbildung ein ganz wichtiges Thema ist und dass es unbedingt notwendig ist, die Lehrlinge gut auszubilden. Man muss nach dem Berufsbild ausbilden und darf sich nicht irgendwelche Arbeiten einfallen lassen.“

**Gertraud Hudl**, Lehrlingsausbildungsbeauftragte und **Judith Hitzelhammer**, Ausbilderin

#### Hinweise

- Die Ausbildungsordnung ist ab Seite 142 abgedruckt.
- Es steht Ihnen frei, Lehrlinge **über das Berufsbild hinaus** auszubilden.  
Beispiele: Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen, berufsübergreifende Ausbildungen, Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft-Skills, Förderung der Gesundheit und Fitness, Auslandspraktika sowie die Berufsmatura.



#### Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):

[lehrberufsliste.m-services.at](http://lehrberufsliste.m-services.at) → Alle Lehrberufe → E → Einzelhandel

#### Berufsausbildungsgesetz:

[wko.at](http://wko.at) → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Ausbildungsqualität → Aktuelle Angebote → Berufsausbildungsgesetz (BAG)

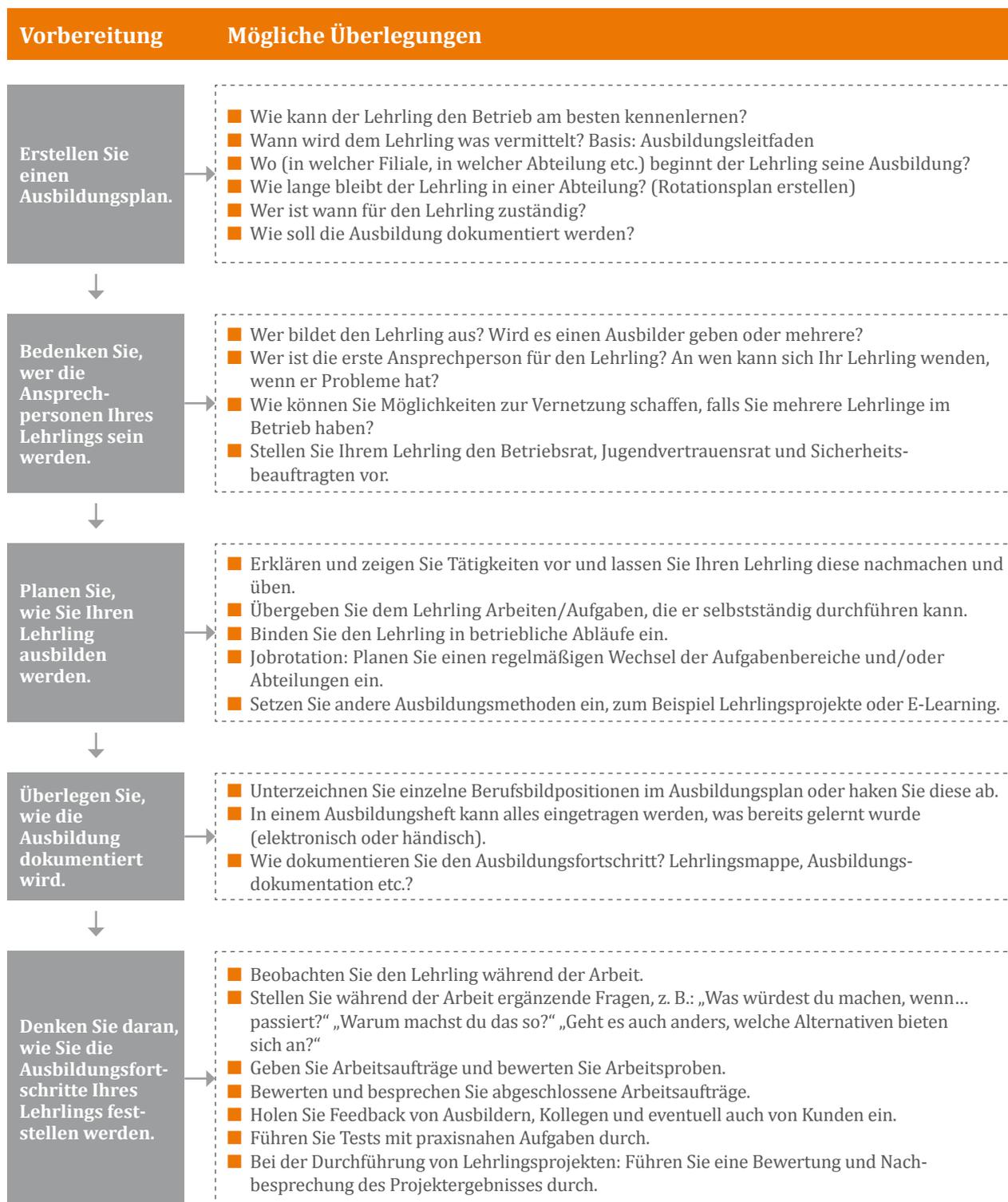
#### Ausbildung über das Berufsbild hinaus:

[qualitaet-lehre.at](http://qualitaet-lehre.at)



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

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



„Aus dem Bauchgefühl heraus kann man keinen Lehrling ausbilden, man braucht einen Fahrplan. Sonst kann man nicht gewährleisten, dass einem Lehrling während der Lehrzeit alles vermittelt wird. Wenn man noch nie einen Lehrling ausgebildet hat, ist es natürlich schwierig, beim ersten Versuch einen perfekten Ausbildungsplan zu erstellen. Ich empfehle, in jedem Lehrjahr zu notieren, wo es Schwierigkeiten bei der Umsetzung gab bzw. wo man mehr in die Tiefe gehen möchte. Anschließend wird der Ausbildungsplan angepasst. Wichtig ist übrigens auch, dass Zuständigkeiten festgelegt werden: Wer vermittelt wann dem Lehrling welche Inhalte?“

**Sonja Thanner**, HR

„Unser Ausbildungsplan ist in allen drei Lehrjahren modular aufgebaut. In jedem Modul sind sowohl die Vorgaben der Ausbildungsordnung als auch unsere unternehmensinternen Vorgaben berücksichtigt. Außerdem haben wir alle Module in die folgenden vier Bereiche aufgeteilt: Kundenservice, Ware, Visual Merchandising und Store Operation. Der Storemanager kann die Reihenfolge der Module an die Bedürfnisse im Store anpassen.“

**Michaela Schmoll**, Lehrlingsverantwortliche

„Wir haben einen Ausbildungsplan. Wenn ein Lehrling an gewissen Tätigkeiten einen großen Spaß hat, dann unterstützen wir ihn dabei und halten uns nicht starr an den Ausbildungsplan. Wichtig ist jedoch, dass jeder Lehrling alles innerhalb des vorgegebenen Zeitraums gelernt hat und auch beherrscht.“

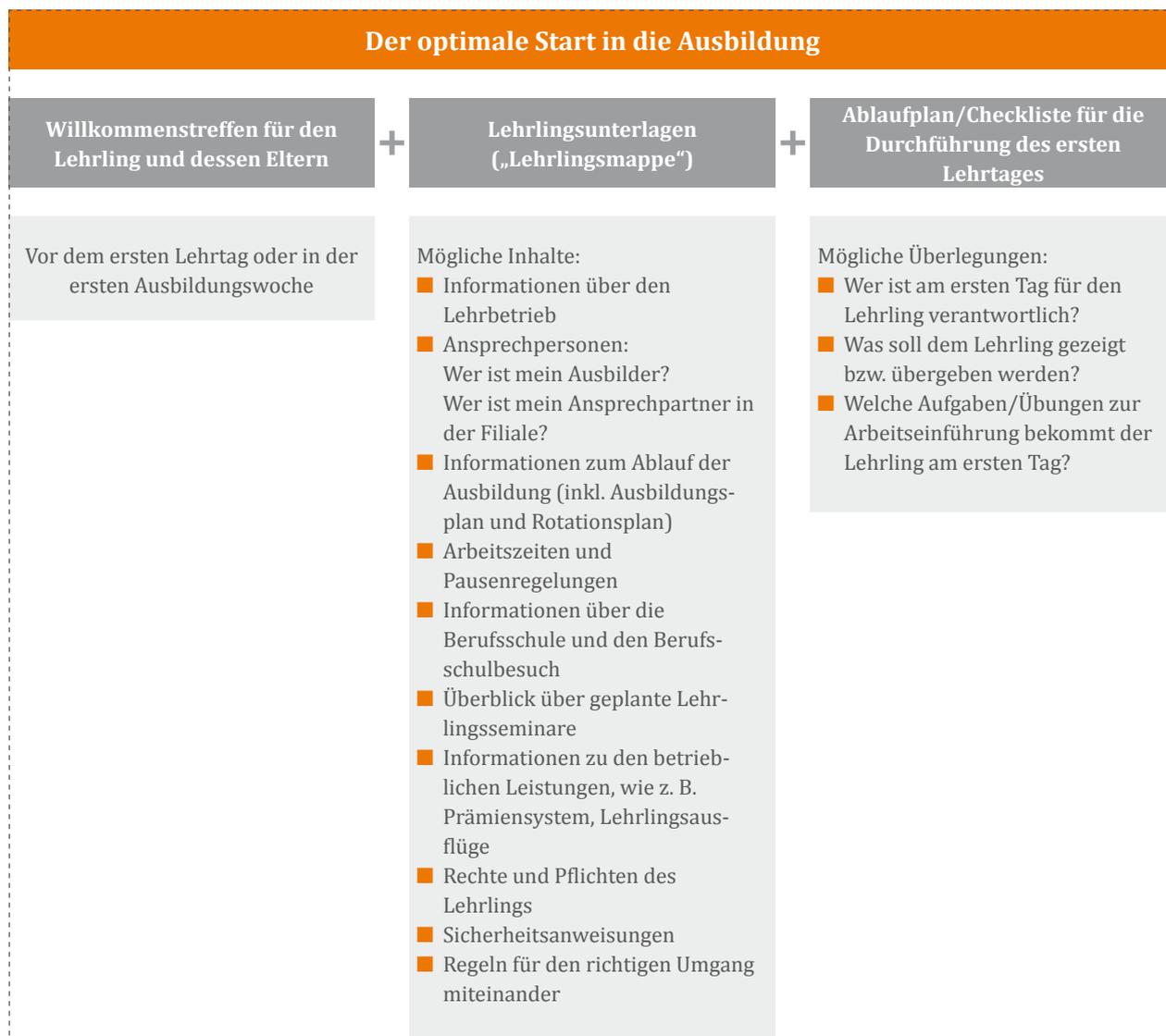
**Eleonore Weiß**, Gebietsleiterin

„Es nimmt viel Zeit in Anspruch, bis man einen guten Ausbildungsplan erstellt hat. Er ist allerdings so wichtig, um eine gute Ausbildung gewährleisten zu können. Es ist auch notwendig, den Ausbildungsplan immer wieder zu überdenken und anzupassen. Man stellt im Laufe der Zeit fest, dass vieles anders angegangen werden muss. Man setzt sich Ziele, aber man erreicht sie nicht immer. So etwas darf einen aber nicht frustrieren, denn dadurch kommt man wieder auf so viele weitere Möglichkeiten drauf.“

**Gertraud Hudl**, Lehrlingsausbildungsbeauftragte und **Judith Hitzelhammer**, Ausbilderin

## 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 120.



### Optimaler Start in die Ausbildung:

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

### Ausbildung gestalten:

qualitaet-lehre.at → Ausbildung gestalten

### Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:

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

### Rechte und Pflichten von Lehrlingen:

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



*„Wir haben ein Handbuch kreiert, das alle unsere Mitarbeiter bekommen. Es ist als Nachschlagewerk gedacht, in dem alles Wichtige festgehalten ist: von der Unternehmensgeschichte bis hin zu allen Abläufen im Unternehmen, die Schritt für Schritt erklärt werden. Es enthält auch Checklisten und Stellenbeschreibungen. Jeder Lehrling kann nachlesen, was sein Aufgabengebiet ist. Er kann damit auch feststellen, was er bereits kann und was er noch lernen muss. So ein Handbuch ist einmalig zu erstellen und dann laufend zu ergänzen, es bringt allerdings sehr viel. Das würde ich jedem empfehlen.“*

**Rainer Rauch**, Geschäftsführer

*„Wir veranstalten immer einen Welcome Day, um den Lehrlingen den Start zu erleichtern und ihnen die Nervosität zu nehmen. Der Welcome Day findet knapp vor Beginn der Ausbildung statt. Das haben wir bewusst so gewählt, weil es einfacher ist, bereits jemanden zu kennen, bevor man im Store beginnt. Die Teilnahme an dem Welcome Day ist freiwillig.“*

**Sonja Thanner**, HR

*„Am ersten Tag gibt es ein Frühstück, gemeinsam mit dem Storemanager, mit den anderen Lehrlingen dieses Stores und mit dem Leiter der Abteilung, in der der Lehrling beginnen wird. Zu diesem Frühstück laden wir auch immer die Eltern ein. Danach lernt der Lehrling den Store kennen. Am Ende des Tages gibt es auch noch ein Feedbackgespräch mit dem Storemanager, damit der Lehrling die Erlebnisse des ersten Tages Revue passieren lassen kann.“*

**Michaela Schmoll**, Lehrlingsverantwortliche



# 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	✓
<b>Begrüßung des Lehrlings</b> 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"/>
<b>Betriebsführung/Räumlichkeiten zeigen</b> 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"/>
<b>Vorstellen im Team</b> 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"/>
<b>Einführung in die Lehrlingsausbildung</b> Besprechen Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und die wichtigsten Punkte der betriebsinternen Regelungen (Hausordnung, Pausen, Mittagessen etc.).		<input type="radio"/>
<b>Einführung in den Arbeitsplatz und erste berufliche Tätigkeiten</b> 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"/>
<b>Abschluss: Nachbesprechung und Ausblick</b> Lassen Sie den Tag noch einmal Revue passieren. Beantworten Sie Fragen. Geben Sie einen Einblick, was den Lehrling in den kommenden Tagen erwartet. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling Ihr Unternehmen mit einem positiven Gefühl verlässt.		<input type="radio"/>

# Best Practice

## Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb

### AUFGABE

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

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

---

---

---

- Zu welcher Branche gehört dein Lehrbetrieb?

---

- Welche Abteilungen gibt es in deinem Lehrbetrieb?

---

---

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

---

- Wie viele Mitarbeiter/innen hat dein Lehrbetrieb?

---

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

---

■ Welche Lehrberufe gibt es in deinem Lehrbetrieb?

---

---

■ Wie heißt dein/e Ausbilder/in?

---

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

---

---

■ Beschreibe die wichtigsten Tätigkeiten deines Lehrberufes:

---

---

---

---

---

---

**Mögliche Themen für weitere Fragen:**

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



# Ausbildung in der Berufsschule

1

3

4

## 1. Organisation des Berufsschulunterrichts



AUS DER  
PRAXIS

„Sobald die Lehrlinge die Berufsschule besuchen, tauschen sie sich mit Lehrlingen aus anderen Betrieben über die Erfahrungen, die sie in ihrem Lehrbetrieb machen, aus. Dieser Austausch trägt viel dazu bei, dass Lehrlinge entscheiden, ob sie einem Betrieb treu bleiben wollen.“

**Rainer Rauch**, Geschäftsführer

### 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.

### 3. Schwerpunkte der Berufsschule

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



#### Hinweise

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



„Lehrlinge sollten die Haltung haben, dass es Sinn macht, was sie in der Berufsschule lernen, weil sie einen Nutzen für die Praxis haben. Wir bringen ihnen daher Beispiele, wie sie diese Inhalte in der Praxis einsetzen können, beispielsweise, wie Materialkunde beim Kundengespräch angewendet werden kann.“

**Michaela Schmoll**, Lehrlingsverantwortliche

„Es ist wichtig, den Lehrlingen begreiflich zu machen, dass die Berufsschule einen wichtigen Beitrag leistet, dass sie ihren Beruf professionell ausüben können.“

**Karin Smith**, Filialleiterin und Ausbilderin

### 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



*„Bei uns steht der Ausbilder in Kontakt mit den Berufsschulen, besonders wenn ein Lehrling leistungsschwache Ergebnisse hat. Es ist wichtig, gemeinsam Maßnahmen zu finden, mit denen der Lehrling unterstützt werden kann, damit er zu besseren Noten kommt.“*

**Wolfgang Feucht**, Geschäftsleitung

*„Der Kontakt mit der Berufsschule ist sowohl für den Betrieb als auch für Lehrer wichtig. Wenn ein Lehrling in der Schule Schwierigkeiten hat, hilft es, wenn zumindest der Klassenvorstand weiß, dass ein Unternehmen hinter dem Lehrling steht und Interesse daran hat, Probleme gemeinsam zu bewältigen.“*

**Michaela Schmoll**, Lehrlingsverantwortliche



# Tool 2

**Erfolgreich ausbilden im Einzelhandel  
Schwerpunkt Textilhandel**

# Inhalt Tool 2

Aufbau und Handhabung Tool 2

51

1 Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb	
<input type="checkbox"/> Lehrbetrieb	54
<input type="checkbox"/> Branchenüberblick	57
<input type="checkbox"/> Ziel & Inhalt der Ausbildung	59
<input type="checkbox"/> Kommunikation	61
<input type="checkbox"/> Materialien, Hilfsmittel, Werkzeuge	64
<input type="checkbox"/> Gesundheitsschutz & Arbeitssicherheit	65
<input type="checkbox"/> Rechte & Pflichten	67
<input type="checkbox"/> Umweltschutz	70
<input type="checkbox"/> Rechnungswesen	71
<input type="checkbox"/> Wirtschaftlichkeit & Qualitätssicherung	73
<input type="checkbox"/> Best Practice-Beispiele	74

2 Ware und Sortiment	
<input type="checkbox"/> Sortiment	81
<input type="checkbox"/> Warenbedarf	83
<input type="checkbox"/> Warenbestellung	85
<input type="checkbox"/> Wareneingang	87
<input type="checkbox"/> Warenlagerung	88
<input type="checkbox"/> Verpackung	89
<input type="checkbox"/> Warenpräsentation	90
<input type="checkbox"/> Preisauszeichnung	93
<input type="checkbox"/> Best Practice-Beispiele	94

3 Verkauf	
<input type="checkbox"/> Professionelles Auftreten	97
<input type="checkbox"/> Beratung und Warenpräsentation	99
<input type="checkbox"/> Zusatzverkäufe & Serviceleistungen	102
<input type="checkbox"/> Kaufabschluss	103
<input type="checkbox"/> Kundenbindung	104
<input type="checkbox"/> Beschwerden & Reklamationen	105
<input type="checkbox"/> Kassiervorgang	106
<input type="checkbox"/> Rechnungsausstellung	108
<input type="checkbox"/> Best Practice-Beispiele	112

## AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTEN:

Verhalten bei Raubüberfällen	119
Rechte und Pflichten eines Lehrlings	120
Einzelhandel-Ausbildungsordnung	142

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

<b>1 Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb</b>	<b>Seite 52</b>
<b>2 Ware und Sortiment</b>	<b>Seite 79</b>
<b>3 Verkauf</b>	<b>Seite 95</b>

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.

<b>Beispiel für ein Ausbildungsziel und Ausbildungsinhalte:</b>		
<b>Ihr Lehrling kann die Warenpräsentation kundengerecht umsetzen.</b>		
<b>1. Lehrjahr</b>	<b>2. Lehrjahr</b>	<b>3. Lehrjahr</b>
<b>Ihr Lehrling kann Waren in Sortimentsgruppen einteilen.</b> z. B. – Waren anlassbezogen einteilen (Stilgruppe, Winter- oder Sommerkollektion etc.) – nach Zielgruppen (Alter, Geschlecht, große Größen, Umstandsmode etc.) – nach Kategorien (Neuheiten und aktuelle Trends, Abend-, Business-, Bademode, Accessoires etc.)		
<b>Ihr Lehrling kann die Waren fachgerecht platzieren.</b> z. B. Grundregeln des Visual Merchandisings		
	<b>Ihr Lehrling kann Waren verkaufsfördernd platzieren.</b> z. B. – modische Outfits zusammenstellen und ansprechend präsentieren – den Nutzen von Visual Merchandising verstehen – betriebsinterne Vorgaben zum Visual Merchandising kennen – zwischen Kombiabteilung und Stammabteilung unterscheiden	
<b>Ihr Lehrling kann Zusatz- und Verbundplatzierungen umsetzen.</b> z. B. Positionierung von Zusatzartikeln und Accessoires (Schuhe, Taschen, Tücher, Armbanduhren, Schmuck etc.)		

