

QUALITÄT in der Lehre



Ausbildungsleitfaden Einzelhandel

Schwerpunkt Kraftfahrzeuge und Ersatzteile

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

Wirtschaftskammer Österreich, Bundesgremium des Fahrzeughandels,

KommR Mag. Dr. Gustav Nikolaus Oberwallner, MBA

GPA-djp - Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck, Journalismus, Papier, Christian Hofmann MA

Büro der Fachausschüsse der Arbeiterkammer Wien bei der Gewerkschaft der Privatangestellten –

Druck, Journalismus, Papier (GPA-djp)

Bundeskriminalamt

Österreichisches Rotes Kreuz

Autohaus Ortner GmbH

Autohaus UITZ GmbH

Forstinger Österreich GmbH (vertreten durch usexpertes)

IVECO Austria Gesellschaft m.b.H.

Österreichischer Automobil-, Motorrad- und Touringclub (ÖAMTC)

Pappas Automobilvertriebs GmbH

PROFI REIFEN- UND AUTOSERVICE GMBH

Reifen-John GmbH & Co KG

Coverfotos: shutterstock.com/g-stockstudio, shutterstock.com/Syda Productions

Wien, Juni 2018

ISBN 978-3-903210-47-9

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:

ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):

Ausbildungsleitfaden Einzelhandel – Schwerpunkt Kraftfahrzeuge und Ersatzteile. Wien 2018

Inhalt

Vorwort BMDW	5
Vorwort Bundessparte Handel	6
Der Ausbildungsleitfaden	7
Hilfreiche Websites	8
TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRE IM HANDEL	9
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings	10
Die Lehrlingssuche	14
Die Lehrlingsauswahl	25
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	28
Ausbildung im Betrieb	36
Ausbildung in der Berufsschule	44
TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN IM EINZELHANDEL	47
Inhalt Tool 2	48
Ausbildungsbereich Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb	50
Ausbildungsbereich Ware und Sortiment	76
Ausbildungsbereich Verkauf	92
Ausbildungsmaterialien	107
TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG	115
Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung	116
Anmeldung zum Antritt der Lehrabschlussprüfung im Einzelhandel	118
Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung	120
Beurteilung der Lehrabschlussprüfung	124
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	125
Wiederholung der Lehrabschlussprüfung	125
Verhinderung bei der Lehrabschlussprüfung	126
Weiterverwendungspflicht (Behaltezeit) nach der LAP	126

TOOL 4: KARRIERE IM HANDEL	127
Karrierperspektiven nach der Ausbildung	128
Weiterbildung im Handel	130
 ANHANG	 133
Einzelhandel-Ausbildungsordnung	



Vorwort

Sehr geehrte Ausbilderin, sehr geehrter Ausbilder,

jungen Menschen die Grundlagen ihres Berufes zu vermitteln, ist eine schöne und zugleich herausfordernde Aufgabe. Danke, dass Sie sich dieser Aufgabe widmen und viel Zeit und Engagement in die Ausbildung von Lehrlingen investieren. Ihr Einsatz ist ein Grundpfeiler unserer dualen Ausbildung und sorgt dafür, dass Absolventinnen und Absolventen einer Lehre am Arbeitsmarkt als qualifizierte Fachkräfte gefragt sind.

Als Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort ist mir die ständige Weiterentwicklung der Lehrlingsausbildung ein zentrales Anliegen. Zukunftsweisend ist es, die Chancen der Digitalisierung mit dem bewährten Konzept der dualen Ausbildung zu vereinen. Maßnahmen dafür sind neue oder modernisierte Berufsbilder, die Veränderungen wie den rasanten technischen Fortschritt aufgreifen und die damit verbundenen Ausbildungsmöglichkeiten nutzen. Rund 40 Prozent der Jugendlichen eines Jahrganges entscheiden sich für eine berufliche Ausbildung in einem der mehr als 28.000 Lehrbetriebe. Die berufliche Qualifikation der Lehrlinge fußt dabei auf der hohen Ausbildungsqualität in den Betrieben und Ihren Leistungen als Auszubildende. Wir möchten Sie bei Ihrer Aufgabe möglichst umfassend unterstützen. Als Teil einer breit angelegten Qualitätsoffensive wurde dieser Ausbildungsleitfaden entwickelt. Er bietet Ihnen eine praxisgerechte Erklärung des Berufsbildes sowie Tipps und Best Practice Beispiele von erfahrenen Ausbilderinnen und Ausbildern als Anregung zur Vermittlung komplexer Lerninhalte. Ich wünsche Ihnen für Ihre Tätigkeit weiterhin viel Erfolg und bedanke mich für Ihr wertvolles Engagement in der Lehrlingsausbildung.

Dr. Margarete Schramböck

Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort



Vorwort

Der Lehrberuf Einzelhandel – viel mehr als Verkauf

Der österreichische Einzelhandel ist ein vielseitiger, flexibler und moderner Wirtschaftszweig. Ohne Einzelhandel wären die passenden Produkte nicht zur rechten Zeit in der richtigen Menge am gewünschten Ort. Einzelhändler sind Allrounder – Kaufleute, Kommunikationstalente, Teamplayer und Strategen.

Der Handel ist der zweitgrößte Lehrlingsausbilder in unserem Land. Er bietet eine große Palette an Karrieremöglichkeiten und Aufstiegschancen für mehr als 15.400 Einzelhandelslehrlinge in mehr als 4.200 Lehrbetrieben in ganz Österreich.

Unsere Ausbilderinnen und Ausbilder in den Betrieben sind die wichtigste Stütze für die Ausbildung hochqualifizierter Fachkräfte. Ihrem Engagement und ihrer fachlichen und didaktischen Kompetenz ist es zu verdanken, dass die Lehrlingsausbildung im Einzelhandel ein gelungenes Ausbildungsmodell ist, dem auch international große Beachtung geschenkt wird.

Dieser Leitfaden soll bei der Ausbildung im Lehrberuf Einzelhandel mit dem Schwerpunkt Kraftfahrzeuge und Ersatzteile unterstützen und dazu beitragen, dass die Ausbildungsqualität weiter ausgebaut werden kann. Er umfasst sämtliche Bereiche der Lehrlingsausbildung – von der Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung und der Lehrlingssuche über die Ausbildung im Betrieb und in der Berufsschule bis hin zur Lehrabschlussprüfung und den daran anschließenden Karrierechancen. Die gesetzlichen Vorgaben werden dabei in einer lebendigen und praxisnahen Sprache dargestellt und um viele Tipps aus der Ausbildungspraxis sowie weiterführende Links ergänzt.

Eine hochqualitative Fachausbildung und die soziale Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind der Schlüssel für den Erfolg des Handels in der Zukunft mit all seinen rasanten strukturellen und technischen Veränderungen. Wir freuen uns auf engagierte und kompetente Lehrlinge und heißen sie herzlich willkommen!

KommR Peter Buchmüller

Obmann der Bundessparte Handel in der Wirtschaftskammer Österreich

Der Ausbildungsleitfaden

Die praktische Hilfe für die Ausbildung im Lehrbetrieb

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

AN WEN RICHTET SICH DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN?

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

WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

Tool 1

Vorbereitung auf die Lehre im Handel

- Vorgehensweise bei der erstmaligen Aufnahme von Lehrlingen
- Tipps für die Auswahl von Lehrstelleninteressenten

Tool 2

Erfolgreich ausbilden im Einzelhandel

- Vorgehensweise bei der Ausbildung von Lehrlingen
- Tipps und Best Practice-Beispiele von erfahrenen Ausbildern

Tool 3

Abschluss der Lehrzeit & Die Lehrabschlussprüfung

- Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung
- Tipps für die Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung

Tool 4

Karriere im Handel

- Karriereperspektiven nach der erfolgreichen Lehrabschlussprüfung
- Weiterbildung

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

Hinweis

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

Im Sinne leichter Lesbarkeit werden geschlechtsspezifische Bezeichnungen nicht durchgängig gegendert.

Hilfreiche Websites

**AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG
FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:**



Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort
bmdw.gv.at → Berufsausbildung → Lehrlings- und Berufsausbildung



Bundessparte Handel
www.derhandel.at



Wirtschaftskammer Österreich
wko.at/service/bildung-lehre/start.html



GPA-djp – Informationen für Lehrlinge im Handel
handelslehrling.at



Qualität in der Lehre
www.qualitaet-lehre.at



Fit for Future – Lehrbetriebe schaffen Zukunft

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

Diese Publikation kann kostenlos unter bestellung@ibw.at bezogen werden bzw. steht unter ibw.at/fitforfuture zum Download zur Verfügung.

Dieser Ausbildungsleitfaden steht auch zum Download zur Verfügung:
qualitaet-lehre.at → Downloads



Tool 1

Vorbereitung auf die Lehre im Handel

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

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

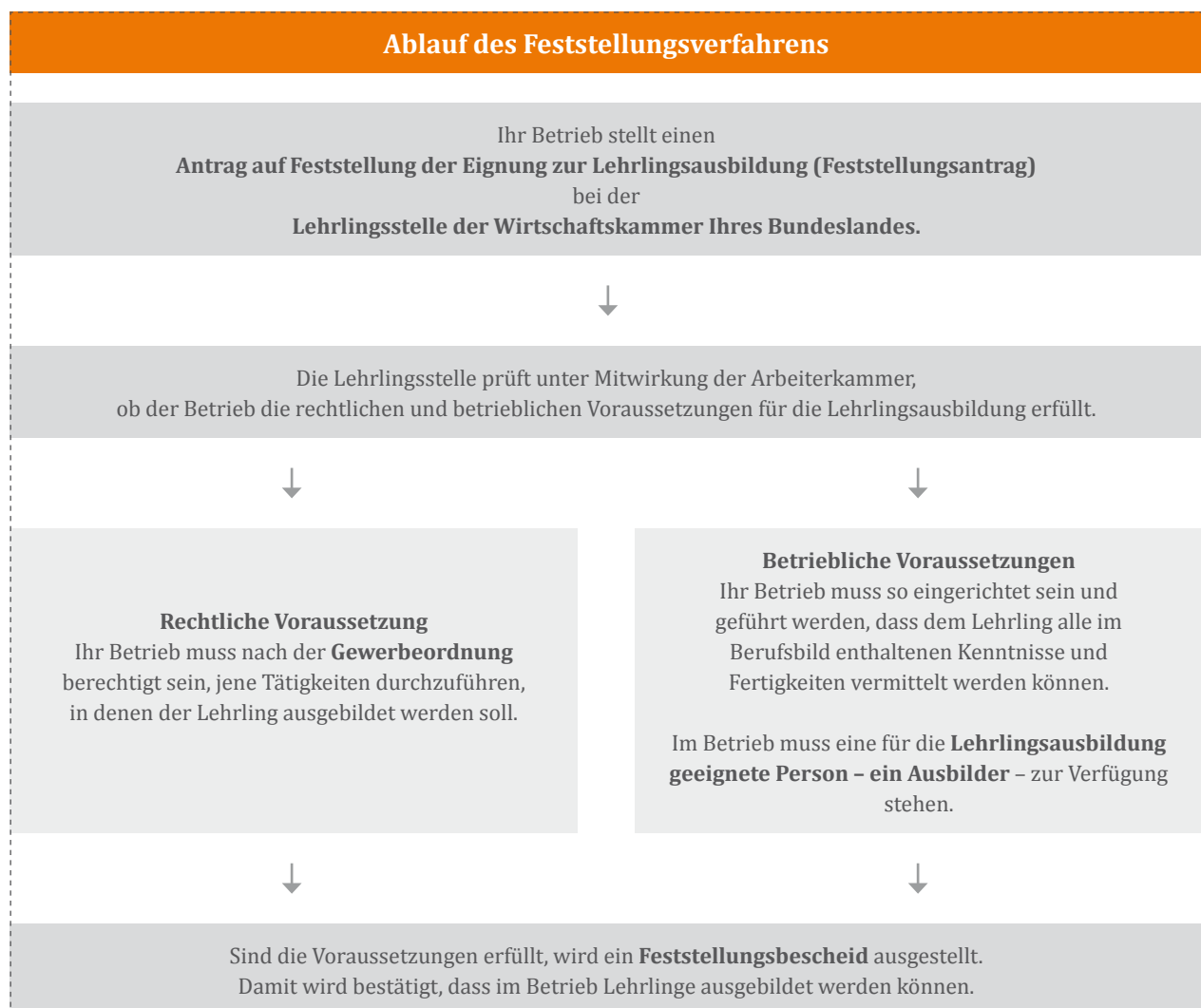
Schritt 1:
Ihr Betrieb wird zum Lehrbetrieb



Schritt 2:
Lehrlingsausbilder werden

SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

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



Hinweise

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

WWW



Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:
wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html

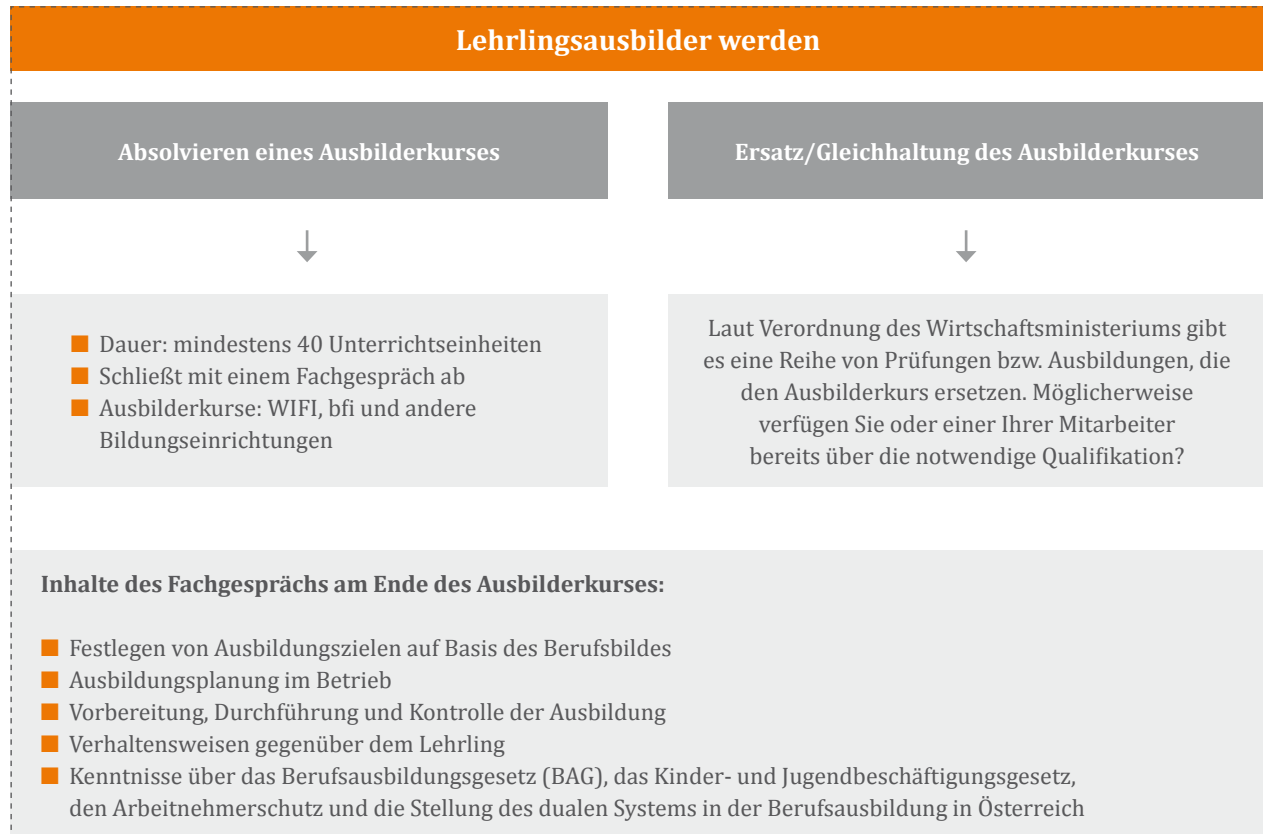
Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:
wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

Online-Ratgeber:
lehrling.wkoratgeber.at

SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

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

Die Ausbilderqualifikation wird im Rahmen eines erfolgreich absolvierten Ausbilderkurses erworben.



Hinweise

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



Informationen zur Ausbilderprüfung:

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

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

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

Gleichhaltungsantrag Ausbilderprüfung (BMDW):

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

Weiterbildung im Handel:

wko.at/branchen/handel/Die_Ausbilder-Akademie_des_oesterreichischen_Handels.html

AUS DER PRAXIS

„Ein guter Ausbilder gibt dem Lehrling klare Anweisungen, sagt deutlich wo er steht, bringt aber auch die notwendige Sensibilität auf, wenn es einmal nicht so vorangeht, wie man sich das vorstellen würde.“

Regina Schindlböck, Human Resources Manager

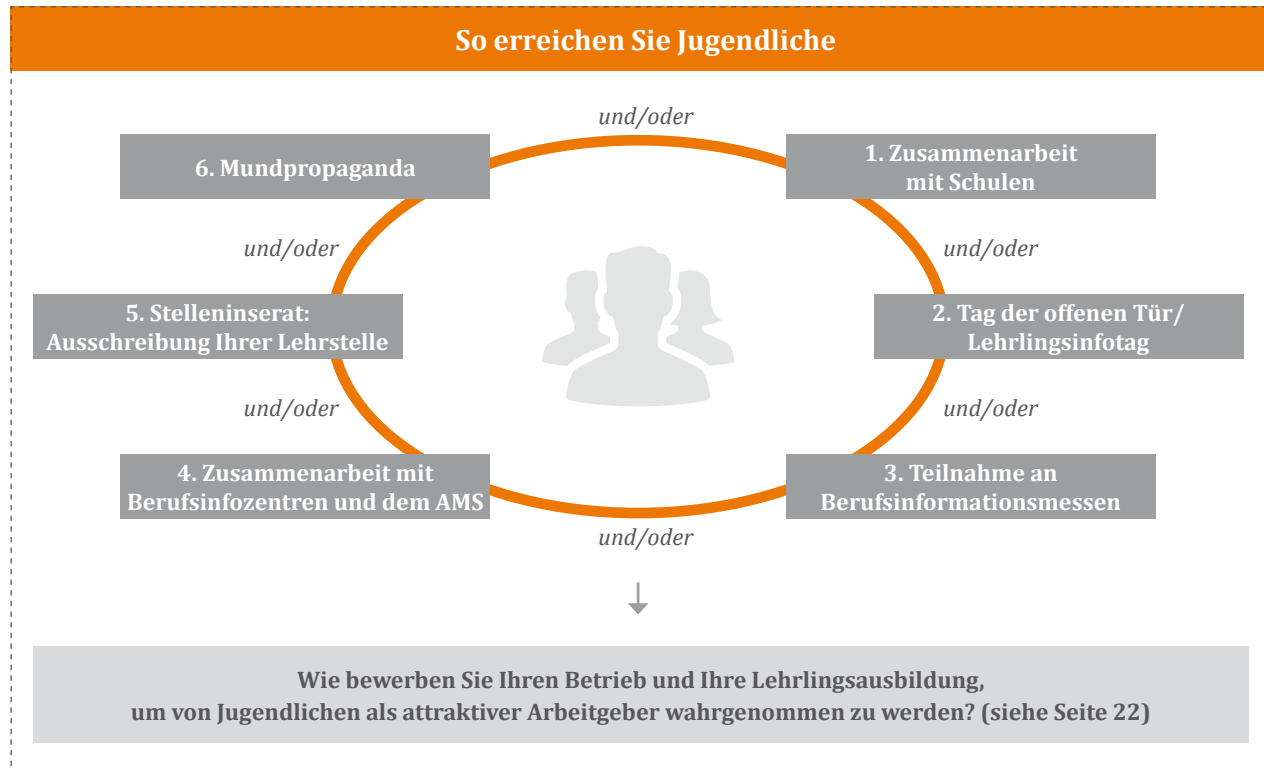
„Als Ausbilder haben wir mehrere Rollen auszufüllen. Manchmal sind wir Väter oder Mütter, manchmal Freunde, dann wieder Kollegen oder auch der Chef. Trotzdem gelingt es mir die notwendige Distanz zu wahren um das Ziel einer fundierten und gelungenen Ausbildung nicht aus den Augen zu verlieren.“

Hans P. Steiner, Dipl. Trainer & Certified Coach



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-lehre/

So-finden-Sie-den-richtigen-Lehrling.html

So findet Sie der richtige Lehrling:

wko.at/branchen/handel/App_in_den_Handel_-

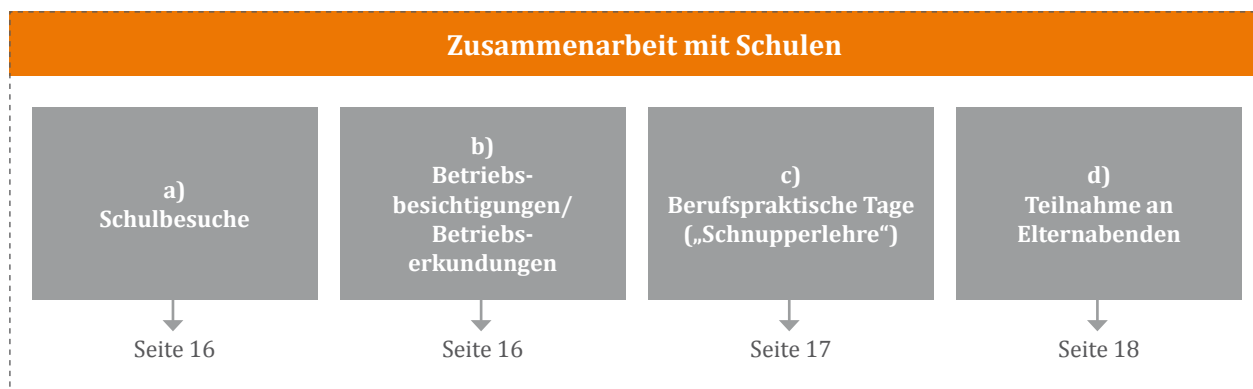
Den-Traumjob_im_Handel_finden.html



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

Möglichkeiten einer Berufsausbildung für AHS-Maturanten:

Die Duale Akademie ist eine völlig neue Ausbildung, die sich vorwiegend an AHS-Maturanten und Maturantinnen, die das Ziel einer fundierten und praxisnahen Berufsausbildung verfolgen, richtet.

Nach einem ersten Start mit zwei Pilotberufsbildern (Mechatronik und Großhandel) werden demnächst weitere Berufsbilder folgen. Damit soll eine weitere Ausbildungsschiene für topqualifizierte Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen geschaffen werden.



www.dualeakademie.at



a) Schulbesuche

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



Tipps zur Gestaltung von Schulbesuchen:

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



„Der regelmäßige Kontakt zu den Schulen in der Region hilft auf unser Lehrstellenangebot aufmerksam zu machen. Ich werde regelmäßig von Lehrern in den Unterricht eingeladen und erhalte die Möglichkeit unseren Betrieb und die Ausbildung vorzustellen.“

Ing. Gerhard Winkler, Prokurist

„Das Interesse an Autos führt die Bewerber zu uns. Vielen ist noch nicht klar, ob sie eine Lehre in der Werkstatt als Kraftfahrzeug-Techniker oder im Einzelhandel machen möchten. Durch Schnuppern, intensive Gespräche und Ausprobieren von einfachen handwerklichen Tätigkeiten fällt die Entscheidung leichter.“

Franz Ortner, Geschäftsführer

b) Betriebsbesichtigungen/Betriebserkundungen

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

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

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



Betriebsbesichtigungen bzw. Betriebserkundungen:

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



„Wir möchten den jungen Leuten ein klares Bild von unserem Berufsalltag geben, damit sich jene bewerben, die ein ernsthaftes Interesse an dieser Arbeit in der KFZ-Branche haben, und niemand mit falschen Vorstellungen startet. Durch die Zusammenarbeit mit einer Internet-Jobplattform und mit eigens produzierten Videos, die unsere Arbeitswelt den Jungen näher bringen, konnten wir eine höhere Treffsicherheit bei den Lehrstelleninteressenten erreichen.“

Regina Schindlböck, Human Resources Manager

„Viele Bewerber haben sich mit unserer Branche und den Produkten, die wir vertreiben noch nicht näher befasst. Ich zeige ihnen eine Bremsscheibe eines LKWs, um die Dimensionen unserer Ersatzteile hervorzuheben und erkläre dabei unsere Aufgabengebiete. Manchmal stellt sich heraus, dass sich die Bewerber mit unseren Waren oder den Tätigkeiten nicht ausreichend identifizieren können und eine Lehre in einer anderen Branche sinnvoller ist. Besser diese Erkenntnis entsteht im Bewerbungsverfahren als während der Lehrzeit.“

Elisabeth Macho, Human Resources & Remuneration

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
Sie können ...	Schüler können abklären, ob ...
- potenzielle Lehrlinge besser kennen lernen, - deren Eignung für die Ausbildung prüfen und - abklären, ob sie in Ihren Betrieb passen würden.	- ihre Berufsvorstellungen der Realität entsprechen. - der Beruf tatsächlich der Richtige für sie ist. - Ihr Betrieb für sie als Ausbildungsbetrieb in Frage kommt.

Es gibt folgende Möglichkeiten, wie berufspraktische Tage durchgeführt werden können:



Hinweise

- Informieren Sie die **Schulen in Ihrer Umgebung** und die **Mitarbeiter Ihres Betriebes**, dass Sie Schnupperlehrlinge aufnehmen möchten. Machen Sie auch auf Ihrer **Website, in Infobroschüren, bei Vorträgen in Schulen, Berufsmessen** etc. darauf aufmerksam, dass Jugendliche in Ihrem Unternehmen schnuppern können.
- Schüler haben während der Schnupperlehre **keinen Anspruch auf Entgelt**, sie unterliegen **keiner Arbeitspflicht** und **keiner bindenden Arbeitszeit**. Sie sind jedoch **unfallversichert**.
- Schüler dürfen im Rahmen der berufspraktischen Tage **nicht in den Arbeitsprozess eingegliedert** werden. Sie dürfen jedoch **einfache ungefährliche Tätigkeiten** selbstständig und unter Aufsicht ausprobieren, um den Beruf kennenzulernen. Überlegen Sie sich daher, was Sie einem Schnupperlehrling zeigen wollen und wie der Jugendliche am besten den Beruf kennen lernen kann.

WWW



Berufspraktische Tage (Schnupperlehre):

qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Berufspraktische Tage

Schnupperlehre: Die erste Begegnung am Arbeitsplatz:

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

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.

AUS DER
PRAXIS

„Die Familie kann eine wichtige Stütze während der Ausbildung sein. Wir laden daher die Eltern und auch die Geschwister des Lehrlings zu einem gemeinsamen Tag ein. Gerade dann, wenn es zu Problemen oder Schwierigkeiten kommt, ist ein guter Draht zu den Erziehungsberechtigten sehr hilfreich.“

Kurt Reitgaßl, Lehrlingsbeauftragter und Qualitätssicherung

Was erwartet mich? Die Schnupperlehre macht die Ausbildung erlebbar:

Best Practice

Lehrstelleninteressenten Einblicke ins Unternehmen ermöglichen

Ein mittelständisches Autohaus in der Steiermark zeigt Lehrstelleninteressenten wie der betriebliche Alltag organisiert ist und welche offenen Lehrstellen ausgeschrieben sind.

Im Stationenbetrieb können Besucher Eindrücke von den Aufgabenbereichen der unterschiedlichen Abteilungen sammeln: Dabei werden Einblicke in die Technik von Autos gegeben, die Lagerverwaltung erklärt und auch der Verkauf von Autos mit Vorträgen von Verkäufern zielgruppengerecht aufbereitet. Es kristallisiert sich auch rasch heraus, ob eine Lehre im Handel oder als KFZ-Techniker oder KFZ-Technikerin den Interessen der Bewerber mehr entspricht.

Die Investition in die Schnupperlehre lohnt sich jedenfalls, denn sie ist wichtiger Teil des Recruitingprozesses. Während die Lehrlinge erste Kontakte zu künftigen Ausbildern und Ausbilderinnen knüpfen und die Möglichkeiten haben Fragen zu stellen, können sich die Führungskräfte ein Bild über das Engagement und die Interessen der Bewerber machen.



Best Practice

Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling

Name _____

Geburtsdatum _____

Tel. Nr. _____

Schnupperlehrberuf _____

Name des Betreuers _____

Datum der Schnupperlehre _____

Bitte Zutreffendes ankreuzen:

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

Der Schnupperlehrling ist für den erkundeten Beruf

☐ sehr geeignet ☐ geeignet ☐ eher ungeeignet ☐ ungeeignet.

Ich würde den Schnupperlehrling

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

Platz für Anmerkungen:

Datum _____ Unterschrift des Betreuers _____

2. Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag

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

Hinweise

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

WWW



Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag im Betrieb:

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

3. Teilnahme an Berufsinformationsmessen

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

WWW



Teilnahme an Berufsinformationsmessen:

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

4. Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und mit dem AMS

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

Hinweise

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

WWW



Berufs- und Bildungsberatung der Wirtschaftskammern und WIFIs:

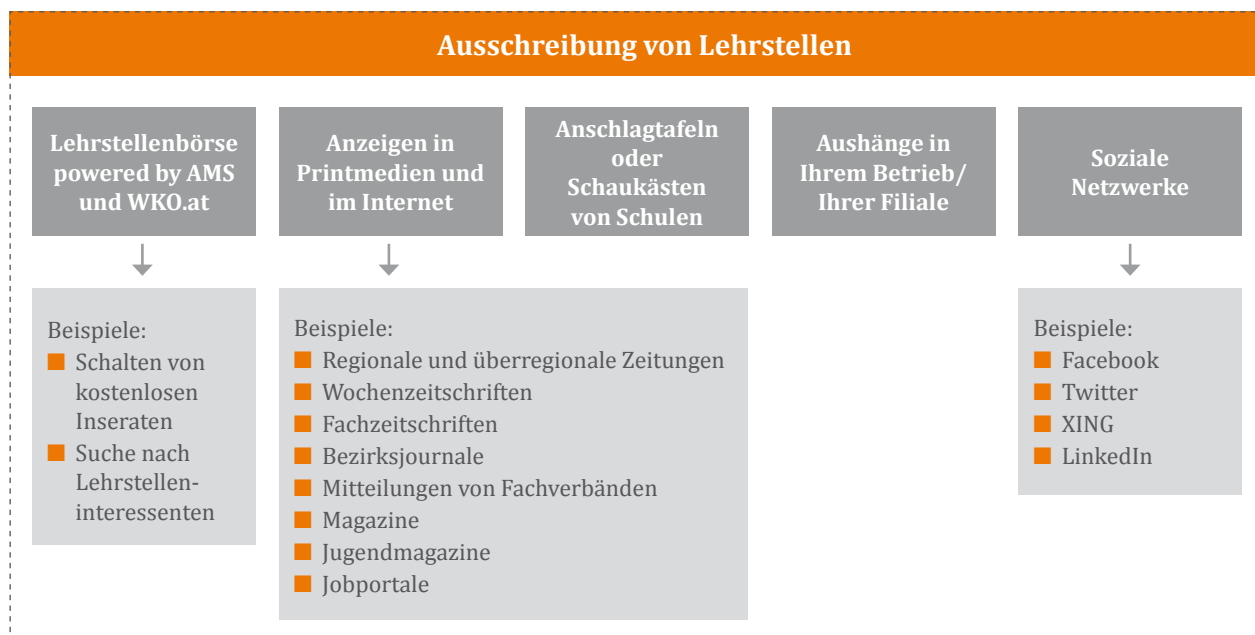
wko.at/service/bildung-lehre/Berufs-_und_Bildungsberatung_der_Wirtschaftskammern_und_WI.html

AMS – Service für Unternehmen:

ams.at → Unternehmen

5. Stelleninserat: Ausschreibung Ihrer Lehrstelle

Sie haben folgende Möglichkeiten, eine offene Lehrstelle auszuschreiben:



Hinweis

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

WWW



Lehrstellenbörse:

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

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

6. Mundpropaganda

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

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

WWW



Mundpropaganda:

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



„Die Suche nach geeigneten Lehrlingen erfolgt über verschiedene Maßnahmen. Zum einen schalten wir Anzeigen auf unserer Website, in unserer Mitarbeiterzeitung oder wir machen über Plakate in den Stützpunkten auf unser Stellenangebot aufmerksam. Suchen wir mehrere Lehrlinge gleichzeitig, schalten wir Anzeigen in Tageszeitungen oder nutzen Social-Media-Kanäle.“
Martina Marchart, Personalentwicklung



WOMIT SIE IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG BEWERBEN KÖNNEN

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



a) Info- und Werbematerialien

Besonders empfehlenswert für die Suche nach einem passenden Lehrling sind Infomaterialien, die auf Ihr Unternehmen und Ihre Lehrlingsausbildung aufmerksam machen. Diese können bei Ihren Berufsinformationsmaßnahmen (Schulbesuche, Betriebsbesichtigungen/Betriebserkundungen, Berufsinfomessen etc.) eingesetzt oder breit gestreut werden.





Info- und Werbematerialien:

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

b) Lehrlingswebsite und Web 2.0-Aktivitäten

Geben Sie Jugendlichen die Möglichkeit, sich auf Ihrer Website über Ihre Lehrlingsausbildung und Ihren Betrieb zu informieren. Sie können auch eine eigene Lehrlingsinfowebseite gestalten. Zeigen Sie, was einem Lehrling in Ihrem Betrieb geboten wird. Führen Sie an, wie sich interessierte Jugendliche für die offene Lehrstelle bewerben können.

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



Lehrlingswebsite und Web 2.0-Aktivitäten:

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

c) Positive Medienberichte

Auch positive Medienberichte steigern den Bekanntheitsgrad Ihres Unternehmens.

Mögliche Medien	Mögliche Themen
■ überregionale und regionale Zeitungen ■ Fachzeitschriften ■ österreichweite sowie lokale Fernsehsender ■ österreichweite sowie lokale Radiosender ■ Nachrichtenagenturen und Presseverteiler (z. B. APA – Austria Presse Agentur, presstext.at)	■ Lehrlingsausbildung allgemein ■ Ankündigung einer offenen Lehrstelle, Einladung zu Recruitingevents ■ Berichte über Veranstaltungen, z. B. Tag der offenen Tür ■ Erfolge bei Lehrlingswettbewerben ■ Auszeichnungen des Unternehmens für die Lehrlingsausbildung, z. B. Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“, Staatlich ausgezeichnete Lehrbetriebe, Auszeichnungen von Ausbildern ■ Erfolgsgeschichten von Lehrlingen: erfolgreiche Karrieren im Unternehmen ■ Abschluss besonderer Lehrlingsprojekte ■ Projekte mit Schulen ■ Berichte über Auslandspraktika ■ besonderes betriebliches Engagement in der Lehrlingsausbildung



Positive Medienberichte:

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

Die Lehrlingsauswahl

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

1. Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess



„Es sind Grundkompetenzen in Mathematik, Deutsch, der Ausdrucksfähigkeit sowie im logischen Denken, die wir in einem Auswahlverfahren überprüfen. Darüber hinaus stellen wir gezielte Fragen: Wie stellen Sie sich Ihren Ausbilder vor? Welche Aufgaben interessieren Sie besonders? So können wir erkennen, ob die Erwartungshaltung mit der Realität in unserem Berufsalltag übereinstimmt und die Begeisterung den Beruf zu erlernen vorhanden ist.“

Kurt Reitgaßl, Lehrlingsbeauftragter und Qualitätssicherung

„Wir bevorzugen Bewerber, die neben einem offenen und kontaktfreudigen Wesen technisches Interesse mitbringen. Ein Hinweis dafür kann sein, dass jemand gerne Möbel zusammenbaut, im Garten hilft oder sich bereits mit dem einen oder anderen Werkzeug auseinandergesetzt hat.“

Jürgen Fuhrmann, Stützpunktleitung

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

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



Lehrlingsauswahl:

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

Auswahlhilfe für die Lehrlingsauswahl – Der Online-Lehrlingstest:

auswahlhilfe.at

Aus der Praxis

Die überbetriebliche Lehrausbildung (ÜBA)

Jugendliche,

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

haben die Möglichkeit, eine überbetriebliche Lehrausbildung zu absolvieren.

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

Einen Lehrling aus einer ÜBA in ein reguläres Lehrverhältnis übernehmen?

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

Haben Sie Interesse?

Für ausführlichere Informationen kontaktieren Sie bitte das AMS.

Best Practice

Auswahlverfahren mit System

Vorauswahl

Einem im Filialbetrieb organisierten Reifen- und Autoservice-Unternehmen liegt es am Herzen, allen Lehrstelleninteressenten eine faire Chance zu geben. Da sehr viele Bewerbungen eingehen, muss anhand definierter Kriterien eine Vorauswahl getroffen werden. Dabei können die Schulnoten eine Rolle spielen, aber auch die Art und Weise, wie die Bewerbung formuliert und aufbereitet ist von Bedeutung. Nicht zuletzt ist auch die Distanz zwischen Wohnort und Ausbildungsstätte zu berücksichtigen.

Assessment-Center

Jene, die in der engeren Auswahl sind, werden zu einem Assessment-Center eingeladen. Zuerst wird das Unternehmen mit einer Power-Point-Präsentation vorgestellt, anschließend erfolgt ein Multiple-Choice-Test. Mit Aufgabenstellungen, die direkten Bezug zur Power-Point-Präsentation haben wird die Aufmerksamkeitsfähigkeit der Kandidaten überprüft. Darüber hinaus beinhaltet der Test Fragen aus dem Bereich der Allgemeinbildung sowie berufstypische mathematische Aufgabenstellungen.

Einzelgespräche

Anschließend erfolgt eine Selbstpräsentation der Kandidaten. Jene Interessenten, die ein starkes Interesse an der Lehrstelle haben, sind meist gut vorbereitet und bringen Power-Point Präsentation oder Flip-Chart-Unterlagen mit.

Bei einer Konstruktionsübung (Basteln im Team) wird versucht herauszufinden, wie die Teilnehmer im Team kooperieren. Auch die Ausdrucksfähigkeit und das Reagieren auf neue Situationen kann bei dieser Aufgabenstellung gut beobachtet werden.

Über das Zustandekommen eines Lehrvertrages wird nach dem abschließenden Einzelgespräch entschieden.



„Der Auswahlprozess ist sehr langwierig und aufwendig, aber er macht sich bezahlt. Es spart mittel- und langfristig sehr viele Ressourcen, wenn gleich zu Beginn die passenden Bewerber ausgesucht werden. Unserem Ziel, die Profis von morgen auszubilden, kommen wir eben nur mit einem durchdachten und professionellen Recruiting-Prozess näher.“

Regina Schindlböck, Human Resources Manager

© shutterstock.com/kentoh



Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

1. Lehrvertrag und Anmeldefristen

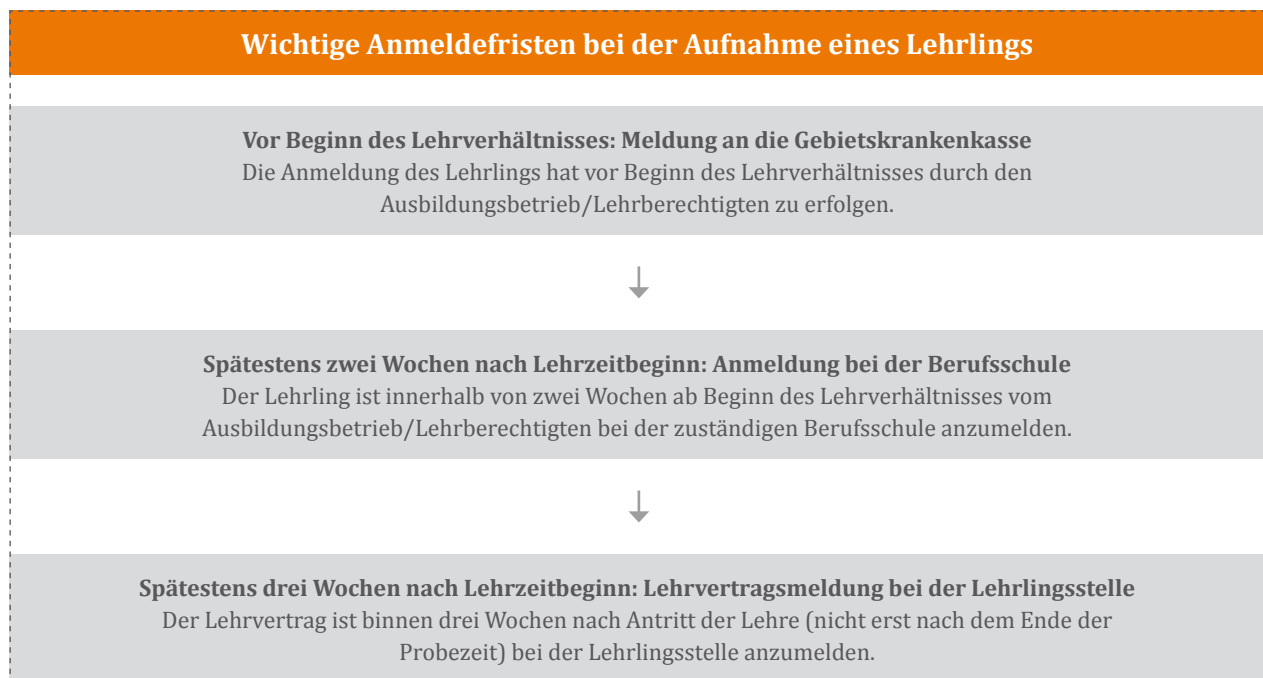
Wenn Sie sich entschlossen haben, einen Lehrling in Ihrem Betrieb aufzunehmen:

Schließen Sie den
schriftlichen Lehrvertrag ab.



Melden Sie den Lehrvertrag **innen
drei Wochen** bei der **Lehrlingsstelle** der
Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes an.

Beachten Sie folgende Fristen:



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.

WWW



Lehrvertrag:

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

Lehrvertragsanmeldung:

wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertragsanmeldung-formulare.html

Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:

wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:

wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

2. Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge

Grundsätzlich **gelten die gesetzlichen Schutzbestimmungen der Arbeitnehmer**. Darüber hinaus sind auf Lehrlinge die Bestimmungen für die **Kinder- und Jugendbeschäftigung (KJBG)** und die **Verordnung über Beschäftigungsverbote und -beschränkungen für Jugendliche (KJBG-VO)** anzuwenden.

Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge

Kinder- und Jugend-
beschäftigungsgesetz (KJBG)



Verordnung über
Beschäftigungsverbote und
-beschränkungen für
Jugendliche (KJBG-VO)

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

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

Hinweise

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

WWW



Gesetzessammlung zum technischen Arbeitnehmerschutz und zum Arbeitszeit- und Verwendungsschutz:

wko.at/service/arbeitsrecht-sozialrecht/aushangpflichtige-gesetze.html

Kinder- und Jugendbeschäftigungsgesetz (KJBG):

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

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:

wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

3. Die Lehrlingsentschädigung

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

WWW



Kollektivvertrag Handel:

wko.at/branchen/handel/Kollektivvertrag_Handelsangestellte.html

GPA-djp-Informationen zum Kollektivvertrag Handel:

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

4. Probezeit

Die ersten drei Monate der Lehrzeit gelten als Probezeit.



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

Hinweise

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

www



Probezeit in der Lehre:

wko.at/service/t/bildung-lehre/Probezeit_in_der_Lehre.html

Informationen zur vorzeitigen Auflösung des Lehrverhältnisses:

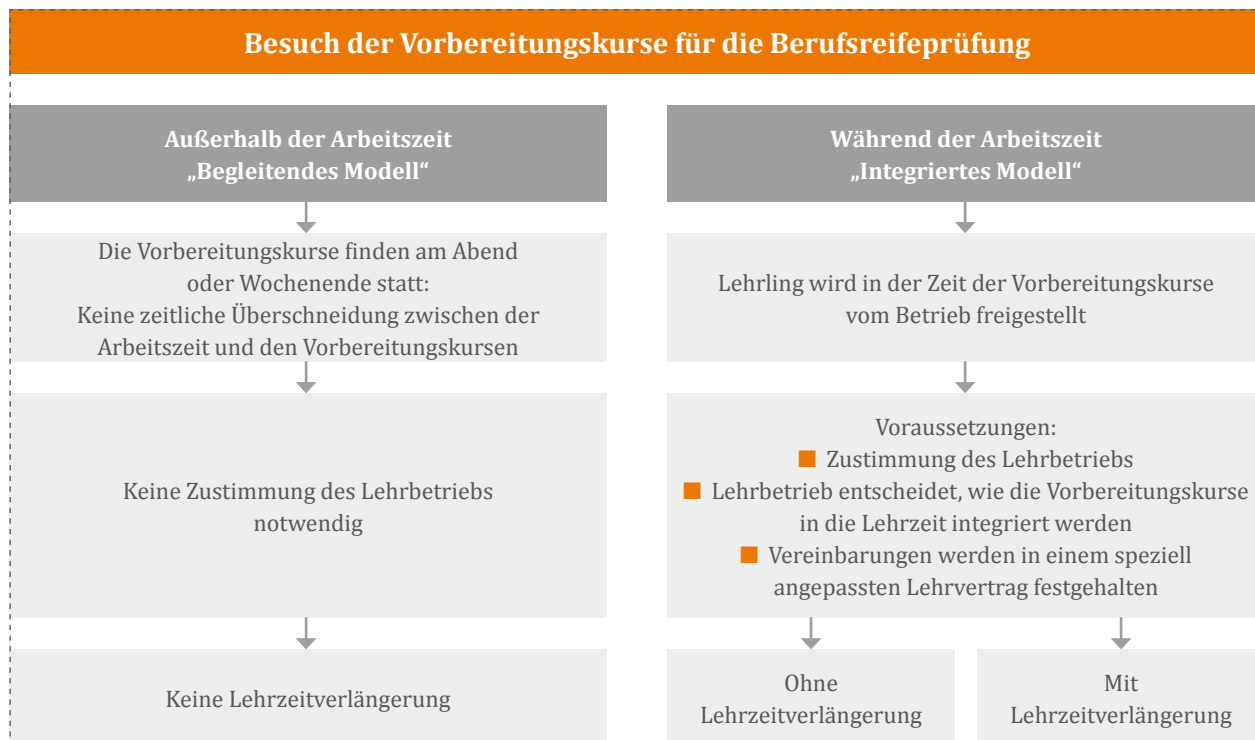
wko.at/service/bildung-lehre/Vorzeitige_Aufoesung_eines_Lehrverhaeltnisses.html

© shutterstock.com/Dmytro Zinkevych



5. Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung

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



Hinweise

- Die **Vorbereitungen auf die Berufsreifeprüfung** laufen in den Bundesländern unterschiedlich ab. Jedes Bundesland hat daher eine eigene Koordinationsstelle, die für die Beratung, Anmeldung und Organisation der Vorbereitungskurse zuständig ist.
- Um die **Vorbereitungskurse** und die Prüfungen kostenlos absolvieren zu können, muss zumindest eine Teilprüfung vor Lehrzeitende absolviert werden. Der Einstieg in die Vorbereitungskurse ist in allen Lehrberufen ab dem ersten Lehrjahr möglich.
- Informationen zur **Berufsmatura** erhalten Sie beim Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung und bei den Lehrlingsstellen der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.



Informationen des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF):

bildung.bmbwf.gv.at/schulen/bw/bm/faq.html

Koordinationsstellen – Kontaktdaten:

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

Der Lehrvertrag bei Lehre mit Matura:

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

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

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



6. Duale Ausbildung zum/zur Automobilkaufmann/-frau & Serviceverkaufsberater/-in

Die Businessschool der FH Kufstein Tirol bietet demnächst für Lehrlinge ab dem zweiten Lehrjahr mit besonderem Interesse an der Branche den Einstieg in eine fundierte Zusatzausbildung zum/zur zertifizierten Automobilkaufmann/-frau und Serviceverkaufsberater/-in.

Entwickelt wurden die Lehrgänge in enger Zusammenarbeit mit Experten und Expertinnen aus der Praxis, der Berufsschule in Wien und dem Bundesgremium Fahrzeughandel der WKÖ. Der FH-Lehrgang sieht auch nach erfolgter Lehrabschlussprüfung eine Reihe von Weiterqualifizierungsmöglichkeiten vor. Nähere Informationen sowie Auskünfte zum Beginn des Programmes finden Sie auf der Website der FH-Kufstein.



7. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Es gibt eine Vielzahl an Förderinstrumenten, wie beispielsweise:



Hinweise

- Die angebotenen Förderungen können sich ändern. Schauen Sie daher regelmäßig auf die Websites der WKO.
- Weitere Fördermöglichkeiten für Lehrstellen finden Sie beim AMS (Arbeitsmarktservice): Es gibt Lehrstellenförderungen, um bestimmten benachteiligten Personengruppen ein Lehrverhältnis zu ermöglichen.

WWW



Förderungen Lehre – Informationen und Praxistipps:

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

Formulare zur Lehrstellenförderung:

wko.at/service/bildung-lehre/Formulare-Lehrstellfoerderung-WKO.html

AMS – Service für Unternehmen:

ams.at → Unternehmen → Förderungen → *Förderung der Lehrausbildung*

Weitere Bildungsförderungen:

bic.at → Service → Bildungsförderungsdatenbank

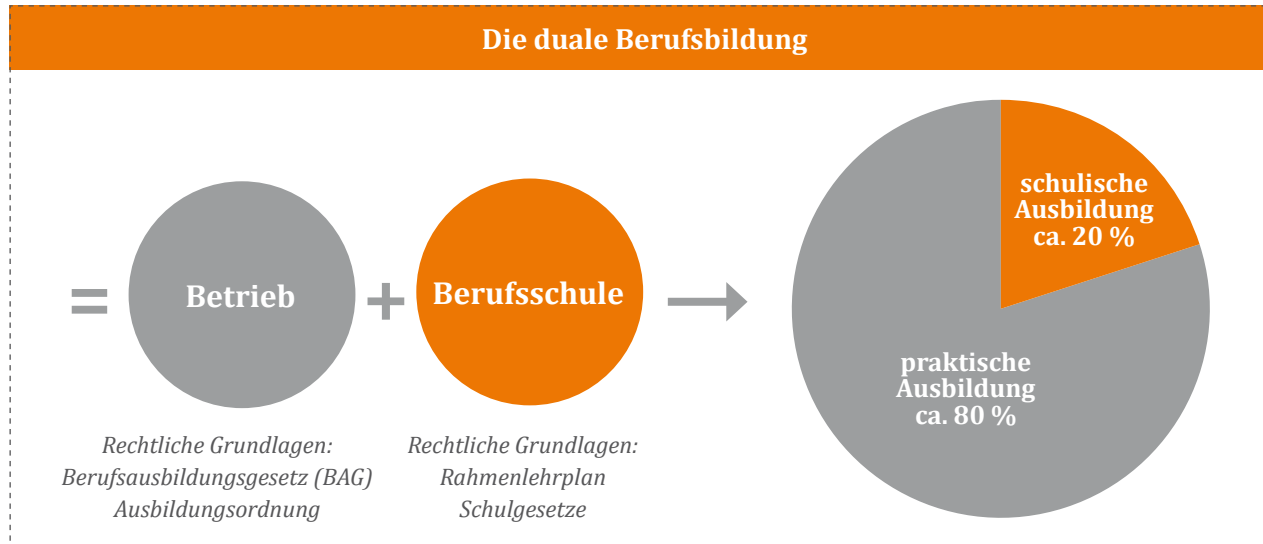


© shutterstock.com/Dima Sidelnikov

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 44.

2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

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

Hinweise

- Die Ausbildungsordnung ist ab Seite 134 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.

www



Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):

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

Ausbildung über das Berufsbild hinaus:

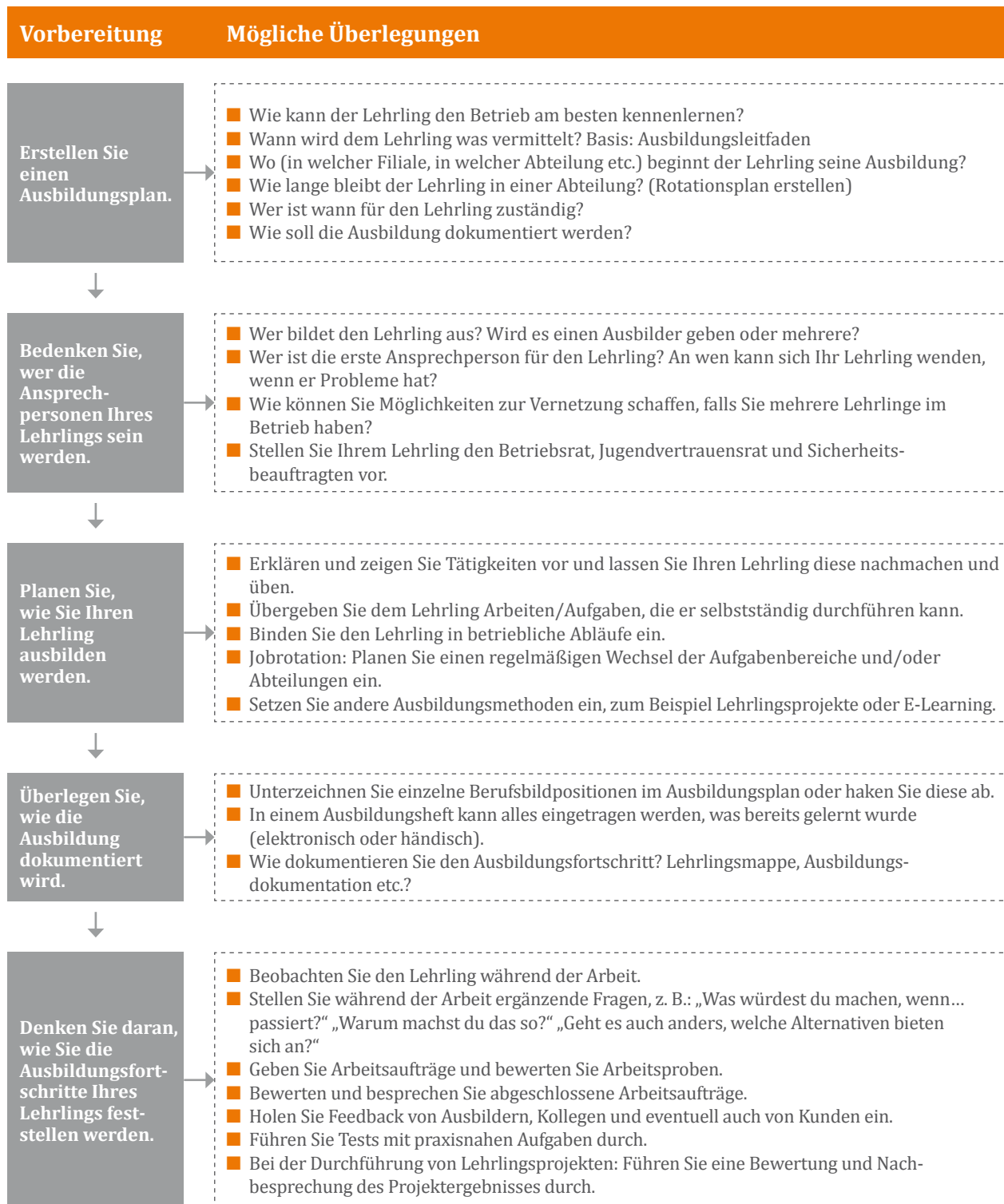
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Ausbildung über das Berufsbild hinaus



© shutterstock.com/goodluz

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

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



„Eine Lehrlingsausbildung muss immer einen Fahrplan haben, der zum Unternehmen passt. Wir machen daher für unser Unternehmen und für jede Filiale eine eigene Planung. Dadurch können wir die Gegebenheiten berücksichtigen und, wenn erforderlich, auch zusätzlich Maßnahmen einplanen.“

Hans P. Steiner, Dipl. Trainer & Certified Coach

4. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

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

Der optimale Start in die Ausbildung				
Willkommenstreffen für den Lehrling und dessen Eltern	+	Lehrlingsunterlagen („Lehrlingsmappe“)	+	Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtages
Vor dem ersten Lehrtag oder in der ersten Ausbildungswoche		Mögliche Inhalte: ■ Informationen über den Lehrbetrieb ■ Ansprechpersonen: Wer ist mein Ausbilder? Wer ist mein Ansprechpartner in der Filiale? ■ Informationen zum Ablauf der Ausbildung (inkl. Ausbildungsplan und Rotationsplan) ■ Arbeitszeiten und Pausenregelungen ■ Informationen über die Berufsschule und den Berufsschulbesuch ■ Überblick über geplante Lehrlingsseminare ■ Informationen zu den betrieblichen Leistungen, wie z. B. Prämiensystem, Lehrlingsausflüge ■ Rechte und Pflichten des Lehrlings ■ Sicherheitsanweisungen ■ Regeln für den richtigen Umgang miteinander		Mögliche Überlegungen: ■ Wer ist am ersten Tag für den Lehrling verantwortlich? ■ Was soll dem Lehrling gezeigt bzw. übergeben werden? ■ Welche Aufgaben/Übungen zur Arbeitseinführung bekommt der Lehrling am ersten Tag?

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 109.

**Optimaler Start in die Ausbildung:**

qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Optimaler Start in die Ausbildung

Ausbildung gestalten:

qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Ausbildung gestalten

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:

wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

Rechte und Pflichten von Lehrlingen:

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



„Eine auf unser Unternehmen zugeschnittene Mitarbeitermappe mit Informationen über die Familiengeschichte des Betriebes, das Organigramm, eine Übersicht der Gebäude und Sammelplätze, der Sicherheitsunterweisung sowie wichtige Regelungen über Urlaubs- und Krankenstandsmeldungen oder die private Handynutzung schafft einen verbindlichen Überblick. Selbstverständlich werden diese Inhalte auch gleich am ersten Tag ausführlich besprochen. Die Lehrlinge werden aber aufgefordert, die Inhalte zu Hause nochmals gründlich durchzulesen, damit auch wirklich alles klar ist.“

Ing. Gerhard Winkler, Prokurist



Best Practice

Checkliste: Erster Lehrtag

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

AM ERSTEN LEHRTAG		
	Notizen	✓
Begrüßung des Lehrlings Nehmen Sie sich Zeit, um den Lehrling in Empfang zu nehmen. Bedenken Sie, dass er/sie wahrscheinlich nervös sein wird. Versuchen Sie, die Situation durch ein persönliches Gespräch aufzulockern.		○
Betriebsführung/Räumlichkeiten zeigen Machen Sie einen Rundgang, damit Ihr Lehrling einen ersten Eindruck vom Lehrbetrieb bekommt. Zeigen Sie ihm/ihr auch die Toiletten. Eventuell ist Ihr Lehrling in den ersten Tagen noch schüchtern und die Frage danach ist ihm/ihr peinlich.		○
Vorstellen im Team Stellen Sie dem Lehrling alle für ihn/sie wichtigen Mitarbeiter vor. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling weiß, wer seine/ihre Ansprechpartner sind.		○
Einführung in die Lehrlingsausbildung Besprechen Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und die wichtigsten Punkte der betriebsinternen Regelungen (Hausordnung, Pausen, Mittagessen etc.).		○
Einführung in den Arbeitsplatz und erste berufliche Tätigkeiten Übergeben Sie dem Lehrling alles, was er/sie für die Ausbildung im Betrieb braucht (Arbeitskleidung, Passwörter etc.). Zeigen Sie dem Lehrling seinen/ihren Arbeitsplatz. Binden Sie den Lehrling in erste interessante, aber auch bewältigbare berufliche Aufgaben ein.		○
Abschluss: Nachbesprechung und Ausblick Lassen Sie den Tag noch einmal Revue passieren. Beantworten Sie Fragen. Geben Sie einen Einblick, was den Lehrling in den kommenden Tagen erwartet. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling Ihr Unternehmen mit einem positiven Gefühl verlässt.		○

Best Practice

Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb

AUFGABE

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

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

■ Zu welcher Branche gehört dein Lehrbetrieb?

■ Welche Abteilungen gibt es in deinem Lehrbetrieb?

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

■ Wie viele Mitarbeiter/innen hat dein Lehrbetrieb?

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



■ Welche Lehrberufe gibt es in deinem Lehrbetrieb?

■ Wie heißt dein/e Ausbilder/in?

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

■ Beschreibe die wichtigsten Tätigkeiten deines Lehrberufes:

Mögliche Themen für weitere Fragen:

- Wann wurde das Unternehmen gegründet?
- Welche weiteren Standorte bzw. Filialen hat dein Lehrbetrieb?
- Einzelne Verantwortliche in verschiedenen Abteilungen abfragen (Abteilungsleiter/in, Marktführer/in etc.)
- Fragen zu einzelnen Waren, wie beispielsweise: Welche Marken führen wir?
Welche Reifendimensionen sind für dieses KFZ geeignet?
- 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. Organisation des Berufsschulunterrichts



Hinweise

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



© shutterstock.com/lightpoet

2. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule

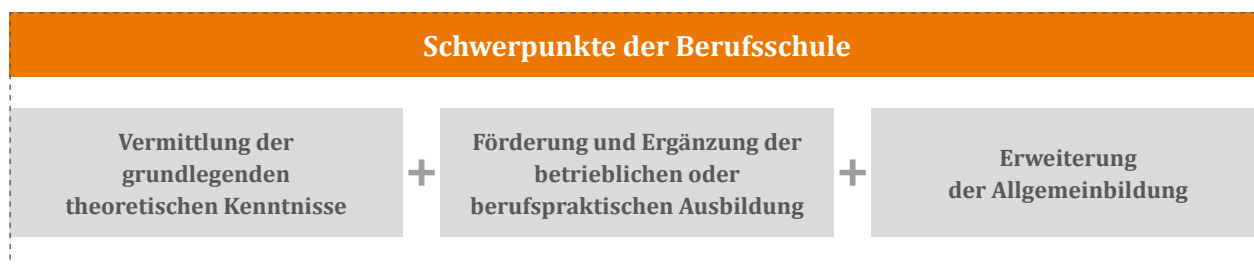
Ihrem Lehrling ist zur Erfüllung der Berufsschulpflicht die erforderliche Zeit freizugeben. Die Unterrichtszeit in der Berufsschule ist auf die Dauer der wöchentlichen Arbeitszeit anzurechnen.

Regelungen beim Besuch einer ganzjährigen Berufsschule:	
Unterrichtsdauer an einem Berufsschultag	Regelung (Grundlage: KJBG)
Mindestens acht Stunden (das sind in der Regel neun Unterrichtsstunden)	Eine Beschäftigung des Lehrlings im Betrieb ist danach nicht mehr zulässig.
Weniger als acht Stunden	Der Lehrling hat nach der Schule zu arbeiten, wenn es ihm auf Grund des Verhältnisses der Wegzeit zur Arbeitszeit zumutbar ist und die gesetzlich zulässige (tägliche und wöchentliche) Arbeitszeit dadurch nicht überschritten wird.
Entfallen eine oder mehrere Unterrichtsstunden	Der Lehrling muss nur dann im Betrieb arbeiten, wenn es ihm zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen: Ist die Anreizezeit gleich lang oder länger als die noch zu verbringende Arbeitszeit im Betrieb, dann kann die Rückkehr in den Betrieb nicht verlangt werden.

Regelungen beim Besuch einer lehrgangsmäßigen Berufsschule:	
Unterrichtszeit	Regelung (Grundlage: KJBG)
Generell gilt	Während des Besuches der Lehrgangsberufsschule dürfen Lehrlinge nicht im Betrieb beschäftigt werden.
Unterricht entfällt an bis zu zwei aufeinander folgenden Werktagen	Die Arbeitsverpflichtung hängt davon ab, ob es dem Lehrling in Bezug auf die Wegzeit zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen: Das ist z. B. nicht der Fall, wenn nur ein Unterrichtstag entfällt und der Lehrling eine Berufsschule außerhalb seines Bundeslandes besucht. Bei drei oder mehreren aufeinander folgenden unterrichtsfreien Tagen besteht Arbeitspflicht.
Mehr als 40 Stunden Unterricht pro Woche	Der Lehrling hat dem Betrieb gegenüber keinen Anspruch auf Freizeitausgleich.

3. Schwerpunkte der Berufsschule

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



Hinweise

- Ihr Lehrling ist spätestens **zwei Wochen nach Lehrzeitbeginn** in der Berufsschule anzumelden. Hier wird geklärt, ab welchem Zeitpunkt und in welcher Form Ihr Lehrling die Berufsschule besucht.
- Für die Zeit des Berufsschulbesuchs ist die **Lehrlingsentschädigung weiterzuzahlen**.
- Sollten durch den Berufsschulbesuch **Kosten für die Unterbringung der Lehrlinge in einem Lehrlingshaus oder Internat** entstehen, hat diese der **Lehrbetrieb** zu begleichen. Der **Ersatz** dieser Kosten kann **bei der Lehrlingsstelle beantragt** werden.

4. Kontakt zur Berufsschule

Die Zusammenarbeit zwischen Lehrbetrieb und Berufsschule sichert die Qualität der Lehrlingsausbildung.

Kontaktmöglichkeiten zwischen Ihnen und der Berufsschule:

- Kontaktieren Sie die Berufsschule (Direktor, Klassenvorstand bzw. Berufsschullehrer) und erkundigen Sie sich über die Leistungen Ihres Lehrlings.
 - Sprechen Sie sich z. B. über Fördermaßnahmen bei lernschwachen Lehrlingen bzw. höhere Anforderungen bei leistungsstarken Lehrlingen ab.
- Vereinbaren Sie, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit Ihnen Kontakt aufnimmt.
 - z. B. bei starkem Leistungsabfall sowie der Gefahr eines „Nicht genügend“
- Ermöglichen Sie Exkursionen von Berufsschulklassen in Ihren Lehrbetrieb.
- Laden Sie Berufsschullehrer in Ihren Betrieb ein.
 - z. B. für fachlichen Austausch, Einblicke in Ihre betriebliche Praxis, Vorstellen neuer Arbeitsmethoden, Produkte
- Führen Sie gemeinsam Projekte durch.
 - z. B. Auslandspraktika, gemeinsame Organisation oder Unterstützung von Lehrlingswettbewerben

WWW



Informationen zur Berufsschule:

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

Informationen zum Ersatz der Unterbringungskosten:

wko.at/service/stmk/bildung-lehre/internatskosten-neu-geregelt.html

Lehrplan der Berufsschule:

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

Ausbildungspartner Berufsschule:

qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Ausbildungspartner Berufsschule



Tool 2

Erfolgreich ausbilden im Einzelhandel
Schwerpunkt Kraftfahrzeuge und Ersatzteile

Inhalt Tool 2

Aufbau und Handhabung Tool 2

49

1 Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb	
☐ Lehrbetrieb	52
☐ Branchenüberblick	55
☐ Ziel & Inhalt der Ausbildung	57
☐ Kommunikation	59
☐ Materialien, Hilfsmittel, Werkzeuge	61
☐ Gesundheitsschutz & Arbeitssicherheit	62
☐ Rechte & Pflichten	64
☐ Umweltschutz	67
☐ Rechnungswesen	69
☐ Wirtschaftlichkeit & Qualitätssicherung	71
☐ Best Practice-Beispiele	72

2 Ware und Sortiment	
☐ Sortiment	78
☐ Warenbedarf	80
☐ Warenbestellung	82
☐ Wareneingang	84
☐ Warenlagerung	85
☐ Warenpräsentation	87
☐ Preisauszeichnung	89
☐ Best Practice-Beispiele	90

3 Verkauf	
☐ Professionelles Auftreten	94
☐ Beratung und Warenpräsentation	95
☐ Zusatzverkäufe & Serviceleistungen	98
☐ Kaufabschluss	99
☐ Kundenbindung	100
☐ Beschwerden & Reklamationen	101
☐ Kassivorgang	102
☐ Rechnungsausstellung	103
☐ Best Practice-Beispiele	104

AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTEN:

Verhalten bei Raubüberfällen	108
Rechte und Pflichten eines Lehrlings	109
Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung	110
Einzelhandel-Ausbildungsordnung	134

Tool 2 dieses Ausbildungsleitfadens gliedert sich in drei Ausbildungsbereiche:

1 Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb	Seite 50
2 Ware und Sortiment	Seite 76
3 Verkauf	Seite 92

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

Beispiel für ein Ausbildungsziel und Ausbildungsinhalte:		
Ihr Lehrling kann einen Überblick über die Branche geben.		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kennt die Struktur des Handels. – 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 KFZ-Branche kennen – Standorteinflüsse unterscheiden		Ihr Lehrling kennt die Interessenvertretungen des Handels. z. B. Sozialpartner (WKO, AK, GPA-djp) und deren Aufgaben kennen
Ihr Lehrling kennt die Trends und Entwicklungen in der KFZ-Branche. z. B. – Trends bei Betriebsformen; E-Commerce und kombinierte Formen; Selbstbedienungskonzepte; automatisierte Prozesse; Nutzen von EAN-Codes; digitale Preisschilder; – Lektüre einschlägiger Fachliteratur (KFZ-Zeitschriften, Herstellerwebsites 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: 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

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

Ausbildungsbereich

Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 52	... sich im Lehrbetrieb zurechtfinden und kennt wichtige Eckdaten seines Lehrbetriebs.		
	In den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden		
	Betriebsaufbau, Betriebsbereiche und wesentliche Zusammenhänge kennen		
	Wichtige Ansprechpartner kennen		
	Leistungsangebot des Lehrbetriebs kennen		
	Daten und Fakten des Lehrbetriebs kennen		
	Innerbetriebliche Regelungen einhalten	Ziele des Lehrbetriebs kennen	
	Werte und Standards des Lehrbetriebs kennen		
	Verantwortungsvoll außerhalb des Unternehmens verhalten	Werbemaßnahmen des Lehrbetriebs kennen	
→ Seite 55	... einen Überblick über die Branche geben.		
	Struktur des Handels kennen		Interessensvertretungen des Handels kennen
	Trends und Entwicklungen der Branche kennen		
	Werbemaßnahmen der Branche kennen		
	Marktpreise der Branche kennen		
		Marktwirtschaftliche Zusammenhänge und deren Auswirkungen kennen	
	Marktwirtschaftliches Prinzip verstehen		
		Medienberichte verstehen und einschätzen	
		Markt beobachten und analysieren	
→ Seite 57	... Ziel und Inhalt seiner Ausbildung erklären.		
	Ablauf der Ausbildung in Lehrbetrieb und Berufsschule erklären		
	Rechte und Pflichten als Lehrling kennen		
	Anforderungen der Lehrabschlussprüfung kennen		
	Weiterbildungs- und Karrieremöglichkeiten kennen		
→ Seite 59	... mit Personen im Lehrbetrieb sowie Lieferanten kommunizieren.		
	Gespräche mit Vorgesetzten, Kollegen und Lieferanten führen		
	Mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen		
	Betriebs- und fahrzeughandelsspezifische Informations- und Kommunikationssysteme anwenden		
	Fachausdrücke und Abkürzungen benutzen		

Fortsetzung →

Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 61	... mit Materialien, Hilfsmitteln und Werkzeugen umgehen.		
	Gefahren im Umgang mit Produkten und Geräten erkennen und Sicherheitsvorschriften befolgen		
	Schutzmaßnahmen anwenden		
	Gefahren-, Gebots- und Verbotsszeichen kennen		
→ Seite 62	... gesundheitsschonend und sicher arbeiten.		
	Betriebliche Sicherheitsvorschriften einhalten		
	Gefahren erkennen und vermeiden		
	Bei Arbeitsunfällen und bei akuten gesundheitlichen Beschwerden richtig reagieren		
	Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden		
	Bei Strafdelikten richtig verhalten		
→ Seite 64	... seine Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer wahrnehmen.		
	Aufgaben der Arbeitnehmervertretung kennen		
	Wesentliche Bestimmungen des Lehrvertrags und des Berufsausbildungsgesetzes kennen		
	Grundlegende arbeitsrechtliche Bestimmungen kennen		
	Mit Zeiterfassungssystem umgehen		
	Gehaltsbestandteile kennen und überprüfen		
→ Seite 67	... zum betrieblichen Umweltschutz beitragen.		
	Nachhaltig arbeiten		
		Fahrzeugtechnologien kennen	
	Umweltschutzmaßnahmen umsetzen	produktbezogene rechtliche Bestimmungen kennen	
	Umweltbelastende Materialien und Arbeitsweisen kennen		
→ Seite 69	... Aufgaben im betrieblichen Rechnungswesen durchführen.		
		Struktur des betrieblichen Rechnungswesens kennen	
		Belege prüfen	
			Maßnahmen bei Zahlungsverzug setzen
			Kennzahlen interpretieren
		Statistiken erstellen	
→ Seite 71	... wirtschaftlich und qualitätsorientiert arbeiten.		
	Qualitätssichernde Maßnahmen kennen		
		Kosten- und ressourcenschonend arbeiten	

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

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling findet sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurecht. <i>z. B. Verkaufsraum, Pausenraum, Umkleiden, Lager</i>		
Ihr Lehrling kennt den Aufbau des Lehrbetriebs, die Aufgaben der unterschiedlichen Betriebsbereiche und die wesentlichen Zusammenhänge. <i>z. B.</i> – Aufgabenverteilung zwischen den Abteilungen kennen (Verkauf, Servicebereich, Werkstatt, Lager, Personalabteilung, Information, Einkauf, Rechnungswesen etc.)		
Ihr Lehrling kennt die wichtigsten Ansprechpartner im Lehrbetrieb. Er weiß, was ihre wesentlichen Aufgaben sind. <i>z. B. Verkaufsleiter, Werkstattmeister, KFZ-Techniker, Kollegen, Lehrlingsausbilder/-in</i>		
Ihr Lehrling kennt das Leistungsangebot des Lehrbetriebs. <i>z. B.</i> – Dienstleistungen des Lehrbetriebs kennen (Reparatur, Service, Finanz- und Versicherungsprodukte) – Art des Warenangebots kennen		
Ihr Lehrling kennt wichtige Daten und Fakten des Lehrbetriebs. <i>z. B. Mitarbeiterzahl, Rechtsform, Anzahl der Filialen, Standorte, Stellung des Lehrbetriebs in der Branche, Betriebsform (Einzelunternehmen, Filiale einer Handelskette etc.)</i>		
Ihr Lehrling hält innerbetriebliche Regelungen ein. <i>z. B.</i> – auf Kleidung und gepflegtes Erscheinungsbild achten – Pauseneinteilung einhalten – weiß, ob Kollegen mit „Du“ bzw. „Sie“ angesprochen werden	Ihr Lehrling kennt die Ziele des Lehrbetriebs. <i>z. B.</i> – Erhöhung der Kundenzufriedenheit – Einhaltung der Markenstandards – Expansionsziele – Vertrieb über das Internet – Erweiterung des Waren- oder Dienstleistungsangebotes	

Fortsetzung →

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

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

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.1.2, 1.2.1, 1.2.2, 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3, 1.5.3, 1.6.3, 2.2.1, 4.2.1, 4.2.2, 6.3.2 sowie auf den Schwerpunkt Kraftfahrzeuge und Ersatzteile: 4.1.7, 4.3.11



„Startpunkt des ersten Lehrtages im Betrieb ist ein geführter Rundgang im Unternehmen. Jedem neuen Lehrling wird dabei auch ein Pate vorgestellt, der in der Eingewöhnungsphase behilflich ist. Das Einweisen in die EDV, das Erklären der Zeitaufzeichnung und die Vorstellung anderer Mitarbeiter gelingt dadurch besonders gut.“

Ing. Gerhard Winkler, Prokurist

Ausbildungstipps

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

Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Einzelhandel – Schwerpunkt Kraftfahrzeuge und Ersatzteile

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

www



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

Ihr Lehrling kann einen Überblick über die Branche geben.		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kennt die Struktur des Handels. z. B. – Groß- und Einzelhandel unterscheiden – Organisationsformen des Handels kennen (stationärer Handel, Online-Handel etc.) – über die Schwerpunkte des Einzelhandels Bescheid wissen – regionale Unterschiede kennen – Marktführer und Mitbewerber in der KFZ-Branche kennen – Standorteinflüsse unterscheiden		Ihr Lehrling kennt die Interessenvertretungen des Handels. z. B. Sozialpartner (WKO, AK, GPA-djp) und deren Aufgaben kennen
Ihr Lehrling kennt die Trends und Entwicklungen in der KFZ-Branche. z. B. – Trends bei Betriebsformen; E-Commerce und kombinierte Formen; Selbstbedienungskonzepte; Fachhandel, Discounter und Online-Handel – automatisierte Prozesse (Telematiksysteme, Auswertung der Fahrzeugdaten) – Nutzen von EAN-Codes, digitale Preisschilder – Lektüre einschlägiger Fachliteratur (KFZ-Zeitschriften, online Informationen etc.)		
Ihr Lehrling kennt die Werbemaßnahmen der Branche. z. B. unterschiedliche Medien wie TV-Werbung, Anzeigen, Plakate, Kundenkarten, Online Aktionen, Rabatte, Stammkundenvorteile, Mitbewerberaktionen, Flugblattaktionen, Abverkauf		
Ihr Lehrling kennt die Marktpreise. z. B. Listenpreise von Neuwagen, marktübliche Preise für Gebrauchtwagen, Bonus-Aktionen der Händler und Hersteller; Förderungen seitens des Bundes bzw. des Landes für umweltfreundliche Antriebe etc.		
	Ihr Lehrling kennt die marktwirtschaftlichen Zusammenhänge und Auswirkungen auf die Branche. z. B. Wirtschaftskreislauf (Güterkreislauf: Rohstoffgewinnung, Produktion und Produktionsbedingungen, Handel und Konsument etc.), EU, Freihandelsabkommen; Bedeutung des Online-Handels als Wachstumstreiber für die Branche (Retouren verringern, Versand optimieren etc.)	
Ihr Lehrling versteht das marktwirtschaftliche Prinzip. z. B. Auswirkung auf den Preis bei Überkapazitäten und bei knappen Gütern, Nutzen der Kostenvorteile durch globalisierte Produktion für den Wettbewerb und die Wertschöpfung		
	Ihr Lehrling kann Medienberichte über die Branche verstehen und einschätzen. z. B. Wissen, welche Auswirkungen eine Steuerhöhung bzw. -entlastung (motorbezogene Versicherungssteuer, Mineralölsteuer, Zulassungssteuer NoVA ist CO ₂ -orientiert (0 bis rund 17 Prozent etc.) auf die Branche hat; Auswirkungen der laufenden Lohnentwicklung und Produktionssteigerung, Berichte über die Branche (Umsatzentwicklung, Verhältnis zu Handel- und Servicedienstleistungen etc.)	

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 sowie auf den Schwerpunkt Kraftfahrzeuge und Ersatzteile: 6.4.4

Ausbildungstipp

- Rechercheaufgabe: Lassen Sie Ihre Lehrlinge im Internet **Merkmale der Branche** Ihres Betriebs **recherchieren**, z. B.: Sind die Unternehmen in der Branche des Lehrbetriebs mehrheitlich Klein-, Mittel- oder Großbetriebe? Viele Informationen finden sich auf den Webseiten der Wirtschaftskammern.
- Tipps zum optimalen Einstieg in die Lehre finden Sie auf Seite 39.

WWW



Brancheninfos und News für Lehrlinge im Handel:
handelslehrling.at

AUS DER
PRAXIS

„Ständig am Ball bleiben ist uns wichtig. Gemeinsam mit Kollegen fahren wir auf Innovationsreisen und schauen uns die Erfolgsfaktoren von anderen Betrieben an. Mit unseren Lehrlingen besuchen wir ganz bewusst branchenfremde Betriebe – wie beispielsweise eine Fleischhauerei oder einen Zeltverleih. Da können wir vieles erfahren, an das in unserer Branche vielleicht noch gar niemand gedacht hat.“

Franz Ortner, Geschäftsführer

„Die Branche ist schnelllebig. In Kollegengesprächen tauschen wir uns über Neuentwicklungen oder die neuesten Reifentestergebnisse aus. Auch Fachzeitschriften stehen zur Verfügung und sollen insbesondere die Lehrlinge dabei unterstützen am Puls der Zeit und im Kundengespräch fit zu sein.“

Markus Fuchslechner, Filialleiter und Ausbilder



Ihr Lehrling kann Ziel und Inhalt seiner Ausbildung erklären.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann den Ablauf der Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule erklären.		
z. B. – betriebliche Ausbildung erfolgt nach dem Berufsbild – Möglichkeit von Lehre mit Matura – Berufsschulzeit ist Arbeitszeit; Besuch der Berufsschule ist Pflicht; Zeugnisse müssen dem Lehrbetrieb vorgelegt werden		
Ihr Lehrling kennt seine Rechte und Pflichten als Lehrling.		
z. B. Lehrvertrag, wesentliche Regelungen aus dem BAG (Berufsausbildungsgesetz)/KJBG (Kinder- und Jugendbeschäftigungsgesetz)		
Ihr Lehrling kennt die Anforderungen bei der Lehrabschlussprüfung.		
z. B. theoretische Prüfung; praktische Prüfung (Präsentation, Fachgespräch etc.)		
Ihr Lehrling kennt die Weiterbildungs- und Karrieremöglichkeiten.		
z. B. – innerbetriebliche Weiterbildungsprogramme – betriebsinterne Karriereschritte – Lehre mit Matura – Berufsakademie Handel		

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



„Der Mutter eines besonders fleißigen Lehrlings habe ich einen handgeschriebenen Brief geschickt. Darin habe ich mich für das Engagement, den Fleiß und den Einsatzwillen ihres Sohnes bedankt. Kurz darauf habe ich einen Brief dieser Mutter erhalten, in dem sie mir für die Ausbildung gedankt hat. Es sind oft kleine Gesten und aufrichtige Nachrichten, die nichts kosten, aber viel bewirken.“
Franz Ortner, Geschäftsführer

Ausbildungstipps

- Gehen Sie mit Ihren neuen Lehrlingen die **Ziele und Schwerpunkte der Ausbildung** durch. Nehmen Sie den Ausbildungsleitfaden zur Hand und zeigen Sie Ihren Lehrlingen die wichtigsten Ausbildungsinhalte.
- Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 109.
- Führen Sie mit Ihren Lehrlingen regelmäßig **Feedbackgespräche** über den Stand der Ausbildung: Was haben Ihre Lehrlinge schon gelernt? Wo brauchen sie noch Unterstützung?
- Für Lehrlinge werden zahlreiche **fachliche und persönlichkeitsbildende Zusatzausbildungen** (z. B. wirtschaftliches Denken, Umgangsformen für Lehrlinge) sowie **Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung** angeboten. Einen Überblick über die Anbieter von Vorbereitungskursen erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes.
- Bei Lehrlingen mit Lernschwierigkeiten können Förderungen für Nachhilfekurse auf Pflichtschulniveau oder zusätzliche Fördereinheiten in der Berufsschule beantragt werden. Nutzen Sie die **Förderungen für die Weiterbildung** von Lehrlingen. Ein Großteil der Weiterbildungskosten wird ersetzt. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 34.
- Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen über **Weiterbildungsmöglichkeiten** während der Lehre (z. B. Lehre mit Matura) und Karrieremöglichkeiten im Anschluss an die Lehrlingsausbildung. Zeigen Sie anhand von Beispielen aus Ihrem Betrieb, welche beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten es nach der Lehre gibt. Mehr dazu finden Sie in Tool 4 des Ausbildungsleitfadens ab Seite 128.

WWW



Leitfaden Feedbackgespräche:

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

Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:

wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html

Förderungen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten:

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

Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung:

wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsfoerderung-Vorbereitungskurs-Lehrabschlusspruefung.html

Rechte und Pflichten von Lehrlingen, Lehr- und Erziehungsberechtigten:

jugend.gpa-djp.at → Lehrlinge & junge ArbeitnehmerInnen → Handelslehrlinge → *Rechte und Pflichten in der Berufsausbildung*

Rechte und Pflichten von Lehrlingen (mit Video):

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

Ablauf der Lehrabschlussprüfung:

jugend.gpa-djp.at → Lehrlinge & junge ArbeitnehmerInnen → Handelslehrlinge → *Infos zur Lehrabschlussprüfung (LAP)*

Ihr Lehrling kann mit Personen im Lehrbetrieb sowie Lieferanten kommunizieren.		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann Gespräche mit Vorgesetzten, Kollegen und Lieferanten führen.		
z. B. – grüßen, freundlich sein – unter Beachtung der betrieblichen Gepflogenheiten Gespräche führen	z. B. – Auskünfte geben – bei Unklarheiten nachfragen – eigene Meinungen und Ideen einbringen	z. B. – betriebstypische Entscheidungen treffen (Kulanzlösungen etc.) – Konsequenzen des eigenen Handelns abschätzen
Ihr Lehrling kann mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen.		
z. B. – Gepflogenheiten und höfliches Auftreten gegenüber Kollegen einhalten	z. B. – die eigene Meinung sachlich argumentieren – Feedback annehmen	z. B. – Kritik fair üben – Deeskalationsstrategien anwenden
Ihr Lehrling kann betriebs- und fahrzeughandelsspezifische Informations- und Kommunikationssystem anwenden.		
z. B. – Informationssysteme (Listen, Verzeichnisse etc.) kennen – Kommunikationssysteme (Bestellung von Ersatzteilen über spezielle Software etc.) kennen	Unter Anwendung der betriebsüblichen Informations- und Kommunikationssysteme Geschäftsvorgänge bearbeiten: In den Bereichen – Neuwagen und Gebrauchtwagen – Kundendienst – Ersatzteile – Zubehör – Finanzierung – Versicherung	
Ihr Lehrling kann im Lehrbetrieb übliche Fachausdrücke und Abkürzungen benutzen.		
z. B. – vom Strichcodesystem, Computersystem, Bestellsystem, Arbeitszeiterfassungssystem – von den Warengruppen – KFZ spezifische Fachausdrücke (B-Säule, Blinkrelais, Breitreifen, Halogenlicht etc.) – material- und konstruktionsbezogene Fachausdrücke		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.3.2, 1.5.2, 2.1.1, 2.1.3, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.3.1, 4.3.4, 4.3.7 sowie auf den Schwerpunkt Kraftfahrzeuge und Ersatzteile: 1.5.4



„Wer gegen den Strom schwimmt, ist schneller bei der Quelle. Lehrlinge dürfen und sollen gegen den Strom schwimmen – dabei lernen sie am meisten. Vor allem sollen sie frei und ungezwungen ihre Meinung äußern können.“

Franz Ortner, Geschäftsführer

„Über eine Intranet-Plattform können sich Mitarbeiter über verschiedene Themen austauschen. Meist sind es technische Fragestellungen oder Herausforderungen in der Kundenberatung. Wir motivieren unsere Lehrlinge die Beiträge zu lesen und selbst Berichte zu verfassen. Dadurch wird der fachliche Austausch gefördert und auch das Netzwerk unter den Kollegen in den verschiedenen Filialen gestärkt.“

Kurt Reitgaßl, Lehrlingsbeauftragter und Qualitätssicherung

Ausbildungstipps

- Üben Sie mit Ihren Lehrlingen, wie sie sich richtig bei Geschäftspartnern vorstellen.
- Erklären Sie Ihren Lehrlingen die „Du“ und „Sie“-Thematik: Wer bietet wem das „Du“ an? Wie spricht man Personen an, die man nicht kennt?
- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, bei Gesprächen mit Lieferanten dabei zu sein. Dabei können diese viel über den Umgang mit Lieferanten lernen.
- Jugendliche sind es nicht gewohnt, geschäftliche Telefonate zu führen. Üben Sie mit Ihren Lehrlingen verschiedene Standardgespräche in Rollenspielen:
 - sich am Telefon korrekt melden
 - Gespräche weiterverbinden
 - einfache Auskünfte geben
 - was sagt man, wenn man dem Gesprächspartner nicht weiterhelfen kann
 - nach dem Anliegen fragen und dieses notieren
 - sich Namen buchstabieren lassen

Wie gehe ich mit Lehrlingen richtig um?

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

Ausbilder/in = Vorbild:

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

Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen

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

Motivieren durch Feedback

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

www



Tipps zum richtigen Umgang mit Lehrlingen:

qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Richtiger Umgang mit den Lehrlingen

Ihr Lehrling kann mit Materialien, Hilfsmitteln und Werkzeugen umgehen.

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

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

z. B.

- Vorsichtsmaßnahmen in der Werkstatt (Hebebühnen etc.)
- Leitern richtig bedienen
- Cutter-Messer sicher verwenden
- Ameise oder Transportrolle fachgerecht benutzen
- Gefahrenquellen (offenes Feuer, Glut etc.) erkennen

Ihr Lehrling wendet die erforderlichen Schutzmaßnahmen an.

z. B.

- Handschuhe für Reinigungsarbeiten verwenden

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

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

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



„Alle Mitarbeiter in der Filiale haben Vorbildwirkung. Egal, ob es Themen wie Rauchen, Pünktlichkeit oder Ordnung halten betrifft. Daher ist es mir besonders wichtig, dass sich alle Kollegen ihrer Rolle bewusst werden. Auch wenn sie keine Ausbilder sind, ist ihr Verhalten prägend für die Lehrlinge.“

Regina Schindlböck, Human Resources Manager

Ausbildungstipps

- **Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz** sind wichtig. Gehen die Kollegen mit gutem Beispiel voran und halten ihren Arbeitsplatz sauber, fällt dies auch den Lehrlingen leichter.
- Räumen Sie am **Anfang des 1. Lehrjahres** einmal gemeinsam mit Ihren Lehrlingen auf: Zeigen Sie Ihren Lehrlingen alles, was sie wissen müssen – von der richtigen Aufbewahrung der Materialien bis zur Abfalltrennung. Legen Sie die zu erledigenden Aufgaben und einen angemessenen Zeitrahmen fest.
- Lassen Sie Ihre Lehrlinge in **Produktkatalogen Artikel laut Materialliste suchen** und die Preise herausschreiben. Dadurch bekommen sie ein Gefühl für den Wert der Materialien, mit denen sie täglich arbeiten.

Ihr Lehrling kann gesundheitsschonend und sicher arbeiten.

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling hält sich an die betrieblichen Sicherheitsvorschriften.

z. B. Freihalten der Fluchtwege, Notausgänge, Brandschutzrichtlinien

Ihr Lehrling erkennt Gefahren und kann diese vermeiden.

z. B. bei Rutschgefahr auf feuchtem Boden Warnschilder aufstellen; Stolperfallen durch Ordnung im Verkaufsraum vermeiden, richtiger Umgang mit Ölen, Batterien und Autochemie

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

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

z. B.
– grundlegende Erstversorgung bei Arbeitsunfällen leisten
– Löschdecke oder Feuerlöscher verwenden, Fluchtwege und Sammelplätze kennen

Ihr Lehrling wendet die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens an.

z. B.
– Einfluss des ergonomischen Arbeitens auf die Erhaltung der eigenen Gesundheit kennen (Schutz der Wirbelsäule etc.)
– Pausenzeiten einhalten
– schonendes Heben und Tragen (zu zweit tragen etc.)
– ergonomische Bedienung des Hochregallagers

Ihr Lehrling hält sich an die Verhaltensregeln bei auftretenden Strafdelikten (Ladendiebstähle, Überfall und Einbruch etc.).

z. B.
– persönliche Sicherheit und Kundensicherheit stehen im Vordergrund
– Ruhe bewahren
– den Anweisungen des Täters folgen
– Alarm auslösen

Ihr Lehrling kennt die Funktion externer Aufsichtsorgane.

z. B. weiß, welche Überprüfungen das Arbeitsinspektorat vornimmt

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



„Das Umfeld ist geprägt von Werkstattgruben, Hebebühnen und Werkzeugen. Die Unfallgefahr ist groß und daher erhält jeder Lehrling eine ausführliche Sicherheitsunterweisung. Das hilft Unfälle vorzubeugen und gleichzeitig lernen sie das gesamte Betriebsareal gut kennen.“

Kurt Reitgaßl, Lehrlingsbeauftragter und Qualitätssicherung

Ausbildungstipps

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

WWW



Checkliste „Sichere Lehrzeit“:

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

Prävention von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten:

auva.at → Vorsorge

Ihr Lehrling kann seine Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer wahrnehmen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kennt die Aufgaben der Arbeitnehmervertretung. <i>z. B. Arbeiterkammer, Gewerkschaft, Betriebsräte, Jugendvertrauensräte</i>		
Ihr Lehrling kennt die wesentlichen Bestimmungen des Lehrvertrages und des Berufsausbildungsgesetzes. <i>z. B. Bestimmungen zum Lehrverhältnis und Lehrvertrag</i>		
Ihr Lehrling kennt grundlegende arbeitsrechtliche Bestimmungen, insbesondere die wesentlichen Bestimmungen der Kinder- und Jugendbeschäftigung und die Verordnung über Beschäftigungsverbote und -beschränkungen für Jugendliche. <i>z. B. Regelungen zu Überstunden und Ruhepausen, Nachtruhe, Gesundheitsschutz, Gefahrenunterweisung</i>		
Ihr Lehrling kann mit dem betriebs-spezifischen Zeiterfassungssystem umgehen. <i>z. B. Arbeitszeit, Urlaub, Krankenstand und Berufsschulzeiten erfassen</i>		
Ihr Lehrling weiß über die Gehaltsbestandteile Bescheid und kann sie überprüfen. <i>z. B.</i> – Sozialversicherungsleistungen (Krankenkasse etc.) kennen – Wissen, welche Abzüge es gibt (Sozialversicherungsbeitrag, Lohnsteuer, Unterschied zwischen Brutto- und Nettobezug) – Wissen, wo Auskünfte eingeholt werden können – Kollektivvertrag kennen		

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



„Rechte und Pflichten der Lehrlinge erarbeiten wir mit authentischen Fallbeispielen während eines Lehrlingsseminars. Die Lehrlinge setzen sich zuerst im Team mit den Situationen auseinander und versuchen Lösungen zu erarbeiten. Anschließend werden die Fallbeispiele auf einer Pinnwand strukturiert dargestellt und gemeinsam mit allen Lehrlingen besprochen. Das Verständnis der Lehrlinge für ihre Rechten und Pflichten wächst, wenn sie mit realistischen Situationen konfrontiert werden und ausreichend Raum für Diskussionen gegeben wird.“

Martina Marchart, Personalentwicklung

Ausbildungstipps

- Eine Übersicht der **Rechte und Pflichten** für Lehrlinge und Lehrberechtigte finden Sie auf Seite 109.
- Lassen Sie sich von Ihrem Lehrling den **Gehaltszettel erklären**.

WWW



Kollektivvertrag Handel:

wko.at/branchen/handel/Arbeitsrecht-und-Kollektivvertrag-im-Handel.html

Grundlagen, Bedeutung und Aufgaben des Kollektivvertrags:

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

Kollektivvertrag Handel:

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

Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:

arbeiterkammer.at → Beratung → Arbeit & Recht → Lehre

1

2

3

4

LEHRLINGS + LEHRBETRIEBS COACHING

Das Lehrbetriebscoaching berät und begleitet Sie bei Herausforderungen rund um die Lehrlingsausbildung.

Gern unterstützen wir Sie auf Ihrem Weg zu einem attraktiven Ausbildungsbetrieb – vom Recruiting bis hin zur Führung und Entwicklung von Lehrlingen.

Die Coaches stehen Ihnen kostenlos mit Rat und Tat zur Seite – wobei Sie Ort, Zeitpunkt und Dauer des Coachings bestimmen.

Detaillierte Informationen finden Sie auf **www.lehre-statt-leere.at**



Ihr Lehrling kann zum Umweltschutz beitragen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling arbeitet nachhaltig im Sinne der Schonung von Ressourcen und Umwelt. z. B. – Wissen über Umweltschutzmaßnahmen (Entsorgung von Ölen, Schmierstoffen sowie anderen Problemstoffen etc.) – Auswirkungen bei Nichtbeachten der Maßnahmen kennen – Schutz- und Sicherheitsvorschriften einhalten		
	Ihr Lehrling kennt die Fahrzeugtechnologien, insbesondere deren Umwelt- und Sicherheitsaspekte und Betriebskosten bzw. deren Restwert. z. B. – Verbrauch- und Schadstoffemissionen kennen und Folgen für den Klimaschutz sowie die Betriebskosten ableiten können – Vorteile der Elektro- und Hybridantriebstechnologie kennen – Recyclingfähigkeit kennen – Sicherheitssysteme (Airbag, Knautschzonen, Reifendruckkontrolle etc.)	
Ihr Lehrling weiß, welche zentralen Umweltschutzmaßnahmen im Lehrbetrieb umgesetzt werden. Er arbeitet entsprechend dieser Standards. z. B. – angemessener Einsatz von Energie (Strom, Gas etc.) – Einwegverpackungen vermeiden – Problemstoffe richtig entsorgen	Ihr Lehrling kennt produktbezogene rechtliche Bestimmungen. z. B. – Verordnung über die Entsorgung von Produkten – kraftfahrrechtliche Bedingungen	
Ihr Lehrling kennt umweltbelastende Materialien und Arbeitsweisen. z. B. Beachtung der fachgerechten Entsorgung von gefährlichen Abfällen (Batterien, Glühlampen, Ölen etc.),		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.6.2, 1.6.3, 1.6.4, 4.1.5, 4.1.6 sowie auf den Schwerpunkt Kraftfahrzeuge und Ersatzteile: 3.3, 3.4



„Nachhaltigkeit schont nicht nur die Umwelt, sondern spart auch Ressourcen. In unserem Umwelt- und Abfallleitfaden, der allen Mitarbeitern zu Verfügung steht, werden diese Themen ausführlich behandelt. Insbesondere Lehrlinge werden dadurch für einen bedachten Umgang mit den verwendeten Materialien sensibilisiert.“

Ing. Gerhard Winkler, Prokurist

Ausbildungstipps

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



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

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.5.2, 8.1.1, 8.1.3, 8.1.4, 8.1.6, 8.1.7, 8.1.8

„Der Kunde bezahlt mit seinen Einkäufen unser Gehalt. Welche Kosten im Betrieb anfallen, beispielsweise die Lehrlingsentschädigung oder auch Ausgaben für neue Werkzeuge und wie das in Relation zu unseren Umsätzen steht, erklärt eine Mitarbeiterin aus dem Controlling. Entscheidend dabei ist, dass die Lehrlinge erkennen, dass unser Erfolg von einem guten Kundenservice und einem guten Ruf in der Branche abhängig ist. Jeder hat seinen Teil dazu beizutragen, dass wir weiterhin von unseren Kunden geschätzt werden.“

Ing. Gerhard Winkler, Prokurist

„Wöchentlich haben wir Teambesprechungen, in denen wir die für uns wesentlichen Kennzahlen analysieren. Wir fordern Lehrlinge auf, Vorschläge zur Verbesserung von Auslastung, Umsatz und zur Reduktion von Schwund zu erarbeiten.“

Markus Fuchslechner, Filialleiter und Ausbilder

Ausbildungstipps

- Lassen Sie Ihre Lehrlinge **mit Hilfe des Warenwirtschaftssystems Auswertungen** zu den Top Sellern und umsatzschwachen Produkten erstellen. Besprechen Sie anschließend, wie man die Performance von umsatzschwachen Produkten verbessern könnte.
- Binden Sie Ihre Lehrlinge in das **Filialcontrolling** ein. Lassen Sie Ihre Lehrlinge recherchieren, welche Werkzeuge besonders umsatzstark sind und welche Auswirkungen das auf die Personalplanung hat.



© shutterstock.com/TuiPhotoEngineer

Ihr Lehrling kann wirtschaftlich und qualitätsorientiert arbeiten.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kennt die qualitätssichernden Maßnahmen des Lehrbetriebs. <i>z. B. Ware auf Qualität prüfen (sichtbare Mängel wie Lackschäden, Flecken bei Bezügen erkennen, Funktionstauglichkeit prüfen etc.)</i>		
	Ihr Lehrling kann kosten- und ressourcenschonend arbeiten. <i>z. B.</i> – effizient arbeiten – Arbeitsteilung mit den Kollegen berücksichtigen	

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

Ausbildungstipps

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

AUS DER PRAXIS

„Wie schafft man die Vernetzung von Lehrlingen aus der Werkstätte mit jenen im Verkauf? Ganz einfach, indem man beispielsweise einen Kraftfahrzeugtechniker-Lehrling einen Monat im Ersatzteillager mitarbeiten lässt. Nicht nur die Anerkennung für die Aufgabengebiete der dort eingesetzten Mitarbeiter wird gestärkt, auch das Verständnis für die Abläufe und die benötigten Informationen wird deutlich. Durch diese Maßnahme konnten wir einigen Missverständnissen entgegenwirken und die Zusammenarbeit hat sich verbessert.“

Ing. Gerhard Winkler, Prokurist

Best Practice

Potentiale von Lehrlingen in der regionalen Lehrlingsakademie ausbauen:

Unternehmen in der Südost-Steiermark haben sich zusammengeschlossen um gemeinsam mehr zu erreichen. In einer dreijährigen Lehrlingsakademie, bestehend aus mehreren Modulen, können Lehrlinge bereits in der Praxis erprobtes oder in der Schule gelerntes Wissen festigen und ausbauen. Dabei geht es um die Themen, die für jedes Unternehmen wichtig sind: Kommunikation, Selbstmanagement sowie Verhaltens- und Umgangsformen.

Oberstes Ziel ist es die Kompetenzen der Lehrlinge zu erhöhen und dadurch hochqualifizierte Fachkräfte auszubilden. Spannend ist, dass Lehrlinge aus unterschiedlichen Branchen, wie beispielsweise aus Lehrberufen im Einzelhandel, der Gastronomie oder dem Handwerk, gemeinsam üben und so auch andere Zugänge kennenlernen.

Auch den digitalen Medien wird in der Akademie ein hoher Stellenwert beigemessen. So wird in einer Projektarbeit ein Imagevideo über den Lehrbetrieb unter professioneller Begleitung von Trainerinnen und Trainern erstellt. Maßnahmen wie diese wurden unter anderem auch durch die WK-Feldbach ermöglicht und bieten sowohl für die Unternehmen der Region, als auch für die Lehrlinge einen großen Mehrwert.



© Autohaus UTTZ GmbH (2)

Best Practice

Im Team zum Erfolg

Ein österreichischer Automobilclub fördert durch Outdoor-Events die Vernetzung der Lehrlinge aus allen Bundesländern. In familiärer Atmosphäre wird spielerisch der Teamgeist geweckt und Lehrlinge werden vor nicht alltägliche Herausforderungen gestellt.

Ob im Klettergarten, bei einer Bootstour oder einer Rätselrally – das WIR steht im Vordergrund. Gegenseitiges Vertrauen in die besonderen Fähigkeiten eines jeden Teammitglieds sind dabei gefragt. Es versteht sich von selbst, dass bei den Übungen „Fehler“ ausdrücklich erwünscht sind. Sie schweißen das Team zusammen und am meisten lernen die Lehrlinge, wenn sie merken, dass sie voneinander abhängig sind und nur im Team gewinnen können.

Das gewonnene gegenseitige Vertrauen und der gesteigerte Selbstwert macht das Event für die Lehrlinge und für den Betrieb zum Erfolg. Viele standortübergreifende Abläufe gelingen danach viel einfacher und effizienter.



Für 17 Lehrlinge, mit einem ausgezeichneten oder gutem Erfolg bei der Lehrabschlussprüfung, ging es gemeinsam mit dem Geschäftsführer eines bekannten oberösterreichischen Autohauses zum DTM-Rennen nach Spielberg. Der Ausflug ist in erster Linie eine Belohnung und Anerkennung für das Engagement der Lehrlinge. Darüber hinaus bietet die gemeinsame Aktivität Gelegenheit zum Gedankenaustausch in einer anderen Umgebung. Über die Vergangenheit reflektieren oder Pläne für die Zukunft schmieden – das Rennumfeld sorgt für die passende Atmosphäre.



Teambuildingmaßnahmen sind aber auch bei anderen Autohäusern oder Autoservice-Händlern wichtiger Bestandteil der Ausