



Bildungsordnung für den Lehrberuf

Verkäufer/Verkäuferin

1. Berufsbild
2. Lehdauer und Abschluss
3. Referenzierungen des Berufsbilds
4. Betrieblicher Ausbildungsrahmenplan
5. Umfang der formalen Ausbildung
6. Rahmenlehrplan



1. Berufsbild

Der Verkäufer/die Verkäuferin ist Experte/Expertin für den Verkauf von Waren. Er/sie führt Beratungsgespräche mit Kunden und Kundinnen: Diese reichen vom Erstkontakt über die Bedarfserhebung bis hin zur Kundenberatung. Dabei achtet der Verkäufer/die Verkäuferin stets auf die Kundenzufriedenheit. Bei Bedarf berät er/sie die Kunden und Kundinnen auch nach dem Kaufabschluss; bei Reklamationen regiert er/sie angemessen.

Er/sie präsentiert die Waren wirksam und kreativ über verschiedene Kommunikations- und Werbekanäle: im Geschäft, im Schaufenster, online, über Social-Media Plattformen und Verkaufsevents.

Er/sie gestaltet das Warensortiment mit und kennt die aktuellen Entwicklungen in seiner/ihrer Branche. Er/sie führt Warenbestellungen aus, überprüft deren Qualität und organisiert die Anbringung und Eingabe von Verkaufspreisen und Warennummern. Er/sie lagert die Waren fachgerecht, überwacht den Verkauf der einzelnen Produkte und bestimmt die Nachbestellungen mit. Er/sie bedient die Kasse und rechnet diese ab. Der Verkäufer/die Verkäuferin führt anfallende Arbeiten selbstständig, im Team oder in Zusammenarbeit mit Lieferanten durch. Zu seinen/ihren Aufgaben gehören dabei auch die Überwachung und Auswertung und ständige Verbesserung der Arbeiten. Er/sie achtet auf Maßnahmen zum Hygiene- und Gesundheitsschutz und hält die Sicherheitsvorschriften ein.

2. Lehrdauer und Abschluss

- > Lehrdauer: 3 Jahre
- > Abschluss: Berufsbefähigungszeugnis „Verkäufer/Verkäuferin“

3. Referenzierungen des Berufsbildes

Entsprechende Berufe gemäß NUP/ISTAT	5.1. Qualifizierte Berufe im Handel 5.1.2.1. Verkäufer und Gleichgestellte
Wirtschaftstätigkeiten: ATECO 2007/ISTAT	46 Großhandel (ausgenommen Handel mit Kraftwagen und Krafträdern) 47 Einzelhandel (ausgenommen Handel mit Kraftwagen und Krafträdern)



Der Lehrberuf wird folgendem Berufsbild des gesamtstaatlichen Verzeichnisses zugeordnet:	Verkaufsfachkraft – operatore ai servizi di vendita
Zuordnung des Abschlusses zum Europäischen Qualifikationsrahmen	Niveau 3

4. Betrieblicher Ausbildungsrahmenplan

1.– 3. Lehrjahr: Während der gesamten Ausbildung zu vermitteln	
Kompetenzen	Grundkenntnisse und Fertigkeiten
<ul style="list-style-type: none"> • Der Lehrling achtet auf ein gepflegtes und dem Betrieb angemessenes Äußeres. • Der Lehrling verhält sich dem Kunden/der Kundin gegenüber freundlich, höflich und zuvorkommend. • Der Lehrling kennt die Produkte seines Betriebes und entwickelt die Kenntnisse darüber kontinuierlich weiter. • Der Lehrling ist dem Arbeitgeber/der Arbeitgeberin gegenüber loyal, verhält sich verantwortungsvoll und geht gewissenhaft mit Waren und Inkasso um. • Der Lehrling ist pünktlich und zuverlässig und hält sich an die Vorgaben des Betriebs. • Der Lehrling ist dem Kunden/der Kundin gegenüber diskret. • Der Lehrling verfügt über die nötige Offenheit, in beiden Landessprachen zu kommunizieren und wo nötig weitere Sprachen zu erlernen. • Der Lehrling richtet seinen Arbeitsplatz ein und hält diesen sauber. • Der Lehrling kennt alle nötigen Arbeitsmaterialien und –mittel 	Grundkenntnisse <ul style="list-style-type: none"> • Produktkenntnisse • (Selbst)Organisation • Arbeitsmaterialien • Arbeitssicherheits- und Hygienebestimmungen • Umweltschutz • Kommunikation und Teamarbeit • Qualitätssicherung • Zeitmanagement • Umgangsformen • Sprachkenntnisse



<p>und kann diese für die entsprechenden Arbeitsschritte bereitstellen und verwenden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Lehrling kann in allen Handlungsfeldern dem Ausbildungsstand angemessene Zuarbeiten leisten. • Der Lehrling kennt die erforderlichen Arbeitssicherheitsrichtlinien und Hygienebestimmungen und hält diese ein. Er kennt die Schutzmaßnahmen für die einzelnen Geräte. • Der Lehrling arbeitet und kommuniziert angemessen im Team. • Der Lehrling geht verantwortungsvoll mit Ressourcen (Zeit, Material, Mitarbeiter, Umwelt) um. • Der Lehrling kontrolliert, hinterfragt und verbessert seine Tätigkeit (Arbeitsabläufe, Ergebnisse...) und den Zeitaufwand kontinuierlich. Dabei schult er seine Fähigkeit sich zu verbessern und bringt Ideen und Vorschläge ein. 	
--	--

1. Ausbildungsjahr

Tätigkeit	Kompetenzen	Grundkenntnisse und Fertigkeiten
1.1 Die Rolle des Verkäufers/der Verkäuferin erkennen	Der Lehrling identifiziert sich mit der Rolle des Verkäufers/der Verkäuferin, geht offen und herzlich auf Menschen zu und zeigt Interesse am Betrieb, dem Kunden/der Kundin sowie dem Produkt gegenüber.	Grundkenntnisse <ul style="list-style-type: none"> • Erwartungen des Betriebs • Umgang mit Menschen • Anforderungen an das Berufsbild
1.2 Den Betrieb repräsentieren	Der Lehrling kennt seinen Lehrbetrieb und repräsentiert diesen auch nach außen hin positiv.	Grundkenntnisse <ul style="list-style-type: none"> • Betriebsphilosophie • Arbeitsabläufe und Regeln • Aufbau des Betriebs • Verkaufsplattformen des Betriebes kennen



1.3 Der Lehrling führt einfache Verkaufsgespräche. Er erkennt die Bedürfnisse des Kunden/der Kundin und geht darauf ein	Der Lehrling führt einfache Verkaufsgespräche. Er erkennt die Bedürfnisse des Kunden/der Kundin und geht darauf ein.	Grundkenntnisse <ul style="list-style-type: none"> • Ablauf eines Verkaufsgesprächs: Erstkontakt, Gesprächseröffnung, Bedarfserhebung, Verkaufsabschluss • Entwicklungsprozesse im Handel Fertigkeiten <ul style="list-style-type: none"> • auf Kunden/Kundinnen aktiv und höflich zugehen
1.4 Mit anspruchsvollen Verkaufssituationen umgehen	Der Lehrling nutzt die Beobachterposition bei schwierigen Gesprächen gezielt für die eigene Entwicklung. In anspruchsvollen Situationen bewahrt er Ruhe.	<ul style="list-style-type: none"> • Verkaufs- und Informationsgespräche am Telefon und anderen Kommunikationsmitteln führen • Regeln der Warenvorlage beherrschen • ein Verkaufsgespräch angemessen abschließen
1.5 Waren verwalten und lagern	Der Lehrling lagert unter Anleitung Ware am richtigen Ort und entsprechend der Warentypologie.	Grundkenntnisse <ul style="list-style-type: none"> • Betriebliche Rahmenbedingungen Fertigkeiten <ul style="list-style-type: none"> • Lieferscheine und Wareneingänge kontrollieren • Ware auf Mängel und im Bereich Lebensmittel auf Haltbarkeit überprüfen • Waren den Vorschriften entsprechend lagern • Waren mit den vorgegebenen Preisen auszeichnen
1.6 Kunden/Kundinnen im Kassenbereich betreuen	Der Lehrling begleitet den Kunden/die Kundin zur Kasse. Abhängig vom Betrieb bedient er unter Anleitung einfache Kassenvorgänge. Der Lehrling verabschiedet den Kunden/die Kundin dankend.	Grundkenntnisse <ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeiten der Zahlungsmittel • Kassensystem Fertigkeiten <ul style="list-style-type: none"> • Produktgemäß verpacken • Kassiervorgang und Kassierregeln kennen



2. Ausbildungsjahr

Tätigkeit	Kompetenzen	Grundkenntnisse und Fertigkeiten
2.1 Kundenorientierte Verkaufsgespräche führen	Der Lehrling führt komplexer werdende Verkaufsgespräche. Er erkennt die Bedürfnisse der Kunden, geht darauf ein, berät und begleitet diese eigenständig.	Grundkenntnisse <ul style="list-style-type: none"> • Ablauf eines Verkaufsgesprächs: Erstkontakt, Kundenanalyse, Gesprächseröffnung, Bedarfserhebung, Beratung und Verkauf, Zusatzverkauf, Verkaufsabschluss • Zusatzverkauf, Alternativverkauf Fertigkeiten <ul style="list-style-type: none"> • auf Kunden/Kundinnen aktiv und höflich zugehen, Stammkunden/Stammkundinnen erkennen und namentlich ansprechen • zusätzliche Produkte und Serviceleistungen anbieten • Entscheidungshilfen geben und Kaufentscheidungen bestätigen • ein Verkaufsgespräch angemessen abschließen, Kunden/Kundinnen durch Betriebs- und Produktinformationen und Aktionen binden • Zusatzinformationen zu Produkten (z.B. Aufbewahrung/Pflege) geben
2.2 Mit anspruchsvollen Verkaufssituationen umgehen	Der Lehrling erkennt einfache Konfliktsituationen und löst diese eigenständig. In anspruchsvollen Situationen bewahrt er Ruhe.	Grundkenntnisse <ul style="list-style-type: none"> • Konfliktmanagement • Betriebliche Rahmenbedingungen • Rückgabe (Gründe der Rückgabe, gesetzliche Bestimmungen und Rückgabegespräche) Fertigkeiten <ul style="list-style-type: none"> • Ursachen von Einwänden erkennen • gezielt Hilfe von Teammitgliedern holen • betriebliche Rahmenbedingungen eigenständig umsetzen (z.B. Umtausch, Preisnachlässe, Umgang mit defekter Ware, Rückgabe)



		<ul style="list-style-type: none"> • Beobachterposition bei schwierigen Gesprächen gezielt für die eigene Entwicklung nutzen
2.3 Waren verwalten und lagern	Der Lehrling lagert unter Anleitung Ware am richtigen Ort und entsprechend der Warentypologie. Er hält die Übersicht über den Warenstand und meldet Auffälligkeiten.	<p>Grundkenntnisse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betriebliche Rahmenbedingungen • Innerbetriebliche Software • E-commerce: rechtliche Bestimmungen und Auftragsabwicklung <p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lieferscheine und Wareneingänge kontrollieren • Ware auf Mängel und im Bereich Lebensmittel auf Haltbarkeit überprüfen • Hilfsmittel für Lagerorganisation anwenden
2.4 Mit anspruchsvollen Verkaufssituationen umgehen (Kunden im Kassabereich betreuen)	Der Lehrling begleitet den Kunden/die Kundin zur Kasse. Abhängig vom Betrieb bedient er unter Anleitung komplexer werdende Kassenvorgänge. Der Lehrling verabschiedet den Kunden/die Kundin dankend.	<p>Grundkenntnisse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeiten der Zahlungsmittel • Kassensystem • Gesetzliche Bestimmungen an der Kassa <p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produktgemäß verpacken • Auswirkungen der Zahlungsmittel auf den Betrieb kennen
2.5 Waren und Verkaufsraum wirkungsvoll präsentieren	Der Lehrling positioniert unter Anleitung Waren wirkungsvoll.	<p>Grundkenntnisse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Warenpräsentation • Trends <p>Verkaufpsychologie</p> <p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waren nach Bedarf rotieren
2.6 Einfache Büroarbeiten durchführen	Der Lehrling beherrscht den einfachen Schriftverkehr und wendet innerbetriebliche	<p>Grundkenntnisse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betriebliche Computerprogramme <p>Fertigkeiten</p>



Computerprogramme an.

- Telefonate eigenständig führen
- Lieferscheine ausstellen

3. Ausbildungsjahr

Tätigkeit	Kompetenzen	Grundkenntnisse und Fertigkeiten
3.1 Kundenorientierte Verkaufsgespräche führen	Der Lehrling führt komplexe Verkaufsgespräche. Er erkennt die Bedürfnisse der Kunden und geht darauf selbstsicher und professionell ein. Er berät und begleitet diese selbstständig.	Grundkenntnisse <ul style="list-style-type: none"> • Ablauf eines Verkaufsgesprächs: Erstkontakt, Gesprächseröffnung, Bedarfserhebung, Beratung und Verkauf, Verkaufsabschluss • Zusatzverkauf, Alternativverkauf • Geschenkverkauf (Gesichtspunkte und Fragetechnik bei Geschenkverkauf) Fertigkeiten <ul style="list-style-type: none"> • Stammkunden/Stammkundinnen durch verschiedene Maßnahmen pflegen • den Kunden/die Kundin selbstständig beraten und begleiten • mehrere Kunden/Kundinnen und deren Wünschen gleichzeitig organisieren • in stressigen Situationen Ruhe und Überblick bewahren • Trends kommunizieren, zusätzliche Produkte und Serviceleistungen anbieten • ein Verkaufsgespräch angemessen abschließen, Kunden/Kundinnen durch Betriebs- und Produktinformationen und Aktionen binden • Zusatzinformationen zu Produkten (z.B. Aufbewahrung/Pflege) proaktiv geben



3.2 Mit anspruchsvollen Verkaufssituationen umgehen	Der Lehrling erkennt Konfliktsituationen und löst diese eigenständig. In anspruchsvollen Situationen bewahrt er Ruhe. Er fordert Feedback bei schwierigen Gesprächen gezielt ein und nutzt diese für die eigene Entwicklung.	Grundkenntnisse <ul style="list-style-type: none"> • Konfliktmanagement • Betriebliche Rahmenbedingungen • Ladendiebstahl, gesetzliche Bestimmungen und korrektes Verhalten bei Ladendiebstahl Fertigkeiten <ul style="list-style-type: none"> • Betriebliche Rahmenbedingungen eigenständig umsetzen (z.B. Umtausch, Preisnachlässe, Umgang mit defekter Ware, Reklamationen) • Spätkunden verständnisvoll und flexibel behandeln
3.3 KundInnen im Kassenbereich betreuen	Der Lehrling begleitet den Kunden/die Kundin zur Kasse. Je nach Betrieb bedient er die Kasse. Der Lehrling verabschiedet den Kunden/die Kundin dankend.	Grundkenntnisse <ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeiten der Zahlungsmittel • Kassensystem Fertigkeiten <ul style="list-style-type: none"> • Produktgemäß verpacken • Kassensystem beherrschen (abhängig vom Betrieb)
3.4 Waren und Verkaufsraum wirkungsvoll präsentieren	Der Lehrling präsentiert Waren-kundengerecht und verkaufswirksam. Er wirkt bei der Schaufenstergestaltung mit.	Grundkenntnisse <ul style="list-style-type: none"> • Warenpräsentation • Trends • Verkaufspsychologie Fertigkeiten <ul style="list-style-type: none"> • Waren nach Bedarf rotieren
3.5 Marketingmaßnahmen umsetzen	Der Lehrling wirkt bei der Umsetzung von Marketinginitiativen mit.	<ul style="list-style-type: none"> • Grundkenntnisse • Betriebliches Marketingkonzept Fertigkeiten



3.6 Einfache Büroarbeiten durchführen	Der Lehrling beherrscht den Schriftverkehr und wendet innerbetriebliche Computerprogramme an.	Grundkenntnisse <ul style="list-style-type: none"> • Betriebliche Computerprogramme Fertigkeiten <ul style="list-style-type: none"> • Telefonate eigenständig führen • Lieferscheine und Rechnungen ausstellen • Lieferscheine ablegen
--	---	--

4. Umfang der formalen Ausbildung

- > 1.200 Stunden Unterricht in 3 Jahren, 400 Stunden pro Schuljahr

5. Rahmenlehrplan

Die Ressorts für die deutsche und italienische Berufsbildung weisen die nachstehenden Tätigkeitsbereiche und entsprechende einschlägige Sachkenntnisse sowie Arbeitsabläufe für das Berufsbild Verkäufer/Verkäuferin aus:

Tätigkeitsbereiche	Kompetenzen
Sicherheit und Prävention	<ul style="list-style-type: none"> • Sicher arbeiten, die Bestimmungen für Hygiene, Umweltschutz und Arbeitssicherheit beachten, Gefahren für sich selbst, für andere und die Umwelt erkennen und diesen vorbeugen. • Die Arbeitsräume vorbereiten und pflegen, um die Hygienevorschriften einzuhalten sowie Ermüdung und Berufskrankheiten entgegenzuwirken.
Die Verkaufsräume vorbereiten	<ul style="list-style-type: none"> • Bei der Gestaltung der Verkaufsstelle mitarbeiten und dabei Techniken des Merchandising zur Aufwertung der Produkte anwenden. • Die Regale aufräumen und mit der fehlenden Ware auffüllen. • Die Arbeitsräume und die Werkzeuge aufräumen und reinigen.
Ausstellungsräume gestalten	<ul style="list-style-type: none"> • Verschiedene Schaufenster in Verbindung mit dem Produkt und dem damit verbundenen Kontext entwerfen, planen und gestalten. • Techniken zur Aufwertung der Verkaufsware anwenden. • Bei einfachen Werbemaßnahmen und gezielten Fördermaßnahmen für das Unternehmen mitarbeiten.



Verkauf und nach dem Verkauf	<ul style="list-style-type: none"> • Verkaufsgespräche in verschiedenen Sprachen führen und dabei auf die Bedürfnisse der Kunden eingehen. • Kunden beraten und dadurch Reklamationen vermeiden. • Bei der Warenpräsentation die verschiedenen Merkmale der Produkte aufzeigen und damit die Kunden bei der Kaufentscheidung orientieren, beraten und unterstützen. • Ein einfaches Marketingkonzept erarbeiten und einen territorialen Verkauf aufbauen.
Arbeiten an der Kasse	<ul style="list-style-type: none"> • Kassaoperationen durchführen und dabei verschiedene Zahlungsarten anwenden. • Die Arbeiten an der Kasse durchführen und den täglichen Kassenabschluss erstellen.
Das Lager versorgen und verwalten	<ul style="list-style-type: none"> • Bei der Planung des Wareneinkaufs und bei der Warenannahme mitarbeiten. • Den Lagerbestand verwalten, Lieferscheine ausstellen und die verwaltungsrechtliche und buchhalterische Registrierung der Waren durchführen. • Die Lagerung und den Transport der Waren entsprechend den Wareneigenschaften, den Sicherheitsbestimmungen und den ergonomischen Prinzipien durchführen. • Das im Unternehmen vorhandene digitale Warenverwaltungssystem verwenden.

Die weitere Aufgliederung der Kompetenzen und der dazugehörigen Fertigkeiten und Grundkenntnisse, so wie von den Rahmenrichtlinien vorgesehen (Beschluss der Landesregierung vom 16.07.2012, Nr. 1095), wird von der deutschen beziehungsweise der italienischen Berufsbildung gemäß ihren didaktischen Konzepten vorgenommen: in der deutschen Berufsbildung im Rahmen des Lernfeldkonzeptes, in der italienischen Berufsbildung im Rahmen von Modulen.

Über die berufsfachlichen Kompetenzen hinaus, die für die einzelnen Lehrberufe vorgesehen sind, wird die Entwicklung der staatsbürgerlichen und der für das lebenslange Lernen maßgeblichen Schlüsselkompetenzen gewährleistet (Ministerialdekret 139/2007).