→ **Ausbildungsziel**

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

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

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 4.3.2, 6.1.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.3.1 sowie auf den Schwerpunkt Textilhandel: 6.2.5

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

# Ausbildungsbereich

## Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:				
Ihr Lehrling kann ...				
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	
→ Seite 54	<b>... sich im Lehrbetrieb zurechtfinden und kennt wichtige Eckdaten seines Lehrbetriebs.</b>			
	In den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden			
	Betriebsaufbau, Betriebsbereiche und wesentliche Zusammenhänge kennen			
	Wichtige Ansprechpartner kennen			
	Leistungsangebot des Lehrbetriebs kennen			
	Daten und Fakten des Lehrbetriebs kennen			
	Innerbetriebliche Regelungen einhalten	Ziele des Lehrbetriebs kennen		
	Werte und Standards des Lehrbetriebs kennen			
Verantwortungsvoll außerhalb des Unternehmens verhalten	Werbemaßnahmen des Lehrbetriebs kennen			
→ Seite 57	<b>... einen Überblick über die Branche geben.</b>			
	Struktur des Handels kennen		Interessensvertretungen des Handels kennen	
	Trends und Entwicklungen im Textileinzelhandel kennen			
	Werbemaßnahmen der Branche kennen			
		Marktwirtschaftliche Zusammenhänge und deren Auswirkungen kennen		
	Marktwirtschaftliches Prinzip verstehen			
→ Seite 59	<b>... Ziel und Inhalt seiner Ausbildung erklären.</b>			
	Ablauf der Ausbildung in Lehrbetrieb und Berufsschule erklären			
	Rechte und Pflichten als Lehrling kennen			
	Anforderungen der Lehrabschlussprüfung kennen			
→ Seite 61	<b>... mit Personen im Lehrbetrieb sowie Lieferanten kommunizieren.</b>			
	Gespräche mit Vorgesetzten, Kollegen und Lieferanten führen			
	Mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen			
→ Seite 64	<b>... mit Materialien, Hilfsmitteln und Werkzeugen umgehen.</b>			
	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 65	<b>... gesundheitsschonend und sicher arbeiten.</b>		
	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 67	<b>... seine Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer wahrnehmen.</b>		
	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 70	<b>... zum betrieblichen Umweltschutz beitragen.</b>		
	Nachhaltig arbeiten		
	Umweltschutzmaßnahmen umsetzen		
	Umweltbelastende Materialien und Arbeitsweisen kennen		
→ Seite 71	<b>... Aufgaben im betrieblichen Rechnungswesen durchführen.</b>		
	Struktur des betrieblichen Rechnungswesen kennen		
	Belege prüfen		
	Kennzahlen interpretieren		
	Statistiken erstellen		
→ Seite 73	<b>... wirtschaftlich und qualitätsorientiert arbeiten.</b>		
	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><b>Ihr Lehrling findet sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurecht.</b> z. B. Verkaufsraum, Pausenraum, Umkleiden, Lager</p>		
<p><b>Ihr Lehrling kennt den Aufbau des Lehrbetriebs, die Aufgaben der unterschiedlichen Betriebsbereiche und die wesentlichen Zusammenhänge.</b> z. B. – Aufgabenverteilung zwischen den Abteilungen kennen (Verkauf, Servicebereich, Lager, Personalabteilung, Information, Einkauf, Rechnungswesen etc.)</p>		
<p><b>Ihr Lehrling kennt die wichtigsten Ansprechpartner im Lehrbetrieb. Er weiß, was ihre wesentlichen Aufgaben sind.</b> z. B. Vorgesetzte, Kollegen, Lehrlingsausbilder</p>		
<p><b>Ihr Lehrling kennt das Leistungsangebot des Lehrbetriebs.</b> z. B. – Dienstleistungen des Lehrbetriebs kennen (Artikel reservieren, Bestellservice, Verpackungsservice, Änderungsservice, Kundenrestaurant etc.) – Art des Warenangebots kennen</p>		
<p><b>Ihr Lehrling kennt wichtige Daten und Fakten des Lehrbetriebs.</b> z. B. Mitarbeiterzahl, Anzahl der Filialen, Standorte, Betriebsform (Filiale einer Handelskette etc.), Unternehmensorganigramm, wichtigste Ansprechpartner</p>		
<p><b>Ihr Lehrling hält innerbetriebliche Regelungen ein.</b> z. B. – auf Kleidung, modisches und gepflegtes Erscheinungsbild achten (Körperpflege, Haare etc.) – Pauseneinteilung einhalten und richtiger Umgang mit Pausen – angemessen gegenüber Kunden und Kollegen verhalten – weiß, ob Kollegen mit „Du“ bzw. „Sie“ angesprochen werden</p>	<p><b>Ihr Lehrling kennt die Ziele des Lehrbetriebs.</b> z. B. – Expansionsziele – Vertrieb über das Internet – Erweiterung des Warenangebots – Berücksichtigung von Modetrends – Bereitstellung von Informationsmaterialien</p>	

Fortsetzung →



## Ihr Lehrling kann sich im Lehrbetrieb zurechtfinden und kennt wichtige Eckdaten seines Lehrbetriebs.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kennt die Werte und Standards des Lehrbetriebs.</b> z. B. – interne Umweltstandards umsetzen – Müllentsorgung fachgerecht durchführen – Energie ressourcenschonend einsetzen – Umgangsformen gegenüber Kollegen und Kunden einhalten – die Bedeutung des modischen Erscheinungsbildes kennen – Mitarbeiterleitbild kennen		
<b>Ihr Lehrling verhält sich gemäß seiner Verantwortung als Mitarbeiter auch außerhalb des Unternehmens.</b> z. B. – loyal gegenüber dem Arbeitgeber verhalten – Betriebsgeheimnisse bewahren – verantwortungsvoll mit Social Media (Facebook etc.) umgehen		
	<b>Ihr Lehrling kennt die Werbemaßnahmen des Lehrbetriebs.</b> z. B. – Wissen, wie um neue Kunden geworben wird – Kundenkarten ausstellen – CD-Richtlinien kennen – Markenbild kennen	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.1.2, 1.2.1, 1.2.2, 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3, 1.5.2, 1.5.3, 1.6.3, 1.6.4, 2.2.1, 2.3.2, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 6.3.2 sowie auf den Schwerpunkt Textilhandel: 4.2.5



*„Wir haben ein Patensystem. Manchmal ist der Pate ein Lehrling aus einem höheren Lehrjahr, weil es für einen Lehrling angenehmer ist, wenn es sich dabei um eine junge Person handelt. Der Pate hat die Aufgabe, dem Lehrling die Arbeiten in seiner Abteilung zu erklären. In jeder Abteilung hat der Lehrling einen anderen Paten. Es gehört daher auch zu den Aufgaben des Paten, dass der Lehrling im Team integriert wird. Am Anfang ist der Lehrling der Schatten des Paten, später ist der Pate der Schatten des Lehrlings.“*

**Michaela Schmoll**, Lehrlingsverantwortliche

*„Wenn Filialeröffnungen oder Filialumbauten stattfinden, dann binden wir gerne Lehrlinge aus dieser Region ein, da dadurch deren Perspektive erweitert wird.“*

**Eleonore Weiß**, Gebietsleiterin

*„Informationen über unser Unternehmen lasse ich Lehrlinge selber recherchieren. Dann befrage ich sie dazu und gebe ihnen ergänzende Informationen.“*

**Karin Smith**, Filialleiterin und Ausbilderin

*„Unsere Lehrlinge durchlaufen während ihrer Ausbildungszeit alle Abteilungen eines Verkaufshauses und kümmern sich dort um Kundenbetreuung, Abteilungsaufbau, Warenmanagement, Produktpräsentation, Verkaufsförderung und Umsatzanalyse. Außerdem lernen sie in Kurzpraktika auch Fachabteilungen wie die Verwaltung, Dekoration und Logistik kennen. Es ist uns sehr wichtig, dass unsere Lehrlinge alle Strukturen und Prozesse des Unternehmens kennen und verstehen lernen.“*

**Paulina Wiedl**, Recruiting und Führungskräfteentwicklung



### 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 40.
- **Überfordern** Sie Ihre Lehrlinge in der Einführungsphase **nicht**. Kein Mensch kann sich gleich am Anfang alles merken. Wiederholen Sie einzelne Schritte/Themen und betonen Sie, dass Sie jederzeit für Fragen zur Verfügung stehen.
- Je klarer Sie **Regeln** aussprechen, desto besser kann sich Ihr Lehrling daran halten. Gehen Sie mit Ihrem Lehrling zu Beginn der Ausbildung Verhaltensregeln, wie das Verhalten im Krankheitsfall oder bei Zuspätkommen, durch. Weisen Sie Ihren Lehrling darauf hin, dass keine betriebsinternen Angelegenheiten nach außen getragen oder im Internet veröffentlicht werden dürfen. Das gilt auch für Facebook und Co. Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (z. B. Schaden für den Betrieb, Verwarnung).
- Geben Sie Lehrlingen im zweiten oder dritten Lehrjahr die Aufgabe, **neue Lehrlinge durch den Betrieb zu führen**. Auch bei Betriebsbesuchen von Schulklassen, bei Schnupperlehrlingen oder einem Tag der offenen Tür können Lehrlinge Betriebsführungen übernehmen.
- **Dokumentieren** Sie gemeinsam mit Ihrem Lehrling regelmäßig, was bereits gelernt wurde, beispielsweise mit Hilfe folgender Ausbildungsdokumentation:

Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:

## Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Einzelhandel mit dem Schwerpunkt Textilhandel

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

www



Lehrlingssuche, Ausbildung, richtiger Umgang mit Lehrlingen und Ausbildungsdokumentation „Einzelhandel – Schwerpunkt „Textilhandel“: [qualitaet-lehre.at](http://qualitaet-lehre.at)

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

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kennt die Struktur des Handels.</b> z. B. – Groß- und Einzelhandel unterscheiden – Organisationsformen des Handels kennen (stationärer Handel, Online-Handel etc.) – über die Schwerpunkte des Einzelhandels Bescheid wissen – regionale Unterschiede kennen – Marktführer und Mitbewerber kennen – Standorteinflüsse unterscheiden		<b>Ihr Lehrling kennt die Interessenvertretungen des Handels.</b> z. B. – Sozialpartner (WKO, AK, GPA-djp) und – deren Aufgaben kennen
<b>Ihr Lehrling kennt die Trends und Entwicklungen im Textileinzelhandel.</b> z. B. Trends bei Betriebsformen; E-Commerce und kombinierte Formen; Selbstbedienungskonzepte; automatisierte Prozesse (Auffüllreports etc.); Nutzen von EAN-Codes; digitale Preisschilder; Modetrends; Verkauf von nachhaltig produzierter Ware; NOS (Never Out of Stock); RFID (Quellensicherung)		
<b>Ihr Lehrling kennt die Werbemaßnahmen der Branche.</b> z. B. unterschiedliche Medien wie TV-Werbung, Anzeigen, Plakate, Kundenkarten, Online Aktionen, Rabatte, Stammkundenvorteile, Konkurrenzaktionen, Flugblattaktionen, Schlussverkauf, Social Media-Werbung (Facebook, etc.), Kundenapp		
	<b>Ihr Lehrling kennt die marktwirtschaftlichen Zusammenhänge und deren Auswirkungen auf die Branche.</b> z. B. Textilproduktion und Produktionsbedingungen, Handel und Konsument; EU; Notwendigkeit der Berücksichtigung von Modetrends; Bedeutung des Online-Handels	
<b>Ihr Lehrling versteht das marktwirtschaftliche Prinzip.</b> z. B. Auswirkung auf den Preis bei knappen Gütern (schlechte Baumwollernte bedeutet höhere Preise etc.), Transportkosten als Kostentreiber		
	<b>Ihr Lehrling kann Medienberichte über die Branche verstehen und einschätzen.</b> z. B. Wissen, welche Auswirkungen eine Steuerhöhung bzw. -entlastung (Umsatzsteuer etc.) auf die Branche hat; Auswirkungen von Streiks (Streik der Transporteure etc.) auf Warenlieferungen; Wettbewerb im Textilhandel	

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





## AUS DER PRAXIS

„Wir lassen unsere Lehrlinge bei Mitbewerbern analysieren, welche Modetrends es gibt. Bei der Besprechung der Ergebnisse bleibt es jedoch selten nur bei deren Rückmeldungen auf diese konkrete Aufgabenstellung. Den Lehrlingen fällt beispielsweise auch auf, wenn sie nicht begrüßt wurden. Das wiederum trägt dazu bei, dass sie beginnen, ihr eigenes Handeln zu reflektieren.“

**Andrea Strobl**, Training & Development/HR

„Wir haben jeden Tag in der Früh ein zehnmütiges Meeting, bei dem der Vortag und der Ablauf des heutigen Tags besprochen werden. Im Fokus stehen unsere Kunden und unsere Ware. Wir reden aber auch über Aktionen von Mitbewerbern. Dadurch bekommen unsere Lehrlinge einen Überblick, was in der Branche passiert.“

**KommR Günther Rossmannith**, Geschäftsführer und Berufszweigvorsitzender

„Unsere Lehrlinge nehmen an Trendschulungen teil. Dabei dürfen und sollen sie viel hinterfragen. An jedem Standort haben wir auch Modezeitschriften aufliegen. Darin können unsere Lehrlinge nachlesen, welche Trends aktuell sind und wie man Kleidungsstücke kombinieren kann. Wir legen großen Wert darauf, dass sich unsere Lehrlinge laufend selber informieren.“

**Rainer Rauch**, 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 40.



WWW

**Brancheninfos und News für Lehrlinge im Handel:**

[handelslehrling.at](http://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
- betriebsinterne Karriereschritte
- Lehre mit Matura
- Berufsakademie Handel
- Visual Merchandising

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

#### AUS DER PRAXIS

„Ich habe die Erfahrung gemacht, dass man Lehrlinge mit anschaulichen Beispielen am besten erreicht. Ihnen zu sagen, dass sie nicht zu spät kommen dürfen und mögliche Sanktionen zu nennen, halte ich für den falschen Ansatz. Es ist wichtig, Lehrlinge durch Fragen zum Nachdenken zu animieren, damit sie erkennen, was sie mit ihrem Handeln auslösen können: Stell dir vor, die Filiale möchte um 9:30 Uhr aufsperrern. Ein Teil der Belegschaft hat verschlafen und kommt daher erst zwischen 10:00 Uhr und 10:30 Uhr. Welche Auswirkungen hat das auf das Unternehmen? Auf die Kollegen? Auf die Kunden?“

**Andrea Strobl**, Training & Development/HR

„Weiterbildung ist nicht nur für Lehrlinge, sondern auch für Ausbilder wichtig. In den Bereichen, in denen wir unsere Lehrlinge weiterbilden lassen, nehmen auch wir Ausbilder an Schulungen teil. Wir machen im Prinzip das gleiche Programm durch, wie unsere Lehrlinge, nur ausführlicher. Dadurch können wir mit den Lehrlingen diese Themenbereiche im Betrieb besser aufarbeiten.“

**Gertraud Hudl**, Lehrlingsausbildungsbeauftragte und **Judith Hitzelhammer**, Ausbilderin

„Zu manchen Themen gibt es unterschiedliche Ansichten. Man muss aufpassen, dass die Lehrlinge nicht verwirrt sind, weil sie es im Betrieb, in der Berufsschule und in Seminaren externer Schulungsanbieter anders beigebracht bekommen. Daraus haben wir gelernt und uns entschieden, viele Themen im Rahmen von internen Schulungen aufzuarbeiten.“

**Rainer Rauch**, Geschäftsführer

### 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 40.
- Führen Sie mit Ihrem Lehrling regelmäßig **Feedbackgespräche** über den Stand der Ausbildung: Was hat ihr Lehrling schon gelernt? Wo braucht er noch Unterstützung?
- Für Lehrlinge werden zahlreiche **fachliche und persönlichkeitsbildende Zusatzausbildungen** (z. B. wirtschaftliches Denken, Umgangsformen für Lehrlinge) sowie **Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung** angeboten. Einen Überblick über die Anbieter von Vorbereitungskursen erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes.
- Bei Lehrlingen mit Lernschwierigkeiten können Förderungen für Nachhilfekurse auf Pflichtschulniveau oder zusätzliche Fördereinheiten in der Berufsschule beantragt werden. Nutzen Sie die **Förderungen für die Weiterbildung** von Lehrlingen. Ein Großteil der Weiterbildungskosten wird ersetzt. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 34.
- Sprechen Sie mit Ihrem Lehrling über **Weiterbildungsmöglichkeiten** während der Lehre (z. B. Lehre mit Matura) und **Karrieremöglichkeiten** im Anschluss an die Lehrlingsausbildung. Zeigen Sie anhand von Beispielen aus Ihrem Betrieb, welche beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten es nach der Lehre gibt. Mehr dazu finden Sie in Tool 4 des Ausbildungsleitfadens ab Seite 138.



**Leitfaden Feedbackgespräche:**  
[qualitaet-lehre.at](http://qualitaet-lehre.at)

**Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:**  
[wko.at](http://wko.at) → Service → Bildung und Lehre → Lehre → Lehrlingsausbildung in Österreich  
→ *Aktuelle Angebote* → *Lehrlingsstellen der Wirtschaftskammern*

**Förderungen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten:**  
[lehrefoerdern.at](http://lehrefoerdern.at) → Lehrbetrieb → *Maßnahmen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten*

**Vorbereitungskurse für die Lehrabschlussprüfung:**  
[lehrefoerdern.at](http://lehrefoerdern.at) → Lehrling → *Vorbereitungskurs auf die Lehrabschlussprüfung*

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

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

**Ablauf der Lehrabschlussprüfung:**  
[jugend.gpa-djp.at](http://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
<b>Ihr Lehrling kann Gespräche mit Vorgesetzten, Kollegen und Lieferanten führen.</b>		
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
<b>Ihr Lehrling kann mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen.</b>		
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
<b>Ihr Lehrling kann im Lehrbetrieb übliche Fachausdrücke und Abkürzungen benutzen.</b>		
z. B. vom Strichcodesystem, Computersystem, Bestellsystem, Arbeitszeiterfassungssystem, von den Warengruppen, Textilien und Textilfasern, Farbnummern, Schnitte		

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



„Wir wollen, dass uns unsere Lehrlinge Feedback geben, wenn sie den Eindruck haben, dass etwas nicht gut ist. Dabei ist uns aber auch wichtig, dass sie Lösungsansätze bringen, die ihrer Meinung nach besser sind. Der Grund dahinter ist, die Lehrlinge zum Mitdenken und Mitkommunizieren zu animieren. Man muss ihnen allerdings Zeit geben, bis sie sich das trauen.“

**Andrea Strobl**, Training & Development/HR

„Ich übe mit den Lehrlingen das richtige Verhalten am Telefon. Telefonieren gehört zu den Aufgaben, bei denen manche am Anfang eine Hemmschwelle haben. Wenn ein Telefonat gut funktioniert hat, dann sieht man dem Lehrling an, wie stolz er darüber ist.“

**Karin Smith**, Filialleiterin und Ausbilderin

„Jeder Lehrling hat bei uns, zusätzlich zum Ausbilder, einen Paten. Der Pate unterstützt die Lehrlinge im daily business und hilft ihnen bei Problemen. Es ist wichtig, dass Lehrlinge für Themen, die sie beschäftigen, einen Gesprächspartner haben. Es ist aber auch wichtig, dass sie lernen, Privates nicht auf der Fläche zu lassen.“

**Sonja Thanner**, HR



### 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
  - was sagt man, wenn man dem Gesprächspartner nicht weiterhelfen kann
  - nach dem Anliegen fragen und dieses notieren
  - sich Namen buchstabieren lassen

## Wie gehe ich mit Lehrlingen richtig um?

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

### Ausbilder/in = Vorbild:

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

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

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

### Motivieren durch Feedback

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



„Ich möchte allen Ausbildern den Rat geben, Sätze wie „Es ist halt so, weil wir es immer schon so machen.“ tunlichst zu vermeiden. Die heutigen Jugendlichen, die Generation Z, wollen anders geführt werden und haben ein anderes Verständnis von Arbeit und Freizeit als meine Generation. Da muss ich mich als Ausbilder anpassen. Sie wollen auf gleicher Augenhöhe behandelt werden und wollen den Sinn erkennen, weshalb sie etwas machen müssen.“

**Andrea Strobl**, Training & Development/HR

„Als Ausbilder braucht man ein gutes Gefühl für junge Menschen und man sollte auf gleicher Augenhöhe mit ihnen Gespräche führen können. Außerdem muss man ein guter Motivator sein und die Lehrlinge mitreißen können. Das gelingt, indem man die Begeisterung für diesen Beruf verkörpert und sie den Lehrlingen vorleben. So wie es der Ausbilder vorlebt, so macht es auch der Lehrling.“

**Gertraud Hudl**, Lehrlingsausbildungsbeauftragte und **Judith Hitzelhammer**, Ausbilderin

„Ein Lehrling denkt anders als eine Person 30+. Ein Ausbilder sollte daher die Fähigkeit haben, sich in einen Lehrling hineinversetzen zu können und viel Verständnis haben. Die Probleme von Lehrlingen sind heutzutage oftmals anders, als die Probleme, die wir in diesem Alter hatten. Der Ausbilder muss auch den Willen haben, jemandem etwas vermitteln zu wollen. Nur begleiten alleine geht nicht, und das bedeutet viel Kraft und Arbeit zu investieren.“

**Rainer Rauch**, Geschäftsführer

„Mit 15 oder 16 Jahren macht die Dauer der Ausbildung rund ein Fünftel des bisherigen Lebens aus. Das ist für einen Lehrling eine sehr lange Zeit. Damit die Motivation erhalten bleibt, ist es daher für Lehrlinge wichtig, dass sie immer wieder etwas abschließen können. Wenn bei uns ein Lehrling ein Modul abgeschlossen hat, bekommt er dafür ein Zertifikat für seine Lehrlingsmappe überreicht. Durch diese Zertifikate werden für den Lehrling seine bereits erreichten Erfolge sichtbar und er hat dadurch regelmäßige Erfolgserlebnisse.“

**Michaela Schmoll**, Lehrlingsverantwortliche



**Tipps zum richtigen Umgang mit Lehrlingen:**  
[qualitaet-lehre.at](http://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
- richtige Aufstiegshilfen verwenden (Elefantenfüße etc.)
- Cutter-Messer sicher verwenden
- Elektrogefahren vermeiden (lose Steckdosen etc.)

### Ihr Lehrling wendet die erforderlichen Schutzmaßnahmen an.

z. B.

- richtiges Schuhwerk tragen (Stecknadeln nicht eintreten etc.)
- Ordnung im Verkaufsraum halten (richtiger Umgang mit Warenträgern etc.)
- Handschuhe für Reinigungsarbeiten verwenden

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

z. B. Umgang mit Reinigungsmitteln (Verdünnung, Brandgefahr, Erstickungsgefahr etc.); Elektrogefahren

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



AUS DER  
PRAXIS

„Wir haben einen Ordner mit Sicherheitsdatenblättern. Die gehe ich mit dem Lehrling durch und erkläre ihm, wieso jede Sicherheitsvorschrift einzuhalten ist. Es ist notwendig, dass ein Lehrling alles verstanden hat. In der Praxis muss man allerdings laufend darauf achten, ob der Lehrling alles einhält.“

Eleonore Weiß, Gebietsleiterin

#### Ausbildungstipps

- **Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz** sind wichtig. Gehen die Kollegen mit gutem Beispiel voran und halten ihren Arbeitsplatz sauber, fällt dies auch dem Lehrling leichter.
- Räumen Sie am **Anfang des 1. Lehrjahres** einmal gemeinsam mit dem Lehrling auf: Zeigen Sie dem Lehrling alles, was er wissen muss – von der richtigen Aufbewahrung der Materialien bis zur Abfalltrennung. Legen Sie die zu erledigenden Aufgaben und einen angemessenen Zeitrahmen fest.
- Lassen Sie den Lehrling in **Produktkatalogen Artikel** laut Materialliste **suchen** und die Preise 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
<b>Ihr Lehrling hält sich an die betrieblichen Sicherheitsvorschriften.</b> z. B. Freihalten der Fluchtwege, Notausgänge, Brandschutzrichtlinien		
<b>Ihr Lehrling erkennt Gefahren und kann diese vermeiden.</b> z. B. bei Ausrutschgefahr auf feuchtem Boden Warnschilder aufstellen; ausreichend Abstand zu Leuchtquellen einhalten (Brandgefahr vermeiden)		
<b>Ihr Lehrling kann bei Arbeitsunfällen und bei akut auftretenden gesundheitlichen Beschwerden von Kunden richtig reagieren.</b>		
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	
<b>Ihr Lehrling wendet die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens an.</b> z. B. – Einfluss des ergonomischen Arbeitens auf die Erhaltung der eigenen Gesundheit kennen (Schutz der Wirbelsäule etc.) – Pausenzeiten einhalten – schonendes Heben und Tragen (zu zweit tragen etc.) – ergonomische Bedienung des Hochregallagers		
<b>Ihr Lehrling hält sich an die Verhaltensregeln bei auftretenden Strafdelikten (Ladendiebstähle, Überfall und Einbruch etc.).</b> z. B. – persönliche Sicherheit und Kundensicherheit stehen im Vordergrund – Ruhe bewahren – den Anweisungen des Täters folgen – Alarm auslösen		
		<b>Ihr Lehrling kennt die Funktion externer Aufsichtsorgane.</b> z. B. weiß, welche Überprüfungen das Arbeitsinspektorat vornimmt

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



„Wir binden unsere Lehrlinge in die tägliche Geschäftskontrolle ein. Unser Lehrling geht gemeinsam mit dem Ausbilder durch das Geschäft, kontrolliert Leuchtmittel, Steckdosen, Schaufenster, Bestückungen etc., um die Sicherheit im Verkaufsraum zu gewährleisten.“  
**Wolfgang Feucht**, Geschäftsleitung

„Vor einigen Jahren hatten wir unseren Mitarbeitern angeboten, dass sie eine Schulung zum Thema Gesundheitsmanagement besuchen können. Seitdem wird vieles, was in der Schulung vermittelt wurde, in unserem Betrieb gelebt und an neue Mitarbeiter weitergegeben.“  
**Rainer Rauch**, 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](http://qualitaet-lehre.at)

**Prävention von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten:**  
[auva.at](http://auva.at) → Vorsorge

## Ihr Lehrling kann seine Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer wahrnehmen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kennt die Aufgaben der Arbeitnehmervertretung.</b> z. B. Arbeiterkammer, Gewerkschaft, Betriebsräte, Jugendvertrauensräte		
<b>Ihr Lehrling kennt die wesentlichen Bestimmungen des Lehrvertrages und des Berufsausbildungsgesetzes.</b> z. B. Bestimmungen zum Lehrverhältnis und Lehrvertrag		
<b>Ihr Lehrling kennt die wesentlichen Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetzes.</b> z. B. Regelungen zu Überstunden und Ruhepausen, Nachtruhe, Gesundheitsschutz, Gefahrenunterweisung		
<b>Ihr Lehrling kennt wichtige aushangspflichtige Gesetze und weiß, wo er diese im Lehrbetrieb findet.</b> z. B. in den Sozialräumen bzw. Pausenräumen, Intranet, Internet		
<b>Ihr Lehrling kann mit dem betriebspezifischen Zeiterfassungssystem umgehen.</b> z. B. Arbeitszeit, Urlaub, Krankenstand und Berufsschulzeiten erfassen		
<b>Ihr Lehrling weiß über die Gehaltsbestandteile Bescheid und kann sie überprüfen.</b> z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li>– Kollektivvertrag kennen</li> <li>– Sozialversicherungsleistungen (Krankenkasse etc.) kennen</li> <li>– Wissen, welche Abzüge es gibt (Sozialversicherungsbeitrag, Lohnsteuer, Unterschied zwischen Brutto- und Nettobezug)</li> <li>– Wissen, wo Auskünfte eingeholt werden können</li> </ul>		

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



„Es ist wichtig, die Lehrlinge zu animieren, dass sie Fragen stellen sollen. Manche fürchten sich davor, weil sie das Gefühl haben, für dumm gehalten zu werden, wenn sie viel fragen.“  
**Andrea Strobl**, Training & Development/HR



### Ausbildungstipps

- Eine Übersicht der **Rechte und Pflichten** für Lehrlinge und Lehrberechtigte finden Sie auf Seite 120.
- Lassen Sie sich von Ihrem Lehrling den **Gehaltszettel erklären**.

WWW



#### Kollektivvertrag Handel:

[derhandel.at](http://derhandel.at) → Arbeitsrecht und Kollektivvertrag

#### Grundlagen, Bedeutung und Aufgaben des Kollektivvertrags:

[jugend.gpa-djp.at](http://jugend.gpa-djp.at) → Lehrlinge & junge ArbeitnehmerInnen → *Kollektivvertrag*

#### Kollektivvertrag Handel:

[gpa-djp.at](http://gpa-djp.at) → Kollektivvertrag → Alle Branchen → *Handel*

#### Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:

[arbeiterkammer.at](http://arbeiterkammer.at) → Beratung → Arbeit & Recht → Lehre

**LEHRE  
STATT  
LEERE.**

**LEHRLINGS +  
LEHRBETRIEBS  
COACHING**

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

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

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

**Noch Fragen?**  
[www.lehre-statt-leere.at](http://www.lehre-statt-leere.at) – Coachfinder

Gesponsert von  
**bmwfw** | **sozial**  
 Bundesministerium für Wirtschaft, Forschung und Wirtschaft | MINISTRIUM



„Es gibt Situationen, in denen ein Ausbilder mit den Problemen seines Lehrlings überfordert ist. Aber es gibt Institutionen, die in solchen Situationen helfen. Die Aufgabe des Ausbilders ist, den Lehrling zu unterstützen, dass er diese Hilfe in Anspruch nimmt.“

**Karin Smith**, Filialeiterin und Ausbilderin

„Wenn Lehrlinge Probleme haben ist es wichtig, für sie da zu sein, ihnen zuzuhören und nachzufragen. Man sollte allerdings vermeiden ihnen Ratschläge zu erteilen. Ich habe festgestellt, dass man dann rasch in das Schema „Alle in meinem Leben kommen immer mit Ratschlägen daher.“ eingeordnet wird und bei ihnen auf taube Ohren stößt. Oft ist es sinnvoller sie dabei zu unterstützen, dass sie selber die Lösung ihrer Probleme in Angriff nehmen können.“

**Andrea Strobl**, Training & Development/HR

## Ihr Lehrling kann zum betrieblichen Umweltschutz beitragen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<p><b>Ihr Lehrling arbeitet nachhaltig im Sinne der Schonung von Ressourcen und Umwelt.</b></p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Wissen über Umweltschutzmaßnahmen (Verpackungen umweltgerecht entsorgen etc.)</li> <li>– Auswirkungen bei Nichtbeachten der Maßnahmen kennen</li> <li>– Schutz und Sicherheitsvorschriften einhalten</li> </ul>		
<p><b>Ihr Lehrling weiß, welche zentralen Umweltschutzmaßnahmen im Lehrbetrieb umgesetzt werden. Er arbeitet entsprechend dieser Standards.</b></p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– angemessener Einsatz von Energie (Strom, Gas etc.)</li> <li>– Einwegverpackungen vermeiden</li> <li>– Abfälle richtig entsorgen</li> </ul>		
<p><b>Ihr Lehrling kennt umweltbelastende Materialien und Arbeitsweisen.</b></p> <p>z. B. Beachtung der fachgerechten Entsorgung von gefährlichen Abfällen (Batterien, Glühlampen etc.), Gift- und Schadstoffe in Textilien</p>		

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



„Den meisten Lehrlingen ist der Umweltschutz wichtig. Das ist eine Generation, die darauf achtet. Wir besprechen mit ihnen, was wir dazu beitragen.“

Sonja Thanner, HR

### 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
	<p><b>Ihr Lehrling kennt die Struktur des betrieblichen Rechnungswesens.</b></p> <p><i>z. B. Belegfluss:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welche vorgelagerten Tätigkeiten müssen für ein ordnungsgemäßes Rechnungswesen erfüllt sein?</li> <li>- Welche Formvorschriften sind einzuhalten?</li> <li>- Was muss mit dem Lieferschein gemacht werden?</li> <li>- Welche Arbeiten erfolgen danach?</li> <li>- Wie ist die Ablage der Belege organisiert?</li> </ul>	
	<p><b>Ihr Lehrling kann Belege prüfen.</b></p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Belege zuordnen</li> <li>- auf Vollständigkeit achten</li> <li>- Belege prüfen, sortieren, ablegen</li> </ul>	
		<p><b>Ihr Lehrling kann Kennzahlen interpretieren.</b></p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Umsatz und Gewinn unterscheiden</li> <li>- Umsatz auf die Verkaufsfläche umlegen</li> <li>- Personalkosten im Verhältnis zum Umsatz</li> <li>- Verkaufszahlen (Teile pro Kunde, Umsatz pro Teil, Umsatz pro Kunde, Kunden pro Stunde etc.)</li> <li>- Kennzahlen erklären können und Erkennen der Potenziale aus den Kennzahlen</li> </ul>
	<p><b>Ihr Lehrling kann Statistiken erstellen.</b></p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verkaufsstatistiken sinngemäß erfassen</li> <li>- Statistikergebnisse vergleichen</li> <li>- Auswertungen erstellen</li> </ul>	

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





„Betriebliches Rechnungswesen ist bei uns ein großes Thema. Abläufe mit Lieferschein, Rechnung usw., und alles, womit sie nicht unmittelbar auf der Fläche zu tun haben, werden den Lehrlingen in unserer Zentrale erklärt.“

**Eleonore Weiß**, Gebietsleiterin

„Wir haben ein Verkaufsrating der Shops, daneben gibt es auch noch ein österreichweites Top 40-Verkaufs-Ranking. Wenn die Top 40-Waren bei uns nicht so gut verkauft werden, dann ist zu analysieren, woran das liegt. Lehrlinge im 2ten und 3ten Lehrjahr werden dabei immer intensiver eingebunden.“

**KommR Günther Rossmanith**, Geschäftsführer und Berufszweigvorsitzender

„Unsere Lehrlinge sind mit Kennzahlen konfrontiert. Wenn von ihnen beispielsweise Wände umgebaut werden, müssen sie wissen, welche dieser Produkte sich gut verkaufen. Wenn die Produkte von den Kunden jedoch nicht nachgefragt werden, dann besteht rascher Handlungsbedarf. Das müssen sie lernen, selber zu erkennen. Ausführliche Auswertungen bekommen sie monatlich, weniger umfangreiche Auswertungen werden wöchentlich bei Morgen- oder Abteilungsbesprechungen besprochen.“

**Andrea Strobl**, Training & Development/HR

#### 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
<b>Ihr Lehrling kennt die qualitätssichernden Maßnahmen des Lehrbetriebs.</b> z. B. Ware auf Qualität (offensichtliche Mängel wie Löcher, offene Nahtstellen, falsche Größen, etc.) und Quantität (Stückzahlen) prüfen		
	<b>Ihr Lehrling kann kosten- und ressourcenschonend arbeiten.</b> z. B. - effizient arbeiten - Arbeitsteilung mit den Kollegen berücksichtigen	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.2.3, 1.2.4, 2.1.2 sowie auf den Schwerpunkt Textilhandel: 7.1.5 und 7.1.6



„Wir fördern sehr stark die Ideen unserer Lehrlinge. Häufig sind davon die täglichen Arbeiten auf der Fläche betroffen. Lehrlinge haben viele gute Ideen. Wenn man sie loslässt, dann schaffen sie Tolles. Man sollte unbedingt den Mut haben, sie machen zu lassen.“

**Rainer Rauch**, Geschäftsführer

„Wir versuchen unsere Lehrlinge zum unternehmerischen Denken anzuregen. Obwohl wir Vorgaben zur Dekoration unserer Auslagen haben, sollen die Lehrlinge selber mitdenken und beispielsweise Regenjacken ausstellen, wenn für den nächsten Tag Schlechtwetter angekündigt ist. Wir lassen unsere Lehrlinge auch jedes Monat reflektieren, welche Waren nicht nachgefragt werden und was sie dagegen unternehmen können.“

**Andrea Strobl**, Training & Development/HR

„Wir bringen unsere Lehrlinge bei, dass man mit einem leeren oder halbleeren Kleiderständer keinen Umsatz machen kann. Sollte eine Ware nicht mehr aufgefüllt werden können, muss sie rasch durch eine andere Ware ersetzt werden, von der alle Größen vorhanden sind.“

**KommR Günther Rossmann**, Geschäftsführer und Berufszweigvorsitzender

„Wir erklären unseren Lehrlingen, welche Auswirkungen es auf den Jahresumsatz hat, wenn sie es schaffen, jedem fünften Kunden Socken um 6,95 Euro dazu zu verkaufen. Die Lehrlinge sind über das Ergebnis meistens sehr erstaunt.“

**Wolfgang Feucht**, Geschäftsleitung

### 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

## Die eigenen Finanzen

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

**Ziel:** Beschäftigung mit dem eigenen finanziellen Handeln

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

### Bin ich ein Finanzgenie?

Mein Haushaltsplan für den Monat\*: \_\_\_\_\_

#### AUSGABEN IN EUR

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

#### EINNAHMEN IN EUR

Lehrlingsentschädigung	
Beihilfen	
Taschengeld	
Sonstiges (Geldgeschenke)	
<b>Summe meiner Einnahmen</b>	

#### MONATSÜBERBLICK

Summe Einnahmen	
Summe Ausgaben	

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

# Best Practice

## Teambuilding für Lehrlinge

Bei Outdoorseminaren können Lehrlinge vor außergewöhnliche Herausforderungen gestellt werden, die nicht nur Spaß machen, sondern auch spielerisch den Teamgeist fördern.

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.

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.



Bei manchen geht es dabei auch sehr hoch hinauf ...

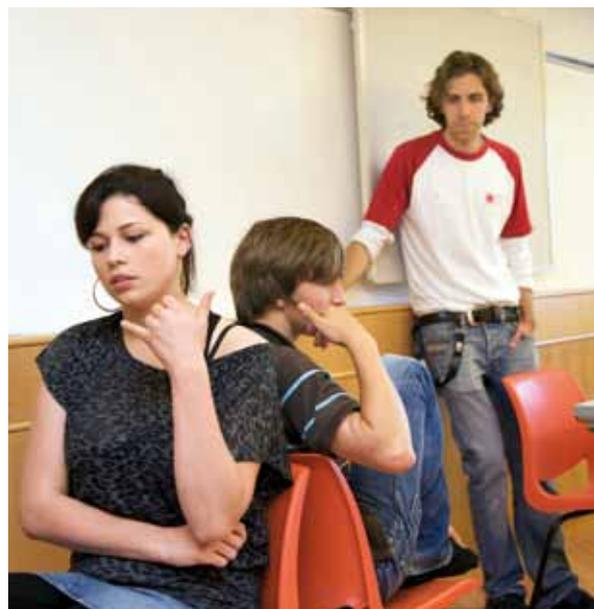


# Best Practice

## 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 verpflichtet.

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.



*„Wir bezahlen unseren Lehrlingen im zweiten Lehrjahr einen 16-stündigen Erste-Hilfe-Kurs. Der Lehrling hat dadurch den Vorteil, dass er diesen Kurs für den Führerschein verwenden kann, und wir haben sichergestellt, dass wir genügend Ersthelfer auf der Fläche haben.“*

**Wolfgang Feucht**, Geschäftsleitung

### 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 81	<b>... einen Überblick über das Sortiment geben.</b>		
	Waren des Lehrbetriebs kennen		
	Warengruppen unterscheiden		
→ Seite 83	<b>... kann den Warenbedarf feststellen.</b>		
	Lagerbestand feststellen		
	Wissen, worauf bei Einkaufsplanungen geachtet wird		
	Lücken im Sortiment erkennen		
	Lagerkennzahlen interpretieren		
			Saisonale Auswirkungen auf Lagerbestand berücksichtigen
	Warenbestände auf Qualität und Menge prüfen		
	Bei der Inventur mitarbeiten		
Angebote vergleichen und bei Auswahlentscheidungen mitwirken			
→ Seite 85	<b>... Waren bestellen.</b>		
	Lieferanten des Lehrbetriebs kennen		
			Wissen, wann Bestellungen erfolgen müssen
			Wissen, wie Bestellungen erfolgen müssen
			Lieferbedingungen kennen
			Auswirkungen eines unzureichenden Warenmanagements kennen
			Warenbestellungen durchführen
→ Seite 87	<b>... den Wareneingang überwachen.</b>		
	Ware fachgerecht an- und übernehmen		
			Wareneingang prüfen
	Transportverpackungen fachgerecht entsorgen		
			Wissen, wie bei mangelhafter Anlieferung vorzugehen ist
→ Seite 88	<b>... die Warenlagerung vornehmen.</b>		
	Waren im Warenwirtschaftssystem erfassen		
	Waren lagern		
	Sicherheitsvorkehrungen bei Warenlagerung beachten		
	Wissen, welche Lagergeräte er/sie benutzen darf und diese sicher bedienen		

Fortsetzung →

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

Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 89	<b>... Waren fachgerecht verpacken.</b>		
	Verpackungsmaterialkosten kennen	Waren umweltbewusst verpacken	
	Waren dekorativ verpacken	Produktgerechte Verpackung auswählen	
→ Seite 90	<b>... die Warenpräsentation kundengerecht umsetzen.</b>		
	Waren in Sortimentsgruppen einteilen		
	Waren fachgerecht platzieren		
	Zusatz- und Verbundplatzierungen umsetzen		
	Werbemaßnahmen des Lehrbetriebs umsetzen		
→ Seite 93	<b>... Preise auszeichnen.</b>		
		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
<b>Ihr Lehrling kennt die Waren des Lehrbetriebs.</b> z. B. – die verschiedenen Warengruppen – stark nachgefragte Waren – Qualität und Beschaffenheit der Waren – wichtige Marken und Designerlinien – Breite und Tiefe des Sortiments (Zusammensetzung des Sortiments) – Eigenschaften (Materialzusammensetzung, Schnitt, nachhaltige Produktion etc.) – Größen – Verwendungsmöglichkeiten (welche Textilien bzw. Materialien eignen sich für Outdoor-Aktivitäten etc.) – Normen und Standards (bei Kinderkleidung, UV-Schutz, Farbechtheit, Oeko-Tex-Standard etc.) – Funktionsmerkmale (Windstopper, wasserfest etc.) – Herkunft		
<b>Ihr Lehrling kann Warengruppen unterscheiden.</b> z. B. Wareneinteilung vornehmen nach – Produktgruppen (Blusen, Hosen, Jacken und Mäntel, Abendmode, Young Fashion, Accessoires etc.) – Beschaffenheit (pflegeleicht etc.) – Verwendungsmöglichkeiten (Outdoor, sportliche Aktivitäten, Business, Abendkleidung etc.) – nach Zielgruppen (Alter, Geschlecht etc.) – Stilgruppen (modern, klassisch etc.) – Unterscheidung zwischen Hauptwarengruppe (Hose, Mantel, Jacke etc.) und Warengruppe (kurze Hose, lange Hose, Jeans etc.)		

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



**AUS DER PRAXIS**

„Wir führen regelmäßig folgende Übung durch: Der Ausbilder sucht fünf verschiedene Artikel heraus. Der Lehrling erklärt, was er zu diesen Artikeln sagen kann, beispielsweise Marke, Preis, Warenzusammenstellung, Trend. Die unterschiedlichsten Themen werden angesprochen. Dadurch bekommt der Lehrling immer wieder neue Ideen für die Kundenberatung.“

**Wolfgang Feucht**, Geschäftsleitung

„Wir haben einen Vorabkatalog für das kommende Monat. Den bekommt nicht nur der Lehrling, sondern jeder im Team. Dieser wird unter anderem wie folgt bearbeitet: Gibt es ein neues Material? Gibt es einen neuen Schnitt? Welche Farben kommen? etc. Das besprechen wir gemeinsam in der Teambesprechung. Üblicherweise findet jeder etwas anderes heraus. Bei der Gelegenheit stelle ich den Lehrlingen auch Fragen, beispielsweise zu den unterschiedlichen Materialien.“

**Karin Smith**, Filialleiterin und Ausbilderin

„Je besser man informiert ist, umso glaubwürdiger ist man beim Kunden, und umso besser kann man ihn beraten. Es sollte daher das Interesse des Lehrlings geweckt werden, sich auch selbstständig mit den Waren zu beschäftigen.“

**Gertraud Hudl**, Lehrlingsausbildungsbeauftragte und **Judith Hitzelhammer**, Ausbilderin

### 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 Waren Ihres Sortiments vergleichen und eine **Stärken-/Schwächen-Analyse** vornehmen. Auch die **Auseinandersetzung** mit den **Materialien und Passformen** 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

	<p><b>Ihr Lehrling weiß, worauf bei Einkaufsplanungen geachtet wird.</b></p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– aktuelle Modetrends</li> <li>– Designerlinien</li> <li>– saisonale Erfordernisse</li> <li>– regionale Erfordernisse</li> <li>– Zielgruppen (Alter, Bekleidungsgrößen etc.)</li> <li>– Verkaufsschwerpunkte</li> </ul>
--	--

	<p><b>Ihr Lehrling erkennt Lücken im Sortiment.</b></p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Notieren, welcher Kundenwunsch nicht erfüllt werden kann</li> <li>– Vorgesetzten über fehlende Artikel informieren</li> <li>– Führen von Fehlartikellisten</li> </ul>
--	---

	<p><b>Ihr Lehrling kann Lagerkennzahlen interpretieren.</b></p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lagerumschlagshäufigkeit (Drehung)</li> <li>– Lagerbestand</li> <li>– durchschnittliche Lagerdauer</li> <li>– Maßnahmen ableiten</li> </ul>
--	---

	<p><b>Ihr Lehrling kann saisonale Auswirkungen auf den Lagerbestand berücksichtigen.</b></p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Wissen, dass saisonale Bedingungen Einfluss auf das Kaufverhalten der Kunden und damit auf den Lagerstand haben</li> </ul>
--	---

	<p><b>Ihr Lehrling kann Warenbestände auf Qualität und Menge prüfen.</b></p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Warenbestände regelmäßig überprüfen</li> <li>– Lagerbestände im Warenwirtschaftssystem prüfen</li> <li>– Abschreibung von Waren durchführen</li> <li>– Abverkaufswaren (aufgrund leichter Beschädigungen etc.) vorschlagen</li> </ul>
--	--

	<p><b>Ihr Lehrling kann bei der Inventur mitarbeiten.</b></p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– bei der Planung der Inventur (Ablauf etc.) mitarbeiten</li> <li>– richtiges Zählen und Notieren von Beständen auf Inventurlisten</li> <li>– Wissen, welchen Nutzen die Inventur hat</li> </ul>
--	--

Fortsetzung →



## Ihr Lehrling kann den Warenbedarf feststellen.

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

### Ihr Lehrling kann Angebote vergleichen und bei Auswahlentscheidungen mitwirken.

z. B.

- Kriterien für den Angebotsvergleich erstellen (Lieferzeiten, Qualität, Zuverlässigkeit etc.)
- Lieferkonditionen (ab Werk, frei Haus etc.) vergleichen
- Preiskonditionen (Rabatte, Skonto etc.) berücksichtigen

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.1.2, 1.2.2, 1.2.4, 1.5.1, 1.5.2, 7.1.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 8.1.3 sowie auf den Schwerpunkt Textilhandel: 7.1.5, 7.1.6



AUS DER  
PRAXIS

„Jeder Lehrling begleitet einen Tag lang unser Einkaufsteam. Dadurch bekommen die Lehrlinge einen Einblick, wie ein Tag im Einkauf abläuft. Es macht ihnen großen Spaß, wenn sie beispielsweise bei einer Messe dabei sein dürfen. Das bringt ihnen sehr viel Knowhow.“

**Rainer Rauch**, Geschäftsführer

„Ab dem zweiten Lehrjahr lassen wir unsere Lehrlinge Vorschläge unterbreiten, was ihrer Meinung nach bestellt werden soll. Diese Vorschläge werden dann mit dem Vorgesetzten besprochen, da die Lehrlinge noch keine Verantwortung für eine Bestellung übernehmen können.“

**Gertraud Hudl**, Lehrlingsausbildungsbeauftragte und **Judith Hitzelhammer**, Ausbilderin

„Wir führen die Lehrlinge in kleinen Schritten an die Warenbedarfserhebung heran. Erst über kleine Aufgabengebiete, wie beispielsweise, dass sie Verantwortung für die Socken übernehmen.“

**Eleonore Weiß**, Gebietsleiterin

### Aus der Praxis

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



### 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
	<b>Ihr Lehrling kennt die Lieferanten des Lehrbetriebs.</b> z. B. Vertreter und deren Kontaktdaten	
		<b>Ihr Lehrling weiß, wann Bestellungen erfolgen müssen.</b> z. B. – zeitpunktgerecht bestellen – Ausverkaufssituationen vermeiden – Lieferzeiten kennen
		<b>Ihr Lehrling weiß, wie Bestellungen erfolgen müssen.</b> z. B. – die interne Vorgehensweise beachten – Bestellungen auf verschiedenste Weise durchführen (Telefon, per E-Mail oder Onlineformular etc.) – internes Warenwirtschaftssystem nutzen
		<b>Ihr Lehrling kennt die Lieferbedingungen.</b> z. B. – Lieferzeiten berücksichtigen – Lieferbedingungen (ab Werk, frei Haus etc.) unterscheiden
		<b>Ihr Lehrling kennt die Auswirkungen eines unzureichenden Warenmanagements.</b> z. B. – tages- oder saisonabhängiger Warenbedarf nicht berücksichtigt – hohe Lagerkosten bei zu großen Bestellungen – nicht aktuelle Modelle – nicht genutzte Mengenrabatte aufgrund zu geringer Bestellmenge – Verlust von Kunden bei fehlender Ware
		<b>Ihr Lehrling kann Warenbestellungen durchführen.</b> z. B. schriftlich (elektronisch etc.); unter Berücksichtigung der betrieblichen Erfordernisse

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.5.2, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.2.4, 7.2.5 sowie auf den Schwerpunkt Textilhandel: 7.1.5, 7.1.6



„Unsere Lehrlinge dürfen und müssen Vorschläge bei der Bestellung von Waren machen. Die endgültige Entscheidung hat aber der Abteilungsleiter bzw. Einkäufer.“

**Rainer Rauch**, 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).
- Lassen Sie Ihren Lehrling **Fehlartikellisten** führen.
- 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
	<b>Ihr Lehrling kann die Ware fachgerecht an- und übernehmen.</b> z. B. – Warenannahme bestätigen – Lieferscheine abzeichnen – die Ware im Warenübergang übernehmen	
		<b>Ihr Lehrling kann die Richtigkeit des Wareneingangs überprüfen.</b> z. B. – Anlieferung mit der Bestellung vergleichen – Menge prüfen – Preis und Qualität vergleichen – mit den Lieferpapieren vergleichen
	<b>Ihr Lehrling kann Transportverpackungen fachgerecht entsorgen.</b> z. B. Wissen über Rücknahme von Transportverpackungen (Pfandsystem bei Europaletten etc.); richtige Entsorgung von unterschiedlichen Verpackungsmaterialien (Karton, Kunststoff etc.)	
		<b>Ihr Lehrling weiß, wie bei mangelhafter Anlieferung vorzugehen ist.</b> z. B. – Mahnung des Lieferanten bei Nichtlieferung – Ersatz bei beschädigten Waren – Vornehmen der Dokumentation

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



„Bei der Warenanlieferung wird dem Lehrling beigebracht, was ein Lieferschein ist und worauf er zu achten hat. Am Anfang kontrolliere ich, ob er alles richtig macht. So lange, bis ich das Gefühl habe, dass er diese Tätigkeit beherrscht. Dann kontrolliere ich nur noch stichprobenweise. Qualitätsmängel fallen dem Lehrling üblicherweise zu Beginn der Lehre jedoch noch nicht auf.“  
**Karin Smith**, Filialeiterin und Ausbilderin

## Ihr Lehrling kann die Warenlagerung vornehmen.

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

### Ihr Lehrling kann Waren im Warenwirtschaftssystem erfassen.

z. B. Wareneingang vermerken und Lagerbestand feststellen

### Ihr Lehrling kann Waren lagern.

z. B. Lagervorschriften einhalten:

- Beachten von Lagerhinweisen (vor direkter Sonneneinstrahlung und Feuchtigkeit schützen etc.)
- leicht entzündbare Gegenstände sicher und sorgfältig aufbewahren
- Lagerprinzipien beachten (First In-First Out Prinzip, Hochregallager, Entfernen der Verpackung etc.)
- Aufteilung der Waren auf Lager und Verkaufsraum kennen
- bei Lagerung im Verkaufsraum: Regeln der Warenplatzierung einhalten

### 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 nur von geschultem Personal benutzt werden dürfen
- Bedienen von Ameise, Transportrodel und Leitern

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



**AUS DER PRAXIS**

„Wenn Kartons geliefert werden, dann müssen sie immer zu zweit gehoben werden, nie alleine. Die Kartons sind schwer, das kann zu gesundheitlichen Schäden führen. Das wissen auch alle Lehrlinge.“

**Karin Smith**, Filialleiterin und Ausbilderin

#### Ausbildungstipp

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

## Ihr Lehrling kann Waren fachgerecht verpacken.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kennt die Kosten von Verpackungsmaterialien.</b> z. B. kann entsprechend dem Produkt die Verpackung auswählen	<b>Ihr Lehrling kann Waren umweltbewusst verpacken.</b> z. B. – Vermeidung von Problemstoffen (Papier statt Plastik etc.) – Vermeidung von unnötigen Verpackungsmaterialien	
<b>Ihr Lehrling kann Waren dekorativ verpacken.</b> z. B. – auf Kundenwünsche bei der Verpackung eingehen – Verpackungen entsprechend den Anlässen (Geburtstag, Weihnachten etc.) gestalten	<b>Ihr Lehrling kann produktgerechte Verpackungen auswählen.</b> z. B. – zur Vermeidung von Beschädigungen	

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



„Wir veranstalten einmal im Jahr, meistens Mitte November, einen Workshop zum Thema „Geschenkverpackung“. Das ist eine betriebsinterne Veranstaltung, bei der unsere Dekorateurinnen das Verpacken mit den Lehrlingen üben.“  
**Wolfgang Feucht**, Geschäftsleitung

### Aus der Praxis

Die **richtige Verpackung** ist für Lehrlinge nicht immer einfach auszuwählen. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, welche **Überlegungen** (z. B. Versandart, Stabilität, 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 (Stilgruppe, Winter- oder Sommerkollektion etc.)
- nach Zielgruppen (Alter, Geschlecht, große Größen, Umstandsmode etc.)
- nach Kategorien (Neuheiten und aktuelle Trends, Abend-, Business-, Bademode, Accessoires etc.)

### Ihr Lehrling kann die Waren fachgerecht platzieren.

z. B. Auswahl der richtigen Kleiderbügel

### Ihr Lehrling kann Waren verkaufsfördernd platzieren.

z. B.

- modische Outfits zusammenstellen und ansprechend präsentieren
- den Nutzen von Visual Merchandising verstehen
- betriebsinterne Vorgaben zum Visual Merchandising kennen
- zwischen Kombiabteilung und Stammabteilung unterscheiden

### Ihr Lehrling kann Zusatz- und Verbundplatzierungen umsetzen.

z. B. Positionierung von Zusatzartikeln und Accessoires (Schuhe, Taschen, Tücher, Armbanduhr, Schmuck etc.)

### Ihr Lehrling kann die Werbemaßnahmen seines Lehrbetriebs umsetzen.

z. B. Sonderplatzierungen, Plakate, Aufsteller, Dekorationsartikel anbringen

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



**AUS DER  
PRAXIS**

„Unsere Lehrlinge dürfen ihre Ideen einbringen und mit dem Kollegen, der das Merchandising macht, mitarbeiten. Das machen sie vom ersten Lehrjahr an. Dadurch entwickeln sie ihr Gefühl für Mode und für die Ware weiter.“

**Gertraud Hudl**, Lehrlingsausbildungsbeauftragte und **Judith Hitzelhammer**, Ausbilderin

„Besonders in den großen Geschäften wollen die Kunden anonym bleiben und suchen selten Kontakt mit dem Verkäufer. Wir bringen daher den Lehrlingen das Bewusstsein bei, wie wichtig es ist, immer die richtige Ware auf dem richtigen Platz zu haben.“

**KommR Günther Rossmann**, Geschäftsführer und Berufszwegvorsitzender

„Die Lehrlinge sollen bereits zu Beginn der Ausbildung viel ausprobieren. Sie sollen sich beispielsweise überlegen, wie sie Ware hinlegen würden, damit es gut aussieht. Im Anschluss daran bekommen sie Feedback.“

**Michaela Schmoll**, Lehrlingsverantwortliche

„Wenn die neuen Waren kommen, wird mit den Lehrlingen besprochen und ausprobiert, wie diese kombiniert werden können. Das alles erfolgt auf lockerer Basis, das macht den Lehrlingen Spaß. Jeder gibt zu den zusammengestellten Outfits sein Statement ab. Dabei wird auch darauf eingegangen, wie die Ware fachgerecht behandelt wird.“

**Gertraud Hudl**, Lehrlingsausbildungsbeauftragte und **Judith Hitzelhammer**, Ausbilderin



„Bei uns bekommen alle Lehrlinge im Rahmen eines Lehrlingstags eine Visual Merchandising-Grundschulung. Danach sollen es die Lehrlinge ausprobieren. Dabei passieren natürlich am Anfang Fehler, aber sie bekommen dann Tipps, wie sie es richtig machen können.“

**Rainer Rauch**, Geschäftsführer

„Wir haben das Projekt, dass ein Lehrling oder Mitarbeiter für eine Woche auf der Fläche ein Outfit zusammenstellen darf. Er muss den Ständer selber betreuen und sich darum kümmern, Waren nachzuhängen. Nach einer Woche wird besprochen, wie es gelaufen ist.“

**Andrea Strobl**, Training & Development/HR



#### 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 von vornherein 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?



AUS DER PRAXIS

„Regelmäßiges Üben und dem Lehrling Verantwortung zu übergeben, bringen den Erfolg. Man muss sich als Ausbilder mehr trauen. Lehrlinge sind daran interessiert, Aufgaben alleine übernehmen zu dürfen, und engagieren sich, wenn man sie mehr machen lässt. Dadurch hat man mehr Freude an der Zusammenarbeit: Der Lehrling freut sich, dass er mehr machen darf und fühlt sich dadurch bestärkt, und der Ausbilder merkt, dass der Lehrling schneller ans Ziel kommt.“

**Karin Smith**, Filialleiterin und Ausbilderin

„Unsere Stores sind in unterschiedliche Segmente aufgeteilt. Nach rund einem halben bis dreiviertel Jahr bekommt ein Lehrling ein Segment anvertraut. Er kümmert sich um die Kunden und darf auch die Ware umbauen. Das ist zwar am Anfang ein Herantasten, aber der Lehrling wächst mit seinen Aufgaben.“

**Sonja Thanner**, HR

„Unsere Lehrlinge arbeiten an Quartalsprojekten, bei denen es österreichweit die gleichen Aufgabenstellungen für alle Lehrlinge gibt. Bei diesen Projekten werden Sieger gekürt. Es sind beispielsweise Präsentationen dabei, da Lehrlinge diese Kompetenzen sowohl in der Schule als auch bei der Lehrabschlussprüfung benötigen.“

**Michaela Schmoll**, Lehrlingsverantwortliche

„Lehrlinge brauchen bereits zu Beginn der Ausbildung kleine Aufgaben, für die sie Verantwortung übernehmen.“

**Eleonore Weiß**, Gebietsleiterin

## Ihr Lehrling kann Preise auszeichnen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	<b>Ihr Lehrling weiß, wie sich Endverbraucherpreise grundlegend zusammensetzen.</b>	
	z. B. Einkaufspreise, Preisnachlässe (Rabatte etc.), Aufschläge, Gemeinkosten	
	<b>Ihr Lehrling weiß, welche betrieblichen Kosten anfallen.</b>	
	z. B. Mietkosten, Stromkosten, Steuern, Abgaben, Personalkosten, Abschreibungen, Werbung, Fortbildung	
	<b>Ihr Lehrling weiß, welche Umsatzsteuersätze anzuwenden sind.</b>	
	z. B. – Höhe des Umsatzsteuersatzes – ermäßigte Steuersätze für bestimmte Warengruppen (Bücher, Lebensmittel etc.) kennen – Möglichkeit der Umsatzsteuerrückerstattung für Reisende mit Nicht-EU-Wohnsitz	

**Ihr Lehrling kann Preisauszeichnungen vornehmen.**  
 z. B. Verwendung der Unternehmenssoftware; Etikettiergeräte

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



„Mir ist wichtig, dass unsere Lehrlinge verstehen, dass beispielsweise Personal Kosten verursacht oder warum der Umsatz wichtig ist. Wir besprechen das anhand der Kosten und Umsätze, die in einer Filiale anfallen. Die Lehrlinge sollen nachvollziehen können, warum eine gewisse Umsatzhöhe benötigt wird, warum die Anzahl der Mitarbeiter in einer Filiale begrenzt ist usw.“

**Eleonore Weiß**, Gebietsleiterin

„Oft ist es eine Hemmschwelle für einen Lehrling, Kunden preisintensivere Produkte zu verkaufen. Wir bilden daher Arbeitsgruppen, um die Argumente zu erarbeiten.“

**Karin Smith**, Filialleiterin und Ausbilderin

„Ein Lehrling benötigt viel Hintergrundwissen, um Kunden erklären zu können, warum eine Ware einen höheren Preis hat. Er wird sich daher fragen, warum es Preisunterschiede gibt. Aus solchen Situationen heraus lernt er, welche Faktoren die Höhe des Preises beeinflussen.“

**Gertraud Hudl**, Lehrlingsausbildungsbeauftragte und **Judith Hitzelhammer**, Ausbilderin



# Best Practice

## Fachwissen-Memory



„Dieses Spiel verwenden wir, um auf einfache und unterhaltsame Weise das Fachwissen unserer Lehrlinge zu verbessern und aufzufrischen. Es funktioniert wie ein Memory. Man sucht jedoch nicht zwei gleiche Bilder, sondern die richtige Beschreibung zu einem Bild.“

**Gertraud Hudl,**  
Lehrlingsausbildungsbeauftragte



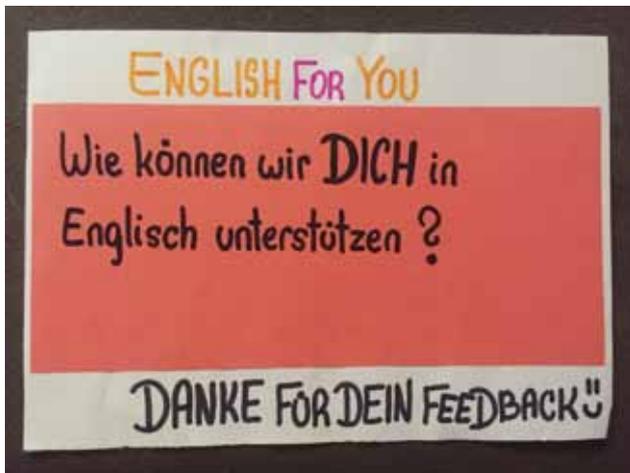
© Steinecker Moden GmbH

## English For You



„Wir versuchen, dass möglichst viele Projekte von Lehrlingen übernommen werden. Wir haben beispielsweise mit Lehrlingen das Projekt „English For You“ aufgesetzt. Die Aufgabenstellung lautet, was unternommen werden kann, um die Englischkenntnisse der Filialmitarbeiter zu fördern. Die Lehrlinge haben tolle Ideen entwickelt, in den beteiligten Filialen gibt es vollkommen unterschiedliche Ansätze. Wir sammeln alle Ergebnisse und stellen diese dann allen Filialen in ganz Österreich zur Verfügung.“

**Andrea Strobl,** Training & Development /HR



© C & A Mode Gesellschaft m.b.H. & Co. KG. (2)

# 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 97	<b>... den Kunden gegenüber professionell auftreten.</b>		
	Dem Beruf entsprechend auftreten		
	Auf Kunden eingehen		
	Sich entsprechend den betriebsinternen Vorgaben verhalten		
→ Seite 99	<b>... Kunden beraten und Waren präsentieren.</b>		
	Kunden über Waren informieren		
	Kunden über Materialzusammensetzung und Verträglichkeit von Materialien beraten		
	Kunden Pflegehinweise geben		
	Modische Kombinationen zusammenstellen		
	Kundenwünsche erkennen		
	Sortiment entsprechend den Kundenbedürfnissen einschränken		
	Farb- und Stilberatung durchführen		
	Kaufentscheidungshilfen bieten		
	Qualität und Preis von Waren argumentieren		
→ Seite 102	Bei der Erstellung spezieller Angebote mitwirken		
	<b>... Zusatzverkäufe und Serviceleistungen anbieten.</b>		
	Wissen, welche Waren als Zusatzverkauf angeboten werden können		
	Wissen, zu welchem Zeitpunkt Zusatzverkäufe angeboten werden		
→ Seite 103	Zusatz- und Serviceleistungen bewerben		
	<b>... den Kauf abschließen.</b>		
	Abschlussfragen zum richtigen Zeitpunkt stellen		
	Rechtliche Bestimmungen zum Abschließen von Kaufverträgen kennen		
→ Seite 104	Zusatz- und Serviceleistungen vereinbaren		
	<b>... zur Kundenbindung beitragen.</b>		
	Kundenbindungsprogramme des Lehrbetriebs kennen		
	Nachhaltige Verkäufer/Käuferbeziehung aufbauen		
→ Seite 105	Kundendaten aufnehmen		
	<b>... auf Beschwerden und Reklamationen angemessen reagieren.</b>		
	Mit Kundenbeschwerden umgehen		
	Gesetzliche Bestimmungen kennen		
	Betriebsübliche Regelungen kennen		
	Einen Umtausch von Waren vornehmen		
Auf Reklamationen betriebsüblich reagieren			

Fortsetzung →

Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 106	... 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 108	... 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
<b>Ihr Lehrling tritt dem Beruf entsprechend auf.</b> z. B. gepflegtes Erscheinungsbild; offene Körperhaltung; freundlicher Gesichtsausdruck; professionelle Begrüßung		
<b>Ihr Lehrling kann auf den Kunden eingehen.</b> z. B. kundenbezogene Ansprache wählen (warenbezogene oder situationsbezogene Ansprache; bei älteren Kunden langsamer und lauter; Kinder als Meinungsbildner ernst nehmen etc.)		
<b>Ihr Lehrling verhält sich entsprechend den betriebsinternen Vorgaben.</b> z. B. Anwendung der betriebsüblichen Standards (Arbeitskleidung, Begrüßung, Zugehen auf den Kunden etc.)		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.2.4, 4.2.1, 4.2.2, 4.3.2



**AUS DER PRAXIS**

„Wir führen täglich in der Früh, vor Öffnung der Filiale, Rollenspiele zu unterschiedlichen Themen durch. Ein Mitarbeiter spielt den Kunden, der Lehrling spielt den Modeberater. Der Lehrling bekommt anschließend ein Feedback. Dabei wird unter anderem darauf geachtet, worin er gut ist und was er verbessern kann: Wie ist sein Abstand zum Kunden? Wie laut spricht er? Wie spricht er den Kunden an – per Du oder per Sie? Das sind entscheidende Verhaltensweisen.“

**Wolfgang Feucht**, Geschäftsleitung

„Wir haben sehr gute Erfahrungen damit gemacht, dass die Lehrlinge bei Verkaufsgesprächen zuhören und aktiv dabei sind. Aktiv dabei sein bedeutet, dass ein Lehrling bei einem Verkaufsgespräch eingebunden wird und dem Kunden auch Vorschläge unterbreiten darf.“

**Gertraud Hudl**, Lehrlingsausbildungsbeauftragte und **Judith Hitzelhammer**, Ausbilderin

„Was bedeutet es, freundlich zu Kunden zu sein?“

Der Markt und die wirtschaftliche Situation haben sich verändert und Kunden achten sehr genau darauf, wo sie ihr Geld ausgeben. Wir nehmen uns daher viel Zeit, das mit den Lehrlingen zu thematisieren. Jeder hat andere Ansichten dazu, was es bedeutet, freundlich zu sein. Es ist weit mehr als zu lächeln und zu grüßen. Das ist ein wichtiges Thema, das sich bei uns über alle drei Lehrjahre hinweg durchzieht.“

**Andrea Strobl**, Training & Development/HR

„Die Frage „Kann ich Ihnen helfen“ wird üblicherweise vom Kunden mit „Nein danke, ich schau nur“ beantwortet. Wir haben daher Vorgaben, wie wir den Kunden ansprechen und eigene Verkaufstechniken. Dafür haben wir eine Verkaufsfibel im Einsatz. Es ist wichtig, dass die Lehrlinge auch Schriftliches in der Hand haben und genau wissen, was sie können müssen. Sie brauchen klare Ziele vor Augen.“

**Sonja Thanner**, HR

### Aus der Praxis

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

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



## Ihr Lehrling kann Kunden beraten und Waren präsentieren.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann Kunden über die Waren informieren.</b> z. B. – über Verwendungsmöglichkeiten, Verarbeitung, Herkunft und Preis informieren – Fachwörter zielgerichtet einsetzen		
<b>Ihr Lehrling kann Kunden über die Materialzusammensetzung und Verträglichkeit von Materialien beraten.</b> z. B. – aus welchen Fasern sind die Kleidungsstücke hergestellt (Naturfasern, chemische Fasern) – welche Fasern sind hautverträglicher – wodurch können Textilallergien ausgelöst werden – Textileigenschaften (Luftdurchlässigkeit, Wärmerückhaltevermögen, Feuchtigkeitsaufnahme etc.) – Vor- und Nachteile der Materialien erklären		
<b>Ihr Lehrling kann Kunden Pflegehinweise geben.</b> z. B. – über die Reinigung beraten – Textilpflegekennzeichen erklären – Pflegetipps geben		
<b>Ihr Lehrling kann für Kunden modische Kombinationen zusammenstellen.</b> z. B. Kleidungsstücke, Accessoires und Zusatzartikel kombinieren		
	<b>Ihr Lehrling kann Kundenwünsche erkennen.</b> z. B. – Bedarf feststellen (Bedarfsermittlung) – Wünsche und Bedürfnisse der Kunden einschätzen – offene Fragen stellen (für welchen Anlass, wozu soll das Kleidungsstück passen etc.)	
	<b>Ihr Lehrling kann entsprechend den Kundenbedürfnissen das Sortiment einschränken.</b> z. B. zielgruppenrelevante Auswahloptionen festlegen	
	<b>Ihr Lehrling kann Farb- und Stilberatung durchführen.</b> z. B. – auf die Persönlichkeit des Kunden abgestimmte Farben und Kleidungsstile empfehlen – modische Einflüsse und Trends berücksichtigen – dem Kunden professionell Feedback geben	
	<b>Ihr Lehrling kann Kunden Kaufentscheidungshilfen bieten.</b> z. B. Vor- und Nachteile der Waren gegenüberstellen	

Fortsetzung →

## Ihr Lehrling kann Kunden beraten und Waren präsentieren.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
		<b>Ihr Lehrling kann die Qualität und den Preis einer Ware argumentieren.</b> z. B. Qualitätsunterschiede und die Auswirkung auf den Preis erklären
		<b>Ihr Lehrling kann einfache Verkaufsgespräche in englischer Sprache führen.</b> z. B. typische und unkomplizierte Verkaufsgespräche
<b>Ihr Lehrling kann bei der Erstellung von speziellen Angeboten mitwirken.</b> z. B. Warenpräsentation, Direct-Mail, Hotlines bzw. Kundendienst		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.3.3, 1.5.2, 2.2.2, 4.1.2, 4.1.3, 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6 sowie Schwerpunkt Textilhandel: 4.1.7, 4.3.8, 4.3.9



„Lehrlingen Feedback zu geben ist sehr wichtig. Die Lehrlinge müssen aber auch im Umgang mit Kunden ihre eigenen Techniken entwickeln können. Da ist von Ausbildern das richtige Gespür gefragt.“

**Eleonore Weiß**, Gebietsleiterin

„Damit unsere Lehrlinge und Mitarbeiter eine höhere Produktkompetenz bekommen, achten wir darauf, dass alle beispielsweise unser Hosensortiment durchprobieren. Das hilft ihnen zu erkennen, wie die verschiedenen Hosen sitzen, welches Bein sie haben, wie sich die Qualität auf der Haut anfühlt usw., um besser beraten zu können.“

**Wolfgang Feucht**, Geschäftsleitung

„Wir bringen den Lehrlingen bei, dass bei Verkäufen ihre eigene Hemmschwelle, wie viel Geld sie für Kleidung ausgeben würden, keine Rolle spielen darf. Der Kunde muss selber entscheiden, wie viel er ausgeben und was er kaufen möchte. Wir sind „nur“ die hochwertigen Berater, die über Vor- und Nachteile einer Ware oder Trends beraten und ehrliches Feedback geben, was dem Kunden steht.“

**Rainer Rauch**, Geschäftsführer

„Wenn der Kunde erklärt, für welchen Zweck er Bekleidung sucht, dann ist es die Aufgabe eines Outfitberaters, dass er an alles denkt, was der Kunde benötigt. Das muss wie ein Film ablaufen. Dass dieser Film auch bei einem Lehrling abläuft, schafft man, indem man regelmäßig übt. Ich gebe oft Themen vor, wie beispielsweise Wanderung, Kur oder Schiffsreise, und erarbeite gemeinsam mit dem gesamten Team, was dafür benötigt wird. Für diese Ausarbeitung können auch unsere Kataloge zerschnitten werden. Die Ergebnisse werden dann in den Arbeitsmappen gesammelt.“

**Karin Smith**, Filialleiterin und Ausbilderin

### 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 Kleidungsstück Ihres Betriebs aus und besprechen Sie gemeinsam mit Ihrem Lehrling: Was zeichnet das Kleidungsstück aus (z. B. Qualität, Material)? Wie bewerben wir das Kleidungsstück? Warum bieten wir es zu diesem Preis an? Wie wird das Kleidungsstück vertrieben? Wodurch unterscheidet es sich von ähnlichen Produkten der Mitbewerber?



## Ihr Lehrling kann Zusatzverkäufe und Serviceleistungen anbieten.

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

**Ihr Lehrling weiß, welche Waren als Zusatzverkauf angeboten werden können.**

*z. B. Zusatzartikel, Accessoires, Pflegeprodukte*

**Ihr Lehrling weiß, zu welchem Zeitpunkt Zusatzverkäufe angeboten werden.**

*z. B. Hauptkauf kommt vor dem Zusatzverkauf*

**Ihr Lehrling kann Zusatz- und Serviceleistungen erklären und bewerben.**

*z. B. Vorteile für Stammkunden, Leistungen der Änderungsschneiderei*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 4.1.4 sowie auf den Schwerpunkt Textilhandel: 4.3.9



**AUS DER PRAXIS**

*„Wir unterscheiden zwischen Ergänzungsverkauf und Zusatzverkauf. Der Ergänzungsverkauf ist beispielsweise der Gürtel zur Hose. Zusatzverkäufe zur Hose sind Hemd, Pullover, Jacke usw. Es kostet Lehrlingen anfänglich mehr Überwindung, Zusatzverkäufe anzubieten. Über Ergänzungsverkäufe lernen sie diese Hemmschwelle abzubauen.“*

**Wolfgang Feucht**, Geschäftsleitung

*„Zusatzverkäufe lernt ein Lehrling, indem er Fachkräfte beobachtet, wie sie die Gespräche führen. In einem weiteren Schritt unterstützt man einen Lehrling bei seinen Kundengesprächen, indem man ihm Teile, auf die er vergessen hat, unauffällig reicht. Dabei muss man aber genau darauf achten, dass man den Lehrling nicht vor dem Kunden bloß stellt. Mit dieser Vorgehensweise habe ich sehr gute Erfahrungen gemacht.“*

**Gabriele Giffinger**, Regionalleiterin

*„Wenn der Ausbilder keine Zusatzverkäufe tätigt, dann kann man es auch nicht vom Lehrling erwarten. Hier spielt die Vorbildwirkung des Ausbilders eine große Rolle. Der Lehrling muss wissen, welche Bedeutung die Zusatzverkäufe haben. Er muss auch draufkommen, welchen Vorteil er davon hat, beispielsweise, dass er damit seine Umsätze steigert.“*

**Andrea Strobl**, Training & Development/HR

### Hinweis

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



**WWW**

**IFA – Internationaler Fachkräfteaustausch:**

[www.ifa.or.at](http://www.ifa.or.at)



**AUS DER PRAXIS**

*„Wir schicken jedes Jahr Lehrlinge auf ein Auslandspraktikum. Mit IFA (Internationaler Fachkräfteaustausch) haben wir nur gute Erfahrungen gemacht. Das Auslandspraktikum ist ein weiterer Schritt zur Förderung der Selbstständigkeit, des Selbstbewusstseins und der persönlichen Entwicklung der Lehrlinge. Außerdem bekommen sie einen Einblick, wie andere Betriebe arbeiten. Die Lehrlinge lernen dadurch, vieles aus anderen Perspektiven zu betrachten.“*

**Gertraud Hudl**, Lehrlingsausbildungsbeauftragte und **Judith Hitzelhammer**, Ausbilderin

Ihr Lehrling kann den Kauf abschließen.		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	<b>Ihr Lehrling kann Abschlussfragen zum richtigen Zeitpunkt stellen.</b> z. B. – Verkaufsabschlusssignale richtig deuten – Entscheidungshürden aus dem Weg räumen – Kunden ein gutes Kaufgefühl vermitteln	
	<b>Ihr Lehrling kennt die rechtlichen Bestimmungen zum Abschließen von Kaufverträgen.</b> z. B. Geschäftsfähigkeit	
		<b>Ihr Lehrling kann Zusatz- und Serviceleistungen vereinbaren.</b> z. B. nicht lagernde Waren für Kunden bestellen, Abholtermin bei Änderungsservice vereinbaren

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



„Der gesamte Prozess, von der ersten Kundenansprache bis zum Zeitpunkt, wo der Kunde den Store verlässt, ist bei uns verschriftlicht. Nicht, was man sagt, sondern, worauf man achten muss. Wir arbeiten sehr viel mit Bildern, wo Lehrlinge sehen, was gut und was schlecht ist.“  
**Sonja Thanner, HR**

„Lehrlinge müssen lernen, dass es nicht reicht, wenn ein Kunde nur mit einem Teil aus dem Geschäft geht. Damit gibt sich kein Profi zufrieden. Unser Ziel ist, dass ein Kunde absolut zufrieden mit der Beratung ist, und dass er mehrere Teile gekauft hat, von dessen Kauf er überzeugt ist. Das muss der Lehrling wissen und lernen.“  
**Eleonore Weiß, Gebietsleiterin**

**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.



„Wir haben die Erfahrung gemacht, dass unsere Lehrlinge skeptisch sind, wenn es darum geht, an einem Lehrlingswettbewerb teilzunehmen. Wir erklären ihnen dann, dass sie nichts verlieren und nur gewinnen können. Nach der Teilnahme an dem Wettbewerb bemerken wir immer, dass unsere Lehrlinge gestärkt hervorgehen. Auch die Lehrlinge stellen fest, dass das eine tolle Erfahrung war, weil es für sie eine Bestätigung ist. Wir würden jedem Betrieb raten, dass dessen Lehrlinge an Lehrlingswettbewerben teilnehmen.“  
**Gertraud Hudl, Lehrlingsausbildungsbeauftragte und Judith Hitzelhammer, Ausbilderin**



## Ihr Lehrling kann zur Kundenbindung beitragen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kennt mögliche Kundenbindungsprogramme des Lehrbetriebs.</b> z. B. Stammkundenvorteile, Rabatte bei Jahresumsätzen, Gutscheine, Serviceleistungen, Bestpreisgarantie, Zufriedenheitsgarantie, Geburtstagsüberraschung, persönliche Einladungen		
	<b>Ihr Lehrling kann eine nachhaltige Verkäufer-/Käuferbeziehung aufbauen.</b> z. B. – positives Einkaufserlebnis vermitteln – durch Fachwissen und Beratungskompetenz überzeugen – durch Ehrlichkeit und Offenheit überzeugen	
<b>Ihr Lehrling kann Kundendaten aufnehmen.</b> z. B. – Kundendaten für Kundenkarten erfassen (Formular mit Kunden ausfüllen etc.) – Kundenkarten ausgeben – Adressdaten verwalten		

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



**AUS DER PRAXIS**

„Unsere Lehrlinge sollen lernen, dass sie unsere Kunden ehrlich beraten. Wenn ein Kleidungsstück oder ein Outfit dem Kunden/der Kundin nicht steht, wird er/sie langfristig nicht glücklich damit sein. Wir möchten ehrliche Beratung bieten. Das schätzen unsere Kunden und kommen gerne wieder.“

**Michaela Schmoll**, Lehrlingsverantwortliche

„Wenn man es schafft, den Lehrlingen beizubringen, dass man Kunden gerne berät und sie glücklich machen möchte, dann hat man als Ausbilder gewonnen. Die Lehrlinge müssen verstehen, dass man den Kunden nicht möglichst viele Teile verkaufen möchte. Begeistere deinen Kunden und dein Kunde kommt wieder zu dir.“

**Eleonore Weiß**, Gebietsleiterin

### 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
<b>Ihr Lehrling kann mit Kundenbeschwerden umgehen.</b>		
z. B. Vorgesetzte verständigen	z. B. - aufmerksam zuhören - das Problem erfassen - Verständnis für den Kunden zeigen - lösungsorientiert handeln - auf das Verhalten von aggressiven Kunden professionell reagieren - Reklamation als Chance sehen	
	<b>Ihr Lehrling kennt die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen.</b>	
	z. B. Garantie, Gewährleistung	
		<b>Ihr Lehrling kennt betriebsübliche Regelungen.</b>
		z. B. vom Umtausch ausgeschlossene Waren, Ware gegen Geld bzw. Gutscheine, Vorgehensweise bei der Warenrückgabe
	<b>Ihr Lehrling kann einen Umtausch von Waren vornehmen.</b>	
	z. B. Ware gegen Ware; den Vorgang im Warenwirtschaftssystem verbuchen	
	<b>Ihr Lehrling kann auf eine Reklamation betriebsüblich reagieren.</b>	
	z. B. - Vorgesetzte informieren - das Problem schriftlich dokumentieren - Warenumtausch oder -rücknahme anbieten	

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



„Das Wichtigste ist, dem Kunden zuzuhören, Ruhe zu bewahren, dem Kunden zu signalisieren, dass man Zeit für sein Anliegen hat, und Verständnis für sein Problem zu zeigen. Eine Lösung findet sich immer. Diese Haltung versuchen wir unseren Lehrlingen zu vermitteln.“

**Rainer Rauch**, Geschäftsführer

„Im ersten und zweiten Lehrjahr stoßen wir die Lehrlinge noch nicht ins kalte Wasser. Wir bringen ihnen daher bei, dass sie Verständnis für den Kunden zeigen und dann einen Vorgesetzten holen sollen. Reklamationen können sich zu schwierigen Konfliktgesprächen entwickeln, die ein Lehrling noch gar nicht führen kann. Bei solchen Gesprächen sind unsere Lehrlinge aber dabei, um zu sehen, wie ein erfahrener Mitarbeiter vorgeht.“

**Gertraud Hudl**, Lehrlingsausbildungsbeauftragte und **Judith Hitzelhammer**, Ausbilderin

**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
	<b>Ihr Lehrling kennt die Sicherheitsrichtlinien im Geldverkehr.</b> z. B. – Banknoten entsprechend den Sicherheitskennzeichen prüfen – Unterschrift bei Kreditkarten prüfen	
<b>Ihr Lehrling hält die persönlichen Sicherheitsvorkehrungen beim Kassieren ein.</b> z. B. – Verhalten bei Überfall – Verhalten bei Diebstahl – Umgang mit hohen Geldbeträgen		
	<b>Ihr Lehrling kann kassieren.</b> z. B. – Ware scannen – Endbetrag erstellen – Geld kassieren – Wechselgeld retouren – Kassasturz durchführen – dem Kunden die Rechnung aushändigen	
	<b>Ihr Lehrling kann den Kassiervorgang mit unterschiedlichen Zahlungsmitteln abschließen.</b> z. B. Gutscheine, Bankomatkarten, Bargeld, Kreditkarten	
	<b>Ihr Lehrling kann mit besonderen Situationen an der Kassa umgehen.</b> z. B. Wechselgeldreklamation, Retouren, Verhaltensweise bei einem Überfall	

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



„Wir haben an der Kassa eine lange Einschulungsphase, in der der Lehrling nie alleine ist. Über den Tresorreport, das Einzahlen von Wechselgeld und die Einnahmen am Abend wird der Lehrling herangeführt. Wir führen auch eine Sicherheitsschulung durch, in der vermittelt wird, wie Fälschungen erkannt werden bzw. wie der Wechselgeldbetrug vermieden werden kann.“

**Sonja Thanner**, HR

„Wir schauen uns mit den Lehrlingen die Banknoten an und gehen mit ihnen die Sicherheitsmerkmale durch.“

**Gertraud Hudl**, Lehrlingsausbildungsbeauftragte und **Judith Hitzelhammer**, Ausbilderin

„Wir haben Schulungen zu Ladendiebstahl gemacht und die Polizei eingeladen. Es ist wichtig, dass sich alle Mitarbeiter richtig verhalten. Wir haben klare Richtlinien festgelegt und eine Checkliste erstellt, wie die richtige Vorgehensweise in welcher Situation ist.“

**Rainer Rauch**, Geschäftsführer

### Ausbildungstipps

- Nützen Sie die Gelegenheiten, die sich im Arbeitsalltag bieten, um **Kopfrechnen und Schätzen zu üben**: Lassen Sie Ihre Lehrlinge z. B. Überschlagsrechnungen zu Rabatten durchführen.
- Kassasturz-Übung: Lassen Sie Ihre Lehrlinge eine Zwischenabrechnung machen. Dazu gehört auch, die vorhandenen Kassaausgangs- und gegebenenfalls Eingangsbelege auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen.
- Das selbstständige Kassieren ohne Aufsicht ist für Lehrlinge ab dem vollendeten 18. Lebensjahr zulässig.  
Bei Lehrlingen unter 18 Jahren
  - ist die ununterbrochene Anwesenheit des Ausbilders bei der Tätigkeit des Kassierens nicht erforderlich. Es muss jedoch gewährleistet sein, dass eine qualifizierte Person im Fall von Unklarheiten, Irritationen und Schwierigkeiten sofort eingreifen kann, um ihnen beizustehen.
  - Aufgrund deren eingeschränkter Geschäftsfähigkeit haftet der Unternehmer für Differenzen beim Kassabestand (außer bei Vorsatz).
- Ein Merkblatt zum richtigen Verhalten bei Raubüberfällen finden Sie auf Seite 119.



## Ihr Lehrling kann Rechnungen ausstellen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	<b>Ihr Lehrling kennt die Bestandteile einer Rechnung.</b> z. B. – Groß- und Kleinbetragsrechnungen unterscheiden	
	<b>Ihr Lehrling kann Rechnungen erstellen.</b> z. B. unter Verwendung des betriebsinternen Systems Rechnungen erstellen	
	<b>Ihr Lehrling kann die Umsatzsteuer berechnen.</b> z. B. – Berechnung des Brutto- bzw. Nettobetrags – Ermittlung des Umsatzsteuerbetrags (aus dem Brutto- bzw. Nettobetrag) – Auswirkung eines Preisnachlasses auf die Höhe der Umsatzsteuer	
		<b>Ihr Lehrling kann Maßnahmen bei einem Zahlungsverzug setzen.</b> z. B. Erinnerungsschreiben oder Mahnungen ausstellen
		<b>Ihr Lehrling kann den Kassaabschluss durchführen.</b> 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



„Wir machen bei unseren Lehrlingstagen praxisnahe Tests, in denen es beispielsweise um die Berechnung der Umsatzsteuer geht. Das Kassasystem gibt alles vor. Wenn es allerdings einmal ausfällt, muss man Rechnungen händisch ausstellen können.“

**Rainer Rauch**, Geschäftsführer

### 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.



AUS DER  
PRAXIS

„Man motiviert einen Lehrling, indem man ihm sowohl von der fachlichen Seite als auch von der menschlichen Seite alles gibt, was er benötigt. Aber man muss ihn auch fordern. Manchmal hilft es auch, wenn er aus dem üblichen Alltag herausgerissen wird oder es braucht einfach auch einmal eine Schokolade. Auch Lob und Anerkennung in Form von regelmäßigem Feedback sind wichtig für seine Motivation.“

**Eleonore Weiß**, Gebietsleiterin

„Es ist wichtig, Lehrlingen etwas zuzutrauen und ihnen Verantwortung zu übergeben. Wenn sie Fragen haben, sollen sie kommen. Sie müssen aber die Möglichkeit bekommen, Aufgaben selbstständig umzusetzen. Wenn sie mit der Umsetzung fertig sind, dann bekommen sie Feedback, was toll gelaufen ist und wo gemeinsam Verbesserungen vorgenommen werden können.“

**Andrea Strobl**, Training & Development/HR

„Wir binden oft Lehrlinge aus dem dritten Lehrjahr ein, damit sie Lehrlingen aus dem ersten Lehrjahr Aufgaben erklären. Das hat damit zu tun, dass Lehrlinge untereinander aufgrund ihres Alters oft einen besseren Draht zueinander haben, als sie zu älteren Arbeitskollegen haben. Außerdem ist es motivierend für die älteren Lehrlinge, wenn sie anderen etwas erklären können.“

**Gertraud Hudl**, Lehrlingsausbildungsbeauftragte und **Judith Hitzelhammer**, Ausbilderin

„Nur wenn ein Lehrling den Sinn seiner Aufgaben kennt, dann kann ich mir als Ausbilder erwarten, dass er verantwortungsbewusst und mit Freude an die Arbeit geht.“

**Andrea Strobl**, Training & Development/HR



WWW

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

# Wie können Sie gute Lehrlinge als Fachkräfte an Ihr Unternehmen binden?

## Die Bindung beginnt während der Ausbildung

### Wie können Sie Ihre Ausbildung erfolgreich gestalten?

#### Ausbilden auf Augenhöhe

- Ausbilder ist Mentor des Lehrlings
- Wertschätzender und respektvoller Umgang
- Feedback geben und auch Feedback von den Lehrlingen einholen

#### Anerkennung als Fachkraft noch während der Lehrzeit

- Aufgaben und Verantwortung übertragen
- Selbstständigkeit fördern
- Selbstreflexion anregen
- Einbeziehung der Lehrlinge in Entscheidungsprozesse
- Ideen der Lehrlinge nutzen, z. B. im Rahmen des betrieblichen Qualitätsmanagement

#### Erfolge anerkennen

- Belohnung für besondere schulische oder praktische Leistungen und Ausbildungserfolge

#### Zusatzqualifikationen und Höherqualifizierung ermöglichen

- Lehre mit Matura erwägen
- Ausbildung über das Berufsbild hinaus

#### Rechtzeitig Entwicklungsperspektiven im Unternehmen besprechen

- Entwicklungsmöglichkeiten und notwendige Ausbildungsschritte aufzeigen
- Erfolgspotenziale erkennen und fördern
- Karriereperspektiven können bereits bei der Lehrlingssuche bzw. zu Beginn der Lehre angesprochen werden

#### Ausbildungsfortschritt sichtbar machen

- Ausbildungsziele besprechen
- Regelmäßige Feststellung der Kompetenzen
- Feedbackgespräche zum Ausbildungsstand
- Gemeinsame Reflexion

## Auf dem Weg zur LAP begleiten

Wie können Sie Ihre Lehrlinge bei der Vorbereitung auf die LAP unterstützen?

### Vorbereitungskurse und -workshops

- Im eigenen Unternehmen
- Externe Angebote nutzen

### Vorbereitungsmaterialien

- Unternehmenseigene Vorbereitungs-materialien
- Materialien von externen Anbietern, z. B. ibw

### Mentales Training

- Mentale Übungen, z. B. Stärkung des Selbstvertrauens, Entspannungstechniken
- Durchspielen einer Lehrabschlussprüfung
- Rollenspiele zur Vorbereitung auf das Fachgespräch

## Chancen bieten

Welche beruflichen Perspektiven bieten Sie Ihren jungen Fachkräften?

### Berufsbegleitende Höherqualifizierung und Weiterbildung ermöglichen

- Rechtzeitig signalisieren, dass Höherqualifizierung erwünscht ist und unterstützt wird
- Zeitliche Ressourcen schaffen
- Finanzielle Unterstützung bei Weiterbildung

### Zusatzqualifikationen ermöglichen (intern/extern)

- Berufsakademie Handel
- Führungskräfte-schulung

### Karriereplanung

- Individuelle Karrieregespräche
- Trainee-Programm



# Best Practice

## Auslandspraktikum



„Eine unserer Lehrlinge hat eine IFA Förderung erhalten und ist nach Bristol gereist, um ihre Englischkenntnisse zu verbessern und Auslandserfahrung zu sammeln. Zur Vorbereitung auf das Praktikum übte sie mit ihren Kolleginnen täglich Vokabeln und Phrasen, die sie anhand von Plakaten, Handouts etc. in ihrer Filiale aufliegen hatten.“

**Andrea Strobl**, Training & Development/HR



© C & A Mode Gesellschaft m.b.H. & Co. KG (2)

# Best Practice

## Selbstreflektion der Lehrlinge fördern

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

### ZIELE DIESER ÜBUNG:

Die Lehrlinge werden animiert,

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

### TIPPS ZUR DURCHFÜHRUNG:

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

### CHECK DICH SELBST

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

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

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

### Können Sie aus Ihren Erkenntnissen Tipps für andere Lehrlinge ableiten?

Diese Tipps möchte ich anderen Lehrlingen für deren Verkaufsgespräche geben:

# Best Practice

## Lehrlinge in Führungsposition



„Alle unsere Lehrlinge führen gemeinsam eine Woche lang eines unserer Modehäuser. Mit diesem Projekt wollen wir zeigen, welche Möglichkeiten im Berufsleben offen stehen.“  
**Rainer Rauch**, Geschäftsführer



### ZIELE DES PROJEKTS:

- Fachkompetenz unter Beweis stellen
- Persönlichkeit und Selbstvertrauen im Unternehmen stärken
- Bewusstsein schaffen: Es ist wichtig die Komfortzone zu verlassen, um erfolgreich zu sein.

### ORGANISATION DES PROJEKTS:

- Die Lehrlinge führen alleine das Modehaus, werden dabei aber von erfahrenen Mitarbeitern begleitet.
- Vier bis sechs Wochen vorher wird mit den Lehrlingen der Ablauf der Lehrlingswoche besprochen. Es wird auch entschieden, wer welche Position übernimmt.
- Die Planung, welche Aktionen in dieser Woche gesetzt werden, wird den Lehrlingen überlassen.

# Best Practice

## Lehrlinge schreiben Monatsberichte

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

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

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

**Ziel:** Die Lehrlinge lernen, unternehmerisch zu denken.

- Welche Ware wurde besonders oft verkauft?
- Welche Ware wurde von den Kunden nicht nachgefragt? Was kann ich dagegen machen? etc.

Die Monatsberichte werden von den Ausbildern gelesen und mit den Lehrlingen besprochen.



*„Wir machen es manchmal so, dass sich Lehrlinge gegenseitig die Monatsberichte vorlesen und dass sich im ersten Schritt der Lehrling selber Feedback dazu gibt. Anschließend erhält er Feedback von den anderen Lehrlingen, erst danach bekommt er Feedback vom Ausbilder.“*

**Andrea Strobl**, Training & Development/HR

# 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](mailto: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

# Merkblatt

## Verhalten bei Raubüberfällen

**POLIZEI** 

**KRIMINALPRÄVENTION**

### Präventionstipps: Raubüberfälle auf Geschäfte

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

#### Empfehlungen der Kriminalprävention:

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

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

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

Weiterführende Informationen zu diesem Thema erhalten Sie auch auf der Internetseite der Wirtschaftskammer Österreich unter [www.wko.at/sicherheitimhandel](http://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
<b>AUSBILDER/IN</b>		
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.)		
<b>DIE LEHRLINGSSUCHE - DAS INTERESSE AM LEHRBETRIEB WECKEN</b>		
Kooperationen mit Schulen (Betriebsbesichtigungen, Vorträge in Schulen, Teilnahme an Elternabenden, Schulprojekte etc.)		
Berufspraktische Tage (Schnupperlehre)		
Tag der offenen Tür im Betrieb für Jugendliche, Eltern und Lehrer		
Teilnahme an Berufsinformationsmessen, Branchentagen oder Aktionstagen		
Zusammenarbeit mit den Berufsinformationszentren und dem AMS		
Ausschreibung von Lehrstellen (Lehrstellenbörse, Anzeigen etc.)		
Mundpropaganda (berufliche und private Kontakte nutzen)		
Info- und Werbematerialien (Imagefolder, Plakate, Imagevideo etc.)		

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
Infobereich auf der Unternehmenswebsite mit Infos zur Ausbildung/Bewerbung etc. oder eigene Lehrlingswebsite		
Web 2.0 Aktivitäten (Facebook, YouTube, Twitter etc.)		
Berichte in regionalen und überregionalen Medien (Print, Radio, Fernsehen)		
<b>LEHRLINGSAUSWAHL</b>		
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		
<b>AUSBILDUNG IN BETRIEB UND SCHULE</b>		
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		
<b>DER OPTIMALE START IN DIE AUSBILDUNG</b>		
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
<b>AUSBILDUNG GESTALTEN</b>		
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.)		
<b>RICHTIGER UMGANG MIT DEM LEHRLING</b>		
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		
<b>KOOPERATION MACHT STARK</b>		
Exkursionen in andere Betriebe		
Durchführung gemeinsamer Projekte		
<b>(AUS)BILDUNG ÜBER DAS BERUFSBILD HINAUS</b>		
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.)		
<b>ERFOLGSMESSUNG</b>		
Erfolgsquoten bei der Lehrabschlussprüfung		
Teilnahme an nationalen und internationalen Lehrlingswettbewerben		
Belohnungen für gute Leistungen (gute Berufsschulnoten; bestandene LAP; betriebliche Leistungen; Wettbewerbserfolge etc.)		
<b>QUALITÄTSSIEGEL FÜR DIE LEHRE</b>		
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
<b>Theoretische Prüfung</b>	<b>Geschäftsfall</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leistungsbereich Beschaffung einschließlich Schriftverkehr</li> <li>- Leistungsbereich Absatz</li> </ul>	Regelfall: 150 Minuten  (kann auf 180 Minuten ausgeweitet werden)
<b>Praktische Prüfung</b>	<b>Präsentation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Ausbildungsbetrieb</li> <li>- Persönliche und soziale Kompetenz</li> <li>- Marketing-Grundlagen</li> <li>- Warenwirtschaft</li> </ul>	<b>Vorbereitungszeit:</b> mindestens: 45 Minuten maximal: 60 Minuten  <b>Prüfungszeit:</b> Regelfall: 15 Minuten  (kann auf 20 Minuten ausgeweitet werden)  (Verlängerung um weitere 10 Minuten möglich, wenn keine eindeutige Note festgestellt werden kann)
	<b>Fachgespräch</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Warensortiment</li> <li>- Beratung und Verkauf</li> <li>- Servicebereich Kassa</li> </ul>	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](http://lehrberufsliste.m-services.at) → Alle Lehrberufe → E → Einzelhandel



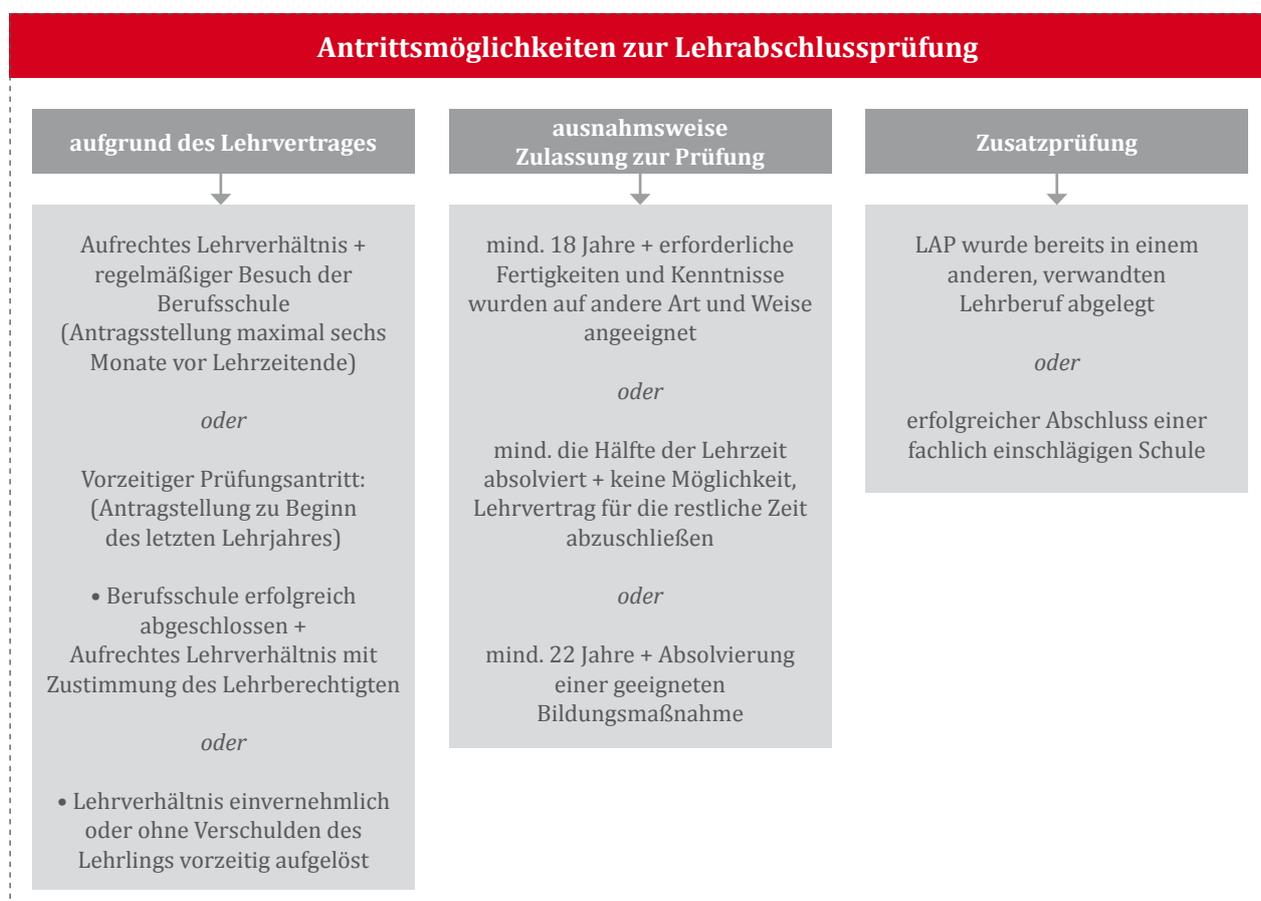
*„Wir erklären unseren Lehrlingen, dass sie mit der Lehrabschlussprüfung eine abgeschlossene Berufsausbildung haben und reden mit ihnen darüber, ob ihnen das auch bewusst ist und was das für sie bedeutet.“*

**Gertraud Hudl**, Lehrlingsausbildungsbeauftragte und **Judith Hitzelhammer**, Ausbilderin

# 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.

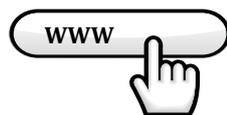
oder

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

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

## Zusatzprüfungen

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



### **Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):**

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

### **Die Lehrabschlussprüfung (LAP):**

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

## BETRIEBLICHE UNTERSTÜTZUNG ZUR LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM HANDEL

Beim erstmaligen Antritt zur Lehrabschlussprüfung trägt der Ausbildungsbetrieb die entstandenen Kosten, sofern der Lehrling innerhalb der Lehrzeit oder Behaltezeit (siehe Seite 136) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 99 Euro (Stand Dezember 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](http://www.lap.at).

### Ausbildungstipps

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



AUS DER PRAXIS

*„Ich sage meinen Lehrlingen immer, dass sie gut ausgebildet sind und sich bei der LAP keine Sorgen machen müssen. Unsere Lehrausbildung ist gut, und wenn sie in der Berufsschule aufpassen, sind sie perfekt vorbereitet. Ich rate ihnen auch, dass sie in die Lerngruppen, die von der Berufsschule angeboten werden, gehen sollen. Außerdem hilft es, wenn sie sich mit Kollegen, die kürzlich die LAP bestanden haben, austauschen.“*

**Karin Smith**, Filialleiterin und Ausbilderin

*„Im dritten Lehrjahr bereiten wir unsere Lehrlinge im Rahmen einer internen Weiterbildung auf die LAP vor. Dabei arbeiten wir mit einem Trainer vom WIFI zusammen. Das kommt bei den Lehrlingen sehr gut an und nimmt ihnen die Angst vor der LAP.“*

**Mag. Christina Wyczesany**, Personalentwicklung/Lehrlingsbetreuung

*„Wir machen mit unseren Lehrlingen interne Prüfungen zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung. Wir üben mit ihnen die praktische Prüfung.“*

**Andrea Strobl**, Training & Development/HR

*„Wir haben für unsere Lehrlinge, die knapp vor der Lehrabschlussprüfung stehen, einen Vorbereitungskurs. Es wäre allerdings der völlig falsche Ansatz, wenn wir sie erst knapp vor der Lehrabschlussprüfung unterstützen würden.“*

**Eleonore Weiß**, Gebietsleiterin

## VORBEREITUNGSUNTERLAGEN FÜR DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM EINZELHANDEL

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

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

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

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



Vorbereitung für die theoretische Lehrabschlussprüfung



Vorbereitung für die praktische Lehrabschlussprüfung



fit4LAP:  
lap.at



„Wir motivieren unsere Lehrlinge für die LAP, indem wir ihnen bewusst machen, wie viel sie während der Ausbildung gelernt haben. Sie haben so viel Erfahrung, die müssen sie bei der Prüfung nur noch ausspielen. Wenn sie mit diesem Bewusstsein zur Prüfung antreten, dann können sie sehr viel erreichen.“

**Michaela Schmoll**, Lehrlingsverantwortliche

# 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:

<b>Mi Auszeichnung bestanden</b>	„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))			<b>Das heißt:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen <b>alle</b> mit „Sehr Gut“ bewertet sein.</li> <li>■ In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Note als „Gut“ vergeben werden.</li> <li>■ Insgesamt muss <b>mindestens die Hälfte</b> der Prüfungsgegenstände (also praktische und theoretische) <b>mit „Sehr Gut“</b> bewertet werden.</li> </ul>
	<b>Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:</b>			
	<b>Theoretische Prüfung*</b>	<b>Praktische Prüfung</b>		
	<b>GF</b>	<b>Pr</b>	<b>FG</b>	
	entfallen		„Sehr Gut“	
	max. zwei „Gut“		„Sehr Gut“	
<b>Mit gutem Erfolg bestanden</b>	„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))			<b>Das heißt:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen <b>alle</b> mit „Sehr Gut“ oder „Gut“ bewertet sein.</li> <li>■ In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Beurteilung als „Befriedigend“ vergeben werden.</li> <li>■ Insgesamt muss <b>mindestens die Hälfte</b> der Prüfungsgegenstände <b>mit „Sehr Gut“ oder „Gut“</b> bewertet sein.</li> </ul>
	<b>Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:</b>			
	<b>Theoretische Prüfung*</b>	<b>Praktische Prüfung</b>		
	<b>GF</b>	<b>Pr</b>	<b>FG</b>	
	entfallen		„Sehr Gut“	
	max. zwei „Befriedigend“		„Gut“	
<b>Bestanden</b>	„Wenn kein Prüfungsgegenstand mit „Nicht Genügend“ bewertet wurde.“ (BAG § 25.(5c))			<b>Das heißt:</b> Es wurde <b>kein</b> Gegenstand mit „Nicht Genügend“ benotet.
	<b>Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:</b>			
	<b>Theoretische Prüfung*</b>	<b>Praktische Prüfung</b>		
	<b>GF</b>	<b>Pr</b>	<b>FG</b>	
	entfallen		kein „Nicht Genügend“	
	kein „Nicht Genügend“		kein „Nicht Genügend“	
<b>Nicht bestanden</b>	„Wenn ein oder mehrere Prüfungsgegenstände mit „Nicht Genügend“ bewertet wurden. (lt. BAG § 25.(5d))			<b>Das heißt:</b> <b>Ein oder mehrere</b> Gegenstände wurden mit „Nicht Genügend“ benotet.  <b>Hinweis:</b> Lt. BAG §24.(2) sind bei der Wiederholungsprüfung nur die Gegenstände zu wiederholen, die mit „Nicht Genügend“ beurteilt wurden.
	<b>Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:</b>			
	<b>Theoretische Prüfung*</b>	<b>Praktische Prüfung</b>		
	<b>GF</b>	<b>Pr</b>	<b>FG</b>	
	mind. ein „Nicht Genügend“			

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

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

# Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

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

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

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

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

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



## Förderungen für Lehrbetriebe:

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



„Wir veranstalten einen Lehrlingsabend, bei dem auch die Geschäftsführung anwesend ist. An diesem Abend gehen wir mit unseren Lehrlingen Bowling spielen und essen. Es werden auch unsere Lehrlinge für ihre Leistungen in der Berufsschule bzw. bei der Lehrabschlussprüfung prämiert. Den ganzen Abend über wird ganz bewusst nur über die Belange der Lehrlinge gesprochen. Das kommt bei den Lehrlingen sehr gut an.“

**Gertraud Hudl**, Lehrlingsausbildungsbeauftragte und **Judith Hitzelhammer**, Ausbilderin

# 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

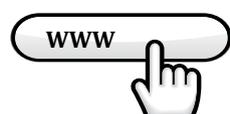
Der Antritt zur Lehrabschlussprüfung erfolgt auf freiwilliger Basis.

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



„Die Karriereschritte nach der Lehre sind bei uns schon sehr früh ein Thema. Wir sehen uns an, wo spezielle Talente liegen und beziehen individuelle Wünsche mit ein. Im dritten Lehrjahr geben wir auch verstärkt Aufgaben, die zu den weiteren Karrierezielen passen, um Stärken noch mehr zu stärken. Wir nutzen auch die Behaltefrist nach der LAP intensiv zur Vorbereitung auf die weitere Karriere und erstellen für diese Zeit einen genauen Plan.“

**Michaela Schmoll**, Lehrlingsverantwortliche



# Tool 4

## Karriere im Handel

# Karrierperspektiven nach der Ausbildung

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

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



## ■ Fachliche Vertiefung

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

## ■ Zweitausbildung

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

## ■ Trainee-Programm

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

## ■ Selbstständigkeit

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

### ■ Ausbilderqualifikation

Das Ziel einer Ausbilderqualifikation mag als Perspektive direkt nach dem Abschluss der Ausbildung etwas unangebracht wirken. Es gibt jedoch zahlreiche 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 102.

### ■ 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

*„Gegen Ende der Lehrzeit rede ich mit den Lehrlingen über deren Karrierevorstellungen. Wenn jemand schon so viele Jahre bei uns arbeitet und das Unternehmen so gut kennt, dann behalte ich diese Mitarbeiter gerne im Unternehmen, um sie auf verantwortungsvollere Positionen hin zu entwickeln. Das sind verlässliche Mitarbeiter. Wenn keine Karriereperspektiven geboten werden, dann gehen sie erfahrungsgemäß früher oder später.“*

**KommR Günther Rossmann**, Geschäftsführer und Berufszweign Vorsitzender

*„Unser Ziel ist es, unsere Lehrlinge nach deren Ausbildung im Betrieb zu halten. Wir wissen, dass sie loyale Mitarbeiter sind. Außerdem kennen sie die unternehmensinternen Abläufe. Daher können jene, die Interesse an einer Karriere in unserem Unternehmen haben, auch wesentlich schneller Führungsaufgaben übernehmen, als externe Personen, die sich bei uns um Führungspositionen bewerben.“*

**Andrea Strobl**, Training & Development/HR

*„Lehrlinge sind die Zukunft. Da wir gut ausgebildete Kräfte in unserem Unternehmen haben wollen, gibt es nichts Besseres, als Lehrlinge auszubilden. Wir sehen deren Karriere nach der Lehre in unserem Unternehmen.“*

**Mag. Christina Wyczesany**, Personalentwicklung/Lehrlingsbetreuung

*„Ich bin der Meinung, dass man als Vorgesetzte nichts vorgeben kann, wenn man davon keine Ahnung hat. Mit Quereinsteigern in Führungspositionen haben wir keine guten Erfahrungen gemacht. Daher holen wir uns die Mitarbeiter mit entsprechender Praxis, und diese beginnt bei der Lehre.“*

**Eleonore Weiß**, Gebietsleiterin

# Weiterbildung im Handel

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

## LEHRGANG „AKADEMISCHER HANDELSMANAGER“ (AHM)

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

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

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



### **Berufsakademie Handel:**

wifi.at 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
<b>1.</b>	<b>Der Ausbildungsbetrieb</b>		
<b>1.1</b>	<b>Bedeutung und Struktur des Einzelhandels</b>		
1.1.1	Kenntnis der Bedeutung und der Struktur des Einzelhandels	–	–
1.1.2	Kenntnis der Trends und Entwicklungen in der Branche		
<b>1.2</b>	<b>Der Ausbildungsbetrieb</b>		
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		
<b>1.3</b>	<b>Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt</b>		
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		
<b>1.4</b>	<b>Arbeitsorganisation und Ausbildung im dualen System</b>		
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		
<b>1.5</b>	<b>Information und Kommunikation</b>		
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		
<b>1.6</b>	<b>Sicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz bei der Arbeit</b>		
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	
<b>2.</b>	<b>Persönliche und soziale Kompetenz</b>		
<b>2.1</b>	<b>Persönlichkeitsentwicklung</b>		
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		
<b>2.2</b>	<b>Teamarbeit, Kooperation und Konfliktlösungskompetenz</b>		
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		
<b>2.3</b>	<b>Selbstverantwortung und Motivation</b>		
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		
<b>2.4</b>	<b>Meinungsbildung in gesellschafts- und wirtschaftspolitischen Sachverhalten</b>		
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	
<b>3.</b>	<b>Warensortiment</b>		
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
<b>4.</b>	<b>Beratung und Verkauf</b>		
<b>4.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
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	
<b>4.2</b>	<b>Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten</b>		
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		–
<b>4.3</b>	<b>Beratungs- und Verkaufsgespräche</b>		
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	
<b>4.4</b>	<b>Umtausch, Beschwerden und Reklamationen</b>		
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		
<b>4.5</b>	<b>Verhalten in schwierigen Situationen</b>		
4.5.1	Kenntnis der betriebsüblichen Maßnahmen zur Vorbeugung von Ladendiebstahl und rechtskonformes und betriebsspezifisch angemessenes Verhalten in diesen Situationen		
<b>5.</b>	<b>Servicebereich Kassa</b>		
<b>5.1</b>	<b>Kassensysteme und Kassieren</b>		

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	
<b>5.2</b>	<b>Kassaabrechnung</b>		
5.2.1	–	–	Durchführen des Kassaabschlusses
<b>6.</b>	<b>Marketing-Grundlagen</b>		
<b>6.1</b>	<b>Verkaufsvorbereitung</b>		
6.1.1	Kenntnis und Durchführung der Verkaufsvorbereitung		
<b>6.2</b>	<b>Warenpräsentation</b>		
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		
<b>6.3</b>	<b>Werbemaßnahmen und Verkaufsförderung</b>		
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	
<b>6.4</b>	<b>Preisbildung</b>		
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	
<b>7.</b>	<b>Warenwirtschaft</b>		
<b>7.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
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	
<b>7.2</b>	<b>Warenbestellung</b>		
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
<b>7.3</b>	<b>Wareneingang</b>		
7.3.1	–	–	Überwachen von Lieferterminen und Setzen von Maßnahmen bei Lieferverzug
7.3.2	–	Annehmen von Waren und Überprüfen der Wareneingänge und Bearbeiten der Lieferpapiere	
7.3.3	–	Feststellen von Mängeln und Ergreifen von Maßnahmen unter Einschluss anfallender schriftlicher Arbeiten	
<b>7.4</b>	<b>Warenlagerung</b>		
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	
<b>7.5</b>	<b>Bestandskontrolle und Inventur</b>		
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		
<b>8.</b>	<b>Rechnungswesen</b>		
<b>8.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
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.	<b>Warensortiment</b>		
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.	<b>Beratung und Verkauf</b>		
4.1	<b>Grundlagen</b>		
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	<b>Beratungs- und Verkaufsgespräche</b>		
4.3.8	–	–	Informieren über Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten
7.	<b>Warenwirtschaft</b>		
7.2	<b>Warenbestellung</b>		
7.2.6	–	Einholen von Angeboten auf Grund spezieller Kundenwünsche und Baupläne	

### 3. Einrichtungsberatung:

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

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	
<b>4.3</b>	<b>Beratungs- und Verkaufsgespräche</b>		
4.3.8	–	Entwickeln von Einrichtungsideen unter Berücksichtigung von Funktion, Form und Farbe	
<b>6.</b>	<b>Marketing-Grundlagen</b>		
<b>6.2</b>	<b>Warenpräsentation</b>		
6.2.5	Mitwirken bei der Gestaltung von Kojen und Musterensembles		
<b>7.</b>	<b>Warenwirtschaft</b>		
<b>7.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
7.1.5	–	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung von aktuellen Wohntrends und Messeneuheiten sowie saisonaler und regionaler Erfordernisse und Verkaufsschwerpunkte	
<b>7.2</b>	<b>Warenbestellung</b>		
7.2.6	–	Mitwirken bei der Einholung von Angeboten auf Grund spezieller Kundenwünsche und Einrichtungspläne	
<b>7.4</b>	<b>Warenlagerung</b>		
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
<b>3.</b>	<b>Warensortiment</b>		
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		
<b>4.</b>	<b>Beratung und Verkauf</b>		
<b>4.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
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	
<b>4.3</b>	<b>Beratungs- und Verkaufsgespräche</b>		

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	
<b>4.4</b>	<b>Umtausch, Beschwerden und Reklamationen</b>		
4.4.4	–	Übernehmen und Abwickeln von Reparaturaufträgen unter Berücksichtigung der Garantie- und Gewährleistungsbestimmungen	

**5. Elektro-Elektronikberatung:**

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>1.</b>	<b>Der Ausbildungsbetrieb</b>		
<b>1.5</b>	<b>Information und Kommunikation</b>		
1.5.4	–	Durchführen der für den Elektro- und Elektronikhandel spezifischen Schriftverkehrsarbeiten, insbesondere Auftragsbestätigungen, Bestellungen, Lieferauskünfte, Ablage und Evidenzen	
<b>3.</b>	<b>Warensortiment</b>		
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		
<b>4.</b>	<b>Beratung und Verkauf</b>		
<b>4.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
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		
<b>4.3</b>	<b>Beratungs- und Verkaufsgespräche</b>		

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	
<b>7.</b>	<b>Warenwirtschaft</b>		
<b>7.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
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
<b>4.</b>	<b>Beratung und Verkauf</b>		
<b>4.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
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		
<b>4.3</b>	<b>Beratungs- und Verkaufsgespräche</b>		
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	
<b>6.</b>	<b>Marketing-Grundlagen</b>		
<b>6.1</b>	<b>Verkaufsvorbereitung</b>		
6.1.2	Auspacken, Sortieren, Auszeichnen und fachgerechtes, kundenorientiertes Präsentieren von Feinkostprodukten		
<b>6.2</b>	<b>Warenpräsentation</b>		
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
<b>7.</b>	<b>Warenwirtschaft</b>		
<b>7.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
7.1.5	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung saisonaler und regionaler Erfordernisse sowie für Feinkostprodukte spezifischer Vorlaufzeiten		
<b>7.3</b>	<b>Wareneingang</b>		
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)		
<b>7.4</b>	<b>Warenlagerung</b>		
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
<b>3.</b>	<b>Warensortiment</b>		
3.3	–	Kenntnis der Faktoren, die das betriebliche Warensortiment bestimmen, wie Jahreszeit, Preisgestaltung, Einkaufsmöglichkeiten und Verkaufsmöglichkeiten	
3.4	Kenntnis der branchenspezifischen Zertifizierungen		
<b>4.</b>	<b>Beratung und Verkauf</b>		
<b>4.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
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		–
<b>4.3</b>	<b>Beratungs- und Verkaufsgespräche</b>		
4.3.8	Informieren über Eigenschaften, Standortansprüche, Pflegemaßnahmen der Pflanzen sowie über gärtnerische Gestaltungsmöglichkeiten		
<b>6.</b>	<b>Marketing-Grundlagen</b>		
<b>6.2</b>	<b>Warenpräsentation</b>		
6.2.5	Kenntnis der Bedeutung von Visual Merchandising		–
6.2.6	Gestalten, Platzieren und Präsentieren von besonderen Angeboten; Blickfang, Beleuchtung		
<b>7.</b>	<b>Warenwirtschaft</b>		
<b>7.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
7.1.5	–	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung des Kundenkreises, saisonaler und regionaler Erfordernisse, der Verkaufsschwerpunkte und des Marktsegments des Lehrbetriebs	
<b>7.3</b>	<b>Wareneingang</b>		
7.3.4	–	Kenntnis und Erkennung einschlägiger Mängel, Krankheiten und Schädlingen bei Pflanzen	
<b>7.4</b>	<b>Warenlagerung</b>		
7.4.4	Behandeln und Pflegen der Pflanzen im Lagerbestand		

**8. Kraftfahrzeuge und Ersatzteile:**

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>1.</b>	<b>Der Ausbildungsbetrieb</b>		
<b>1.5</b>	<b>Information und Kommunikation</b>		
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		
<b>3.</b>	<b>Warensortiment</b>		

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.)	
<b>4.</b>	<b>Beratung und Verkauf</b>		
<b>4.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
4.1.7	–	Kenntnis der betriebs- und markentypischen Sortimentspolitik	
4.1.8	–	–	Kenntnis über die Erstellung von Kundeninformationen (zB im Internet)
<b>4.3</b>	<b>Beratungs- und Verkaufsgespräche</b>		
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
<b>6.</b>	<b>Marketing-Grundlagen</b>		
<b>6.4</b>	<b>Preisbildung</b>		
6.4.4	Grundkenntnisse über den Marktpreis		–

**9. Lebensmittelhandel:**

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>3.</b>	<b>Warensortiment</b>		
3.3	Kenntnis der Vorschriften der Lebensmittelhygiene		
3.4	Mitwirken bei Maßnahmen in der Lebensmittelhygiene		
<b>4.</b>	<b>Beratung und Verkauf</b>		
<b>4.3</b>	<b>Beratungs- und Verkaufsgespräche</b>		
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		
<b>6.</b>	<b>Marketing-Grundlagen</b>		
<b>6.2</b>	<b>Warenpräsentation</b>		
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		
<b>7.</b>	<b>Warenwirtschaft</b>		
<b>7.1</b>	<b>Grundlagen</b>		

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	
<b>7.3</b>	<b>Wareneingang</b>		
7.3.4	Kontrollieren der Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität, insbesondere der Haltbarkeit, der Frische und des Aussehens der Nahrungs- und Genussmittel		
<b>7.4</b>	<b>Warenlagerung</b>		
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
<b>1.</b>	<b>Der Ausbildungsbetrieb</b>		
<b>1.3</b>	<b>Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt</b>		
1.3.4	Kenntnis über die Besonderheiten des Depotsystems	–	–
<b>3.</b>	<b>Warensortiment</b>		
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		
<b>4.</b>	<b>Beratung und Verkauf</b>		
<b>4.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
4.1.7	Grundkenntnisse der in der Kosmetik verwendeten Mittel und Duftstoffe, ihrer Eigenschaften, An- und Verwendungsmöglichkeiten		
4.1.8	Grundkenntnisse der Gesichtshaut, ihrer Struktur und Funktion; Kenntnis der Hauttypen und -zustände		
4.1.9	Grundkenntnisse über Hautveränderungen, Hautanomalien sowie Veränderungen der Fingernägel		
4.1.10	Kenntnis der Bedürfnisse der Körperpflege sowie Anforderungen (Reinigung, spezielle Pflege, Deodorant) und Beratung unter Berücksichtigung der gewerblichen Bestimmungen, insbesondere der Kosmetik (Schönheitspflege)		
4.1.11	Grundkenntnisse der Gesichtsformen, Brauen, Lippen und Vorschläge für ein optimales Make-Up		
4.1.12	Kenntnis der Sonneneinwirkung auf die Haut sowie der Sonnenfilter und Hautpflege		
<b>4.3</b>	<b>Beratungs- und Verkaufsgespräche</b>		
4.3.8	–	Durchführen der Farb-, Duft- und Stilberatung bezogen auf die dekorative Kosmetik unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends	
4.3.9	–	–	Schminken unter Berücksichtigung der gewerblichen Bestimmungen
4.3.10	–	Anbieten von Accessoires und Zusatzartikeln	
<b>6.</b>	<b>Marketing-Grundlagen</b>		
<b>6.2</b>	<b>Warenpräsentation</b>		
6.2.5	–	Anwendungsbezogenes Präsentieren der Waren nach saisonalen und modischen Aspekten und Warengruppen	

**11. Schuhe:**

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>3.</b>	<b>Warensortiment</b>		
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	
<b>4.</b>	<b>Beratung und Verkauf</b>		
<b>4.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
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		–
<b>4.2</b>	<b>Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten</b>		
4.2.5	Kenntnis der Bedeutung des modischen Erscheinungsbildes eines Verkäufers oder einer Verkäuferin	–	–
<b>4.3</b>	<b>Beratungs- und Verkaufsgespräche</b>		
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	
<b>6.</b>	<b>Marketing-Grundlagen</b>		
<b>6.2</b>	<b>Warenpräsentation</b>		
6.2.5	–	Gestalten und Präsentieren modischer Sets (Schuh/Tasche), Visual Merchandising	
<b>7.</b>	<b>Warenwirtschaft</b>		
<b>7.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
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	
<b>7.4</b>	<b>Warenlagerung</b>		
7.4.4	–	Verwalten und Kontrollieren des Lagers, Feststellen und Überwachen des Warenbestandes (per Hand oder EDV- unterstützt)	
<b>7.5</b>	<b>Bestandskontrolle und Inventur</b>		
7.5.4	–	Mitwirken bei der Bewertung der Inventur	

**12. Sportartikel:**

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

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>3.</b>	<b>Warensortiment</b>		
3.3	Kenntnis des betrieblichen Warensortiments hinsichtlich Materialien, Trends und Marken		
3.4	Kenntnis der branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke, Maße und Normen von Sportgeräten		
<b>4.</b>	<b>Beratung und Verkauf</b>		
<b>4.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
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	
<b>4.3</b>	<b>Beratungs- und Verkaufsgespräche</b>		
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		
<b>4.6</b>	<b>Serviceleistungen</b>		
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
<b>6.</b>	<b>Marketing-Grundlagen</b>		
<b>6.2</b>	<b>Warenpräsentation</b>		
6.2.5	–	Präsentieren von Sportartikeln und Sportbekleidung (Visual Merchandising)	

**13. Telekommunikation:**

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

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		
<b>4.</b>	<b>Beratung und Verkauf</b>		
<b>4.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
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		
<b>4.3</b>	<b>Beratungs- und Verkaufsgespräche</b>		
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
<b>4.</b>	<b>Beratung und Verkauf</b>		
<b>4.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
4.1.7	Kenntnis der Textilpflegekennzeichen		–
4.1.8	Kenntnis der Zusammensetzung und Verträglichkeit der Materialien		
<b>4.2</b>	<b>Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten</b>		
4.2.5	Kenntnis der Bedeutung des modischen Erscheinungsbildes eines Verkäufers oder einer Verkäuferin	–	–
<b>4.3</b>	<b>Beratungs- und Verkaufsgespräche</b>		
4.3.8	–	Durchführen der Farb- und Stilberatung unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends	
4.3.9	Anbieten modischer Kombinationen, Accessoires und Zusatzartikel		
<b>6.</b>	<b>Marketing-Grundlagen</b>		
<b>6.2</b>	<b>Warenpräsentation</b>		
6.2.5	–	Gestalten und Präsentieren modischer Ensembles (Visual Merchandising)	
<b>7.</b>	<b>Warenwirtschaft</b>		
<b>7.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
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
<b>1.</b>	<b>Der Ausbildungsbetrieb</b>		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>1.5</b>	<b>Information und Kommunikation</b>		
1.5.4	Durchführen der betriebsbezogenen einschlägigen Schriftverkehrsarbeiten, wie zB Meldungen an die Punzierungskontrollbehörde, Dokumentation der Reparaturannahme, Ablage und Evidenz		
<b>3.</b>	<b>Warensortiment</b>		
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		
<b>4.</b>	<b>Beratung und Verkauf</b>		
<b>4.1</b>	<b>Grundlagen</b>		
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)	
<b>4.3</b>	<b>Beratungs- und Verkaufsgespräche</b>		
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	
<b>4.4</b>	<b>Umtausch, Beschwerden und Reklamationen</b>		
4.4.4	–	Kenntnis der Gewährleistung und der markenspezifischen Fristen für die Garantie	
<b>4.5</b>	<b>Verhalten in schwierigen Situationen</b>		
4.5.2	–	–	Kenntnis der Geldwäschebestimmungen und der daraus abzuleitenden Maßnahmen
4.5.3	Kenntnis des richtigen Verhaltens bei Überfällen, Raub, Diebstahl und Betrug		
4.5.4	–	Kenntnis grundlegender für den Betrieb relevanter Vorschriften und Maßnahmen betreffend den Versicherungsschutz	

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

## **Lehrabschlussprüfung**

### **Gliederung**

- § 5. (1) Die Lehrabschlussprüfung gliedert sich in eine theoretische und in eine praktische Prüfung.
- (2) Die theoretische Prüfung umfasst den Gegenstand Geschäftsfall.
- (3) Die theoretische Prüfung entfällt, wenn der/die Prüfungskandidat/in das Erreichen des Lehrziels der letzten Klasse der fachlichen Berufsschule oder den erfolgreichen Abschluss einer die Lehrzeit ersetzenden berufsbildenden mittleren oder höheren Schule nachgewiesen hat.
- (4) Die praktische Prüfung umfasst die Gegenstände Präsentation und Fachgespräch.

## **Theoretische Prüfung**

### **Allgemeine Bestimmungen**

- § 6. (1) Die theoretische Prüfung hat schriftlich zu erfolgen. Sie kann für eine größere Anzahl von Prüfungskandidaten/innen gemeinsam durchgeführt werden, wenn dies ohne Beeinträchtigung des Prüfungsablaufs möglich ist. Die theoretische Prüfung kann auch in rechnergestützter Form erfolgen, wobei jedoch alle wesentlichen Schritte für die Prüfungskommission nachvollziehbar sein müssen.
- (2) Die theoretische Prüfung ist grundsätzlich vor der praktischen Prüfung abzuhalten.
- (3) Die Aufgaben haben nach Umfang und Niveau dem Zweck der Lehrabschlussprüfung und den Anforderungen der Berufspraxis zu entsprechen. Sie sind den Prüfungskandidaten/innen anlässlich der Aufgabenstellung getrennt zu erläutern.

### **Geschäftsfall**

- § 7. (1) Die Prüfung umfasst einen dem Schwerpunkt entsprechenden Geschäftsfall, einschließlich des dazugehörigen Schrift- und Zahlungsverkehrs und hat sich auf sämtliche nachstehende Bereiche zu erstrecken:
1. Leistungsbereich Beschaffung einschließlich Schriftverkehr,
  2. Leistungsbereich Absatz.
- (2) Die Prüfungskommission hat unter Bedachtnahme auf den Zweck der Lehrabschlussprüfung und die Anforderungen der Berufspraxis sowie unter Berücksichtigung der Schwerpunktausbildung jedem/jeder Prüfungskandidaten/in eine schriftliche Arbeit zu stellen, die in der Regel in 150 Minuten ausgearbeitet werden kann.
- (3) Die Prüfung kann auch in programmierter Form mit Fragebögen erfolgen. In diesem Fall sind aus jedem Bereich je zehn Aufgaben zu stellen.
- (4) Die Prüfung ist nach 180 Minuten zu beenden.

## **Praktische Prüfung**

### **Präsentation**

- § 8. (1) Die Prüfung erfolgt mündlich vor der gesamten Prüfungskommission. Der/die Prüfungskandidat/in hat sämtliche nachstehende Themenbereiche aus seiner/ihrer praktischen Tätigkeit zu präsentieren:
1. Der Ausbildungsbetrieb,
  2. Persönliche und soziale Kompetenz,
  3. Marketing-Grundlagen,
  4. Warenwirtschaft.
- (2) Zur Vorbereitung auf diese Präsentation muss der/die Prüfungskandidat/in anhand von Vorgaben ein schriftliches Konzept (von Hand oder rechnergestützt) erstellen. Dazu steht dem/der Prüfungskandidaten/in eine Vorbereitungszeit von zumindest 45 Minuten, jedoch längstens 60 Minuten, zur Verfügung.
- (3) Die Prüfung hat basierend auf dem schriftlichen Konzept die Präsentation der erarbeiteten Inhalte der Themenbereiche zu umfassen. Im Anschluss daran hat die Prüfungskommission die Möglichkeit, Fragen zur weitergehenden Bearbeitung der erarbeiteten Inhalte zu stellen.
- (4) Die Präsentation samt Fragestellung soll zumindest 15 Minuten zu dauern. Sie ist nach 20 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn

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

#### **Fachgespräch**

§ 9. (1) Die Prüfung erfolgt mündlich vor der gesamten Prüfungskommission. Es ist eine Situation aus der praktischen Tätigkeit der/des Prüfungskandidatin/en anhand von ein bis drei Warengruppen (gemäß dem Schwerpunkt der/des Prüfungskandidaten/in) des Lehrbetriebes der/des Prüfungskandidatin/en zu simulieren. Diese Warengruppen werden nach Wahl der/des Prüfungskandidatin/en festgelegt. Im Mittelpunkt hat die Überprüfung der fachlichen Qualifikation sowie der kunden- und serviceorientierten Handlungsfähigkeit der/des 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](mailto:lehrlingsstelle@wkbgl.at)  
W: [wko.at/bgld/lehrlinge](http://wko.at/bgld/lehrlinge)

## **Wirtschaftskammer Steiermark**

Körbnergasse 111-113  
8021 Graz  
T: 0316 601  
E: [lehrlingsstelle@wkstmk.at](mailto:lehrlingsstelle@wkstmk.at)  
W: [wko.at/stmk/lehrlingsstelle](http://wko.at/stmk/lehrlingsstelle)

## **Wirtschaftskammer Kärnten**

Koschutastraße 3  
9020 Klagenfurt  
T: 05 90 904-855  
E: [lehrlingsstelle@wkk.or.at](mailto:lehrlingsstelle@wkk.or.at)  
W: [wko.at/ktn/lehrlingsstelle](http://wko.at/ktn/lehrlingsstelle)

## **Wirtschaftskammer Tirol**

Egger-Lienz-Straße 116  
6020 Innsbruck  
T: 05 90 905-7302  
E: [lehrling@wktirol.at](mailto:lehrling@wktirol.at)  
W: [www.tirol-lehrling.at](http://www.tirol-lehrling.at)

## **Wirtschaftskammer Niederösterreich**

Landsbergerstraße 1  
3100 St. Pölten  
T: 02742 851-17501  
E: [berufsausbildung@wknoe.at](mailto:berufsausbildung@wknoe.at)  
W: [wko.at/noe/bildung](http://wko.at/noe/bildung)

## **Wirtschaftskammer Vorarlberg**

WIFI-Campus Trakt B  
6850 Dornbirn  
T: 05522 305-155  
E: [lehrlinge@wkv.at](mailto:lehrlinge@wkv.at)  
W: [wko.at/vlbg/ba](http://wko.at/vlbg/ba)

## **Wirtschaftskammer Oberösterreich**

Wiener Straße 150  
4021 Linz  
T: 05 90 909-2000  
E: [lehrvertrag@wkoee.at](mailto:lehrvertrag@wkoee.at)  
W: [www.lehrvertrag.at](http://www.lehrvertrag.at)

## **Wirtschaftskammer Wien**

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

## **Wirtschaftskammer Salzburg**

Faberstraße 18  
5027 Salzburg  
T: 0662 88 88  
E: [bildungspolitik@wks.at](mailto:bildungspolitik@wks.at)  
W: [wko.at/sbg/lehrlingsstelle](http://wko.at/sbg/lehrlingsstelle)

## **Wirtschaftskammer Österreich**

Wiedner Hauptstraße 63  
1045 Wien  
T: 05 90 900  
E: [bp@wko.at](mailto:bp@wko.at)  
W: [wko.at/bildung](http://wko.at/bildung)

[www.qualitaet-lehre.at](http://www.qualitaet-lehre.at)

