



Kompetenzmodell Verkäufer/-in

Kompetenzbereich

A Kassieren

Erklärung und Abgrenzung des Kompetenzbereichs

Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) arbeitet am und um den Kassensarbeitsplatz. Sie arbeitet nach betrieblichen Kassieranweisungen und betrieblichen situationsbezogenen Handlungsanweisungen systematisch und kundenorientiert.

Die Person kassiert Waren mithilfe des Kassensystems, nimmt das jeweilige Zahlungsmittel (bar und nicht bar) entgegen, gibt Wechselgeld zurück und verpackt die Ware je nach Branche.

Darüber hinaus zahlt sie auch Gutschriften aus.

Die Person führt größtenteils standardisierte Tätigkeiten durch.

Dazu gehören u. a.:

- Einrichtung des Arbeitsplatzes vor Arbeitsbeginn
- Übernahme des Kunden und der Ware vom Verkäufer
- Annahme der ausgesuchten Artikel/Waren
- Überprüfung von Jugendschutzvorschriften (JuSchG) oder Abgabevorschriften.
- Eingabe des Verkaufspreises, indem die dazu vorhandenen Kassensysteme genutzt und angewendet werden.
- Berechnung und Nennung der Gesamtpreise u. U. mit Rabatten
- Angebot verschiedener Zahlungsformen (EC-Cash, ELV, V-pay, Geldkarte, Kreditkarte)
- Entgegennahme des gewählten Zahlungsmittels und Rückgabe von Wechselgeld
- Prüfung des Zahlungsmittels auf Echtheit und Missbrauch
- Einzahlungen
- Erstellen und Aushändigen von Belegen
- (steuerrechtlich sachlich richtige und ordentliche Rechnungsbelege/Quittungen)
- Angebot von Serviceangeboten im Kassenbereich, wie Gutscheine, Einpackservice, Entsorgungsservices (Verpackungen)
- Erstellen einer Kassenabrechnung

Der Kompetenzbereich „Kassieren“ grenzt sich zum Kompetenzbereich „Bedienen, beraten und verkaufen“, je nach Verkaufs- und Betriebsform, dadurch ab, dass in diesem Kompetenzbereich die Pflichten des Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäftes/Kaufvertrages aus dem Kompetenzbereich „Bedienen, beraten und verkaufen“ (Übergabe der mangelfreien Ware, Bezahlung der selbigen und die jeweilige Annahme), erfüllt werden.



Ausnahme: Bei der Verkaufsform „Selbstbedienung“ kommt der Kaufvertrag, also das Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft, erst an der Kasse zustande.

Einsatzgebiet Abhängig von der Verkaufs- und Betriebsform, Größe und Branche des Unternehmens arbeitet die Person an Ladenkassen, Abteilungskassen, Zentralkassen, Servicekassen oder Infokassen.

Arbeitsprozess	Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)	ARP	RLP
A.1 Einrichtung des Kassensarbeitsplatzes	A.1.1 Die Person richtet ihren Arbeitsplatz zu Beginn der Kassiertätigkeit unter ergonomischen und zeitökonomischen Gesichtspunkten ein.	§ 4 (2) Nr. 7a)+b) § 4 (4) Nr. 4a)+b)	LF 1, 3
A.2 Kassieren	A.2.1 Die Person nimmt Waren/Artikel entgegen und prüft ggf. vor dem Hintergrund rechtlicher Vorschriften das Zustandekommen des Rechtsgeschäftes (KV), z. B. Einhaltung der Jugendschutzvorschriften etc.	§ 4 (2) Nr. 7 a)+e) § 4 (2) Nr. 6e)	LF 2, 3, 7
	A.2.2 Sie gibt die Preise der ausgewählten Artikel/Waren in das Kassensystem ein und führt ausgezeichnete Preisminderungen in Form von Direkt Rabatten durch.	§ 4 (2) Nr. 7 c) § 4 (3) Satz 1 Nr. 3a) § 4 (3) Satz 1 Nr. 3c)	LF 3, 9
	A.2.3 Sie bietet alternative Zahlungsformen an und führt die Zahlung mit dem ausgewählten Zahlungsmittel sach- und fachgerecht durch. Sie nimmt Einzahlungen vor und kennt die rechtlichen Bestimmungen (Mengen, Fremdwährungen).	§ 4 (3) Satz 1 Nr. 3a) § 4 (2) Nr. 7c) § 4 (3) Satz 1 Nr. 3c)	LF 3, 10
	A.2.4 Sie kontrolliert mit und ohne Hilfe von elektronischen Prüfgeräten das ausgewählte Zahlungsmittel auf Echtheit (Validität) und kennt die zahlungsmittelspezifischen Echtheits-/Sicherheitsmerkmale.	§ 4 (2) Nr. 7c)	LF 3, 10
	A.2.5 Sie erkennt potenzielle Gefahrensituationen und kann Sicherheitsrisiken im Kassensbereich bewerten. Sie handelt dementsprechend unter Beachtung des Mitarbeiter- und Kundenwohls.	§ 4 (2) Nr. 7e)	LF 10
	A.2.6 Sie stellt steuerrechtlich sachgerechte Quittungen/Belege aus.	§ 4 (2) Nr. 7d)	



A.3 Serviceangebote im Kassensbereich	A.3.1 Die Person stellt Gutscheine aus.	§ 4 (3) Satz 1 Nr. 3b)	LF 10
	A.3.2 Sie handhabt und verpackt Waren adäquat und gibt ggf. wichtige Hinweise (Garantievorschriften etc.).	§ 4 (3) Satz 1 Nr. 3 b)	LF 10
A.4 Auszahlungen	A.4.1 Die Person nimmt anlassbezogen Auszahlungen (Warenrückgabe, Umtausch, Gewährleistung) und Abschöpfungen vor.	§ 4 (2)Nr. 7d) § 4 (3) Satz 1 Nr. 3e)	LF 3,10
A.5 Kassenabrechnung	A.5.1 Die Person führt anlassbezogen einen Kassensturz sach- und fachgerecht durch.	§ 4 (3)Satz 1 Nr. 3f)–h) § 4 (2) Nr. 7f)	LF 3
	A.5.2 Sie bereitet den Kassenabschluss und Tagesabschluss ggf. mithilfe von elektronischen Hilfsmitteln, Geldzählmaschine, Geldtresor, Geldwaage etc. vor und führt diesen durch.	§ 4 (3) Satz 1 Nr. 7d)+f) § 4 (3) Satz 1 Nr. 3d)	

Kompetenzbereich	B Bedienen, beraten und verkaufen
-------------------------	--

Erklärung und Abgrenzung des Kompetenzbereichs	<p>Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) bedient und berät potenzielle Kunden und Besucher des Betriebs, maßgeblich je nach Verkaufsform (Vorwahl, Bedienung und Selbstbedienung) und verkauft diesen Waren.</p> <p>Die Person berücksichtigt die bekannten Phasen des Verkaufsgesprächs und arbeitet nach betrieblichen und branchenspezifischen Vorgaben und Anweisungen. Hierbei handelt es sich grundsätzlich um reine Beratungs- und Bedientätigkeiten.</p> <p>Die Person ermittelt den Bedarf der Kunden mithilfe von verschiedenen Fragetechniken, um ihnen entsprechende Angebote zu unterbreiten (Warenvorlage). Durch die ermittelten Kaufmotive kann sie die Kunden den verschiedenen Käufertypen zuordnen. Die Person behandelt mögliche Kundeneinwände in Bezug auf die Waren und den Preis, bereitet den Verkaufsabschluss vor und führt ihn durch. Darüber hinaus unterbreitet sie den Kunden Zusatz- und Ergänzungsangebote.</p> <p>Zu den generellen Aufgaben dort gehören: Begrüßung, Beratung, der verschiedenen Kundentypen, Vorlage/Vorführung der Waren, Bestärkung der Kunden in ihrer Kaufabsicht und erfolgreicher Abschluss des Verkaufsgesprächs sowie Generierung von Zusatzumsätzen durch Ergänzungs- und Zusatzartikel.</p>
---	--



Zu den häufigsten Aufgaben in diesem Kompetenzbereich gehören, Auskünfte über das Sortiment (Verkaufsbereitschaft), die Warenvorlage und Erklärung der Waren sowie die Einwandsbehandlung.

In diesem Kompetenzbereich nimmt die Person Preisminderungen und Rabatte grundsätzlich **nicht** eigenverantwortlich vor.

Auch die Erfüllung des aus diesem Kompetenzbereich möglicherweise resultierenden Kaufvertrages (Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäftes) gehört nicht zu diesem Kompetenzbereich.

Einsatzfeld Je nach Verkaufs- und Betriebsform sowie Branche kann die Person in Waren- und Verkaufshäusern an Bedienungstheken, Beratungsinselfen, Informationsständen oder der (Aktions-)Fläche eingesetzt werden. Sie ist in den Verkaufsräumen und auf den Verkaufsflächen im Unternehmen tätig.

Arbeitsprozess	Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)	ARP	RLP
B.1 Kontaktaufnahme mit Besuchern/Kunden auf den und um die Verkaufsflächen	B.1.1 Die Person geht aktiv auf „Besucher“/Kunden auf der Verkaufsfläche zu, begrüßt sie und signalisiert die Verkaufsbereitschaft durch Elemente der verbalen und nonverbalen Kommunikation.	§ 4 (2) Nr. 6a) § 4 (2) Nr. 7e)	LF 2
B.2 Ermittlung des Kundenbedarfs	B.2.1 Die Person ermittelt mithilfe von Fragetechniken den Bedarf des Kunden (offene/geschlossene Fragen, sog. W-Fragen und Ja-oder-Nein-Fragen).	§ 4 (2) Nr. 1a) § 4 (2) Nr. 6b)	LF 2
	B.2.2 Sie geht bei der Bedarfsermittlung auf die individuellen Motive und Ansprüche verschiedener Kundengruppen und -typen ein, indem sie die Methode des Aktiven-Zuhörens anwendet.	§ 4 (2) Nr. 6b)+c) § 4 (3) Satz 1 Nr. 2a)+f)+g)	LF 10
	B.2.3 Sie berät Kunden (ggf. mithilfe fremdsprachlicher Kenntnisse).	§ 4 (2) Nr. 6b)	LF 2, 10
B.3 Beratung und Einwandsbehandlung	B.3.1 Die Person berät auf Grundlage des ermittelten Bedarfs kunden- und warenadäquat und legt dementsprechende Waren/Artikel vor. Sie wendet waren- und sortimentspezifische Kenntnisse sowie die Grundsätze der Warengrundlage an.	§ 4 (2) Nr. 6a)+b)+c)+e) § 4 (3) Satz 1 Nr. 2b)+c)+d)+f) § 4 (2) Nr. 1b)–f) § 4 (3) Nr. 2e)	LF 2, 10
	B.3.2 Die Person kann adäquat auf unechte Einwände eingehen und diesen mit geeigneten Methoden und Techniken (Nachfragemethoden) entgegen sowie diese entkräften, indem sie u. a. individuell auf die einzelnen Kundentypen eingeht.	§ 4 (2) Nr. 6f) § 4 (3) Satz 1 Nr. 2h)+g)+f) § 4 (2) Nr. 1b)+c)+d)	LF 2



Kompetenzmodell

	B.3.3 Sie entgegnet Kundeneinwänden, indem sie mit den Techniken der Einwandsbehandlung (Ja-Aber-Methode, Vor- und-Nachteil-Methode, Sandwich-Methode) auf echte Einwände in Bezug auf die Ware sowie den Preis reagiert und diese Techniken zielgerichtet anwendet.	§ 4 (2) Nr. 6f) § 4 (3) Satz 1 Nr. 2h)+g)+f)	
B.4 Herbeiführen des Kaufabschlusses	B.4.1 Die Person führt den Verkaufsabschluss (Anbahnung des Kaufvertrages) je nach Verkaufsform des Betriebs und Branche herbei. Sie begleitet die Kunden zur Kasse bzw. zum Kassensbereich.	§ 4 (3) Satz 1 Nr. 2g)+i)	LF 2, 3
B.5 Zusatzangebote	B.5.1 Die Person bietet zielgerichtet (kunden- und warenspezifische) Ergänzungs- und Zusatzartikel, z. T. auch als Serviceangebote (entgeltlich) an.	§ 4 (2) Nr. 6d)	LF 3

Kompetenzbereich

C Verkaufsfördernde Maßnahmen durchführen

Erklärung und Abgrenzung des Kompetenzbereichs

Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) setzt je nach Verkaufs-, Betriebsform und Branche Marketingmaßnahmen um, bereitet verkaufsfördernde Maßnahmen auf der und um die Verkaufsfläche herum vor und führt sie aus. Sie setzt Warenpräsentationen, Marketingmaßnahmen und verkaufsfördernden Aktionen nach betrieblichen Handlungsanweisungen um (Regal- und Flächenbelegungspläne, zentraler Werbeplan, Corporate Identity). Die Person arbeitet nach klar strukturierten betrieblichen und branchenüblichen Vorgaben. Zu ihren Aufgaben zählen:

- Warenpräsentation im Regal
- Mehrfachplatzierung auf die gesamte Ladenfläche (Zweitplatzierungen etc.)
- Anlassbezogene Präsentationen (Saison, Trends, Events etc.), z. B. Verbundplatzierungen
- Aufstellen und Aufbauen von Dekorationsmaterialien (Displays, Aufsteller, Plakate, Roll-ups)
- Preisauszeichnung nach betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben (bei Aktionen)
- Gestaltung von Sonderverkaufsflächen nach Vorgaben (Hersteller/Unternehmenszentrale)
- Produktvorführungen und Produkttests (Verkostungen etc.), Sales Promotion
- Verteilen von Aktionsmaterialien (Flyer, Prospekte) auf und um die Verkaufsfläche
- Angebot von Kundenbindungsmaßnahmen (Coupons, Kundenkarten)
- Ermittlung von Daten zur Werbeerfolgskontrolle (PLZ etc.)



Die Person stellt Werbematerialien an und um die Waren (nach betrieblichen Vorgaben) auf, führt Sales-Promotion-Maßnahmen und -Aktionen durch, verteilt Werbematerial im Verkaufsraum an Kunden, bietet Kundenbindungsmaßnahmen an bzw. führt diese durch.

Der Kompetenzbereich „Verkaufsfördernden Maßnahmen durchführen“ grenzt sich von den anderen Kompetenzbereichen dadurch ab, dass die Person hier nicht aktiv unmittelbar verkauft wie im Kompetenzbereich „Bedienen, beraten und verkaufen“, sondern mittelbar durch verkaufsfördernde Maßnahmen (Warenpräsentationen) beim Kunden Bedarfe und Kaufinteresse weckt. Des Weiteren finden in diesem Bereich grundsätzlich keine Tätigkeiten aus dem Kompetenzbereich „Kassieren“ statt.

Einsatzfeld

Abhängig von Verkaufsform, Betriebsgröße und Branche sowie den individuellen Verkaufsstellengegebenheiten (Architektur) arbeitet die Person auf der gesamten Verkaufsfläche (Verkaufsraum/Sonderverkaufsflächen vor dem Ladengeschäft) und auf anderen für die Kunden/Besucher zugänglichen und sichtbaren Flächen (Eingangsbereich/Fassade/Schaufenster).

Arbeitsprozess	Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)	ARP	RLP
C.1 Warenpräsentation	C.1.1 Die Person präsentiert die angebotenen Waren ansprechend für alle Sinne (Visual Merchandising) verkaufsfördernd und verkaufswirksam im Verkaufsraum, indem sie mitgeliefertes oder zur Verfügung gestelltes Werbematerial nutzt (Display, Dispenser, Plakate, Aufsteller etc.).	§ 4 (2) Nr. 2a)+b) § 4 (3) Satz 1 Nr. 4e)+f) § 4 (2) Nr. 2g)	LF 4, 5, 10
	C.1.2 Sie gestaltet und arrangiert Zweit- und Verbundplatzierungen, um Synergien und verkaufsfördernde Produktvorteile hervorzuheben und Impulskäufe zu generieren.	§ 4 (2) Nr. 2a)+f)	LF 1, 3, 4, 5, 10
	C.1.3 Sie nimmt (aktionsbezogene) Preisauszeichnungen vor dem Hintergrund, betrieblicher und gesetzlicher Vorgaben und Vorschriften vor, unter Einbeziehung werbewirksamer Marketingmaßnahmen.	§ 4 (2) Nr. 2c) § 4 (2) Nr. 3b)+d)	LF 3, 9, 10
	C.1.4 Die Person beachtet bei der Durchführung von Warenpräsentationen das Unternehmensleit- und -erscheinungsbild (CI Corporate Identity, CB Corporate Behavior) sowie die Unternehmensziele, wie Umsatzsteigerung,	§ 4 (3) Satz 1 Nr. 4a)+c) § 4 (2) Nr. 2b)+f)	LF 1, 4, 5



Kompetenzmodell

	Gewinnmaximierung, Image, Nachhaltigkeit etc. Qualifizierte berücksichtigen in diesem Zusammenhang auch die Ansprüche der angesprochenen Kundenzielgruppen.	§ 4 (2) Nr. 5g)	
	C.1.5 Sie gestaltet anlass-, themen-, sortiments-, marken- und saisonbezogene Präsentationsflächen (Schaufenster) und Verkaufsflächen (Sonderflächen) nach Vorgaben des Einzelhändlers/Herstellers.	§ 4 (2) Nr. 2b) § 4 (3) Satz 1 Nr. 4e)+f)	LF 4
C.2 Verkaufsförderung	C.2.1 Die Person weist aktiv (persönliche Ansprache) und passiv (Aufstellen von Displays, Gestaltung von Plakaten, Hinweisschildern, Hängern; s. o.) auf Sonderaktionen hin.	§ 4 (3) Satz 1 Nr. 4g)+h) § 4 (2) Nr. 2e)	LF 4, 5
	C.2.2 Sie arrangiert, begleitet und führt Produktvorführungen/Proben/Verkostungen/verkaufsfördernde Maßnahmen (Sales Promotion) am Point of Sale (POS) durch.	§ 4 (3) Satz 1 Nr. 4h)	
C.3 Werbung	C.3.1 Die Person setzt nach Vorgaben des Einzelhändlers einen einfachen Werbeplan für ein Produkt in Bezug auf Streuzeit, Streukreis, Streugebiet, Werbemittel und Werbeträger (Aktionsflyer etc.) um, indem sie eine adäquate Auswahl dieser trifft und die einzelnen Elemente in Bezug auf Wirksamkeit und Kosten einsetzt. Sie beachtet dabei gesetzliche Regelungen.	§ 4 (3) Satz 1 Nr. 4a)+c) § 4 (2) Nr. 2d)+f)	LF 4, 5, 10
	C.3.2 Sie ermittelt den Erfolg von Werbeaktionen anhand von Coupons und Erfassung der PLZ, um die Ergebnisse dem Einzelhändler zur Verfügung zu stellen.	§ 4 (3) Satz 1 Nr. 4b)+d)+i)+h)	LF 5, 9
C.4 Kundenservice/Kundenbindung	C.4.1 Die Person bietet im After-Sales-Bereich aktiv Kundenservice an (Verpackung und Lieferung der Ware, Kundenkarte etc.).	§ 4 (3) Satz 1 Nr. 4g)+h) § 4 (2) Nr. 2e)	LF 4, 5, 10

Kompetenzbereich

D Warenwirtschaftliche Prozesse durchführen

Erklärung und Abgrenzung des Kompetenzbereichs

Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) führt routinemäßige Kontrollen durch: Sie kontrolliert Präsenzlücken im Verkaufslager, kontrolliert das MHD (Mindesthaltbarkeitsdatum) und führt „Bruch und Verderb“-Kontrollen im Verkaufs- und Reservelager durch. Sie arbeitet nach betrieblichen Handlungsanweisungen, die eine systematische Vorgehensweise und einen dementsprechend abgrenzbaren Arbeitsumfang vorgibt.



Zu ihren Hauptaufgaben gehören:

- Das „Vorziehen“, Auszeichnen und Umräumen von Waren aus den Reservelagern in das Verkaufslager
- Feststellen von Warenbeständen durch Meldungen des Warenwirtschaftssystems und Sichtkontrollen, entsprechende Weitergaben von Bestellvorschlägen an den Vorgesetzten
- Durchführen des Wareneingangs und der Wareneingangskontrolle, Verräumen der Waren in das entsprechende Lager sowie das Entsorgen von Verpackungen und unverkäuflichen Waren

Darüber hinaus führt die Person standardisierte Aufgaben vor dem Hintergrund gesetzlicher Vorgaben und betrieblicher Anweisungen im Bereich der Warenannahme, Warenlagerung und Warenpflege aus:

- Wareneingangskontrolle auf Schäden (offene und verdeckte)
- Erstellen von Mängelanzeigen und fristgerechte Rügen der Mängel
- Einlagerung der Waren nach vorgegebenen betrieblichen und gesetzlichen Vorschriften und Vorgaben (Gefahrenstoffe) und warenbezogenen Eigenschaften (Temperatur, Licht, Trocken) sowie warenwirtschaftlichen Grundsätzen (FiFo (first-in, first-out), LiFo (last-in, last-out)).
- Entsorgung nach gesetzlichen Vorschriften/Rücksendung von Verpackungen (Pfand)
- Rücksendungen von Waren

Diese Aufgaben führt sie größtenteils mithilfe von elektronischen Erfassungsgeräten, wie MDE-Geräten (Mobile Datenerfassung), und – auf herkömmliche Weise (Listen in Papierform) – mit dem betriebseigenen Warenwirtschaftssystem (WWS) aus.

Des Weiteren führt die Person wesentliche Arbeiten rund um die Vorbereitung und Durchführung der Inventur (Erfassen der Daten Durchzählen, Messen, Wiegen oder Schätzen).

Der Kompetenzbereich „Warenwirtschaftliche Prozesse durchführen“ grenzt sich von den anderen Kompetenzbereichen dadurch ab, dass alle Tätigkeiten grundsätzlich ohne direkten Kontakt mit Kunden stattfinden.

Einsatzgebiet

Je nach Verkaufsform, Betriebsgröße und Branche werden die Arbeiten im Verkaufslager (Verkaufsfläche) und in den anderen Lagern des Betriebs oder an eigens dafür eingerichteten Arbeitsplätzen (Wareneingangskontrolle) durchgeführt. Dazu gehört auch das Reservelager (Tiefkühlager, Spekulationslager, Reifelager, Frischelager).



Je nach Betriebsgröße und Verkaufsform erledigt eigens
eingestelltes Personal, Fachlageristen/-innen oder zur Verfügung
gestellte Arbeitskräfte (Rack Jobber), diese Aufgaben.

Arbeitsprozess	Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)	ARP	RLP
D.1 Bestandskontrolle im Verkaufsraum/Verkaufslager/Reservelager	D.1.1 Die Person führt Sichtkontrollen der Bestände des Warensortimentes durch, verräumt bei Präsenzlücken, Bruch und Verderb Waren aus dem Reservelager in den Verkaufsraum und nimmt Abschriften vor.	§ 4 (2) Nr. 4d)+g) § 4 (3) Satz 1 Nr. 1c)+d)+e)	LF 6, 7, 10
D.2 Erstellen von Bestellvorschlägen	D.2.1 Die Person erstellt Bestellvorschläge mithilfe elektronischer Eingabegeräte und vor dem Hintergrund der Lagerbestände aus dem Warenwirtschaftssystem (WWS; z. B. Meldebestand, Mindestbestand) und durch Sichtkontrollen und gibt diese an den Vorgesetzten weiter.	§ 4 (2) Nr. 4b)+d) § 4 (3) Satz 1 Nr. 1d)–f)	LF 6
D.3 Warenannahme	D.3.1 Die Person führt die Warenannahme im Beisein des Frachtführers durch, indem sie die angelieferten Waren in Bezug auf äußerliche Beschaffenheit, Quantität und Qualität (bei loser oder offener Ware, Schüttgut) einer Sichtkontrolle unterzieht.	§ 4 (2) Nr. 5a) § 4 (3) Satz 1 Nr. 1a)+b)	LF 1, 7
	D.3.2 Sie vergleicht die Warenbegleitpapiere, (Lieferscheine, Rechnungen etc.) mit den Bestellungen (Bestellscheine, Auftragsbestätigungen etc.) auf sachliche und rechnerische Richtigkeit.	§ 4 (2) Nr. 5b) § 4 (3) Satz 1 Nr. 1a) § 4 (2) Nr. 4c)	LF 7, 9
	D.3.3 Sie zeigt bei Bedarf mangelhafte Lieferungen an und rügt dies, beachtet dabei die Vorgaben (Art des Mangels offen/verdeckt, Fristen) des BGB und HGB, indem sie z. B. schriftliche Mängelrügen erstellt und Kontakt mit dem Lieferanten/Hersteller/Frachtführer aufnimmt.	§ 4 (3) Satz 1 Nr. 1b) § 4 (2) Nr. 5c)	LF 1, 3, 7
	D.3.4 Sie pflegt und bucht die Warenlieferung mithilfe von elektronischen Eingabegeräten anhand der kontrollierten Lieferscheine in den Warenbestand bzw. das Warenwirtschaftssystem ein.	§ 4 (2) Nr. 5c)+d) § 4 (3) Satz 1 Nr. 1g)	LF 3, 6, 7
D.4 Warenlagerung/-pflege/-verräumung	D.4.1 Die Person arbeitet im Lager und lagert Waren sach- und fachgerecht ggf. vor dem	§ 4 (3) Satz 1	LF 7



Kompetenzmodell

	Hintergrund gesetzlicher (UVV, HACCP, Umweltschutz, Gefahrenstoffe etc.) und betrieblicher Vorschriften (angewandte Lagergrundsätze und -prinzipien) ein.	Nr. 1a)+g) § 4 (2) Nr. 5d)+f)+g))	
	D.4.2 Sie füllt Präsenzlücken im Verkaufsraum/Verkaufslager auf und sorgt dafür, dass die Ware rechtzeitig ggf. unter Berücksichtigung von gesetzlichen Vorgaben (Feuerwerkskörper etc.) verkaufsbereit ist, indem etwaige Umverpackungen/Transportverpackungen entfernt und sortengerecht entsorgt und die Waren ggf. art- und sortengerecht behandelt (Veredelung), aufbereitet und vereinzelt (VE) werden. Sie versieht die Waren mit Verkaufspreisen bzw. zeichnet diese aus.	§ 4 (2) Nr. 5c)+e) § 4 (3) Satz 1 Nr. 1g)	LF 3, 4, 7, 10
D.5 Warenrücksendungen	D.5.1 Die Person bereitet Warenrücksendungen (Bruch und Verderb, Restanten, Kommissionswaren, Gewährleistungs-/Garantieabwicklungen gegenüber dem Hersteller/Lieferanten, Kulanz) mit entsprechenden Warenbegleitpapieren vor.	§ 4 (3) Satz 1 Nr. 1c)+g) § 4 (2) Nr. 5d)	LF 7, 10
D.6 Inventur	D.6.1 Die Person hilft bei der Inventur, indem sie die Lagerorte für die Inventur vorbereitet und am Inventurstichtag zu erfassende Waren u. U. mithilfe von Inventurbögen manuell erfasst (zählt, misst, wiegt, schätzt) oder unter Zuhilfenahme von elektronischen Eingabegeräte aufnimmt und zählt.	§ 4 (2) Nr. 4a)+e)+g)	LF 7, 8
	D.6.1 Sie vermeidet Inventurdifferenzen durch sach- und fachgerechtes und sorgfältiges Arbeiten in der Warenwirtschaft.	§ 4 (2) Nr. 4a)+e)+f)+g) § 4 (3) Satz 1 Nr. 1g)	LF 4, 7, 8

Kompetenzbereich

E Im Kundenservice arbeiten

Erklärung und Abgrenzung des Kompetenzbereichs

Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) hilft, berät und betreut den Kunden nach dem Kauf, z. B. bei Reklamationen, und setzt auch angebotene Serviceangebote des Unternehmens (Umtausch) um.



Kompetenzmodell

Sie arbeitet nach betrieblichen Vorgaben, strukturierten Handlungsanweisungen, gesetzlichen Vorschriften und Vorgehensweisen, die je nach Verkaufsform und Branche einen abgrenzbareren Arbeitsumfang vorgeben.

Die Person wickelt Umtausche (Kulanzleistungen) ab, nimmt Kundenreklamationen entgegen, die sich auf das Personal oder die gekaufte Ware beziehen, und wickelt diese ab. Oftmals gehen damit die Abwicklung und die Prüfung von mangelhafter Ware im Sinne der gesetzlichen Gewährleistung oder freiwilligen Garantie (vom Hersteller oder Verkäufer) einher.

Darüber hinaus arbeitet die Person in der Verkaufsnachbetreuung (Telefonate) und Kundenbetreuung zur Vermeidung von kognitiven Dissonanzen bei Kunden (Mailings). Diese Aufgaben führt sie hauptsächlich mit elektronischen Hilfsmitteln aus.

Sie geht hauptsächlich standardisierten Tätigkeiten nach, für die es betriebliche oder gesetzliche Regelungen gibt:

- Entgegennahme von Kundenbeschwerde
- Abwicklung von Reklamationen
- Bearbeitung und Abwicklung von Gewährleistungsfällen
- Abwicklung von Garantiefällen
- Umtausche
- Umsetzung von Kulanzentscheidungen
- Kundenbindung durch „Verkaufsnachsorge“ und Ermittlung der Kundenzufriedenheit
- Serviceangebote nach dem Verkauf (After Sales)

Der Kompetenzbereich „Im Kundenservice arbeiten“ grenzt sich von den anderen Kompetenzbereichen und insbesondere zum Kompetenzbereich „Bedienen, beraten und verkaufen“ dadurch ab, dass hier hauptsächlich Sachverhalte, die nach dem eigentlichen Kauf auftreten, behandelt und bearbeitet werden.

Einsatzgebiet

Abhängig von der Verkaufs- und Betriebsform, Größe und Branche arbeitet die Person auf der Verkaufsfläche oder der Kassenzone oder an eigens dafür eingerichteten Arbeitsplätzen (Servicetheke/-counter, Infokasse, Telefon, Bürofax, Büro-E-Mail).

Arbeitsprozess	Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)	ARP	RLP
E.1 Kundenbeschwerden	E.1.1 Die Person nimmt Kundenbeschwerden/-reklamationen wertfrei entgegen, zeigt Empathie, handelt adäquat und reagiert unter Anwendung von kommunikativen Prinzipien und Kommunikationstheorien (aktives Zuhören etc.). Sie schafft ein adäquates Gesprächsumfeld und handelt im Sinne des Unternehmens.	§ 4 (2) Nr. 6 a)+f)+g) § 4(3) Satz 1 Nr. 2 h)+k)	LF 2, 7, 10



Kompetenzmodell

	<p>E.1.2 Die Person entscheidet, wie sie die Beschwerden/Reklamationen des Kunden (echte/unechte Beschwerde), die Warenmängel, Gründe für das Nichtgefallen etc. bewertet. Sie erkennt und benennt die verschiedenen Mängelarten (offen/verdeckt/Arglist und Quantität, Qualität, Werbeaussage, IKEA-Klausel etc.).</p>	<p>§ 4(2) Nr. 6 f)+g) § 4(3) Satz 1 Nr. 2 k)</p>	<p>LF 7, 10</p>
	<p>E.1.3 Die Person wickelt Gewährleistungsfälle im Sinne des Kunden, des Unternehmens sowie des Garantiefalls ab, indem sie die erforderlichen Schritte einleitet und ggf. notwendige Dokumente überprüft, u. a. vor dem Hintergrund der entsprechenden Paragraphen des BGB (§§ 434 ff.). Sie reguliert ferner Garantiefälle nach den Vorgaben des Garantiegebers.</p>	<p>§ 4 (3) Satz 1 Nr. 2k) § 4 (3) Satz 1 Nr. 3e)</p>	<p>LF 3, 7</p>
	<p>E.1.4 Sie kennt die vorrangigen und nachrangigen Rechte im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung sowie die Fristen in Bezug auf Beweislast und Rüge-/Anzeigezeitpunkt.</p>	<p>§ 4 (2) Nr. 7d)</p>	<p>LF 3, 7, 10</p>
	<p>E.1.5 Sie führt Umtausche sachlich und fachlich korrekt durch (Beachtung der AGB, ggf. Buchungen im WWS etc.).</p>	<p>§ 4 (2) Nr. 7d) § 4 (3) Satz 1 Nr. 3e)</p>	<p>LF 3, 6, 7</p>
	<p>E.1.6 Sie trifft im Rahmen ihrer Kompetenzen Kulanzentscheidungen für den Kunden und das Unternehmen (Win-win).</p>	<p>§ 4 (2) Nr. 7g) § 4 (3) Satz 1 Nr. 2k)</p>	<p>LF 10</p>
<p>E.2 Serviceangebote</p>	<p>E.2.1 Die Person erkennt, dass Serviceangebote im After-Sales-Bereich zu Kundenbindung, Kundenzufriedenheit und zu Umsatzzuwächsen führen können und bietet diese entsprechend am Point of Sales (POS) an (Umtausch-, Liefer-, Aufbau-, Kunden-, Einpack etc.).</p>	<p>§ 4 (3) Satz 1 Nr. 3j) § 4 (2) Nr. 1d)+e)</p>	<p>LF 10</p>
	<p>E.2.2 Sie bietet Serviceangebote vor dem Hintergrund der Nachhaltigkeit und des Umweltschutzes an.</p>	<p>§ 4 (3) Satz 1 Nr. 2j) § 4 (3) Satz1 Nr. 3b) § 4 (4) Nr. 5b)</p>	<p>LF 3, 10</p>
<p>E.3 Kundenbindung</p>	<p>E.3.1 Die Person setzt Kundenbindungsmaßnahmen zur Generierung von Kundenzufriedenheit ein und erkennt die</p>	<p>§ 4 (2) Nr. 1d)+e)</p>	<p>LF 10</p>



	Wechselwirkung zwischen Kundenbindung und Kundenzufriedenheit.	§ 4 (2) Nr. 6e) § 4 (4) Nr. f3 f.)	
	E.3.2 Sie kennt verschiedene Kundenbindungsmaßnahmen und setzt diese situationsgerecht ein.	§ 4 (3) Satz 1 Nr. 4g)	LF 10

Liste der nicht behandelten Ausbildungsinhalte aus dem Ausbildungsrahmenplan

§ 4 Abs, 2 Nr. 3a, c

- ➔ Grund: In der betrieblichen Realität werden diese Tätigkeiten in den seltensten Fällen vom Verkaufspersonal und eher von Kaufleuten im Einzelhandel durchgeführt und entsprechen eher dem Niveau des Kaufmanns/der Kauffrau im Einzelhandel.

§ 4 Abs. 4 Abschnitt C

- ➔ Grund: Es handelt sich um theoretisches Wissen, welches mit diesen Tests nicht abgefragt werden kann. Außerdem ist es für die fachliche Kompetenzfeststellung nicht relevant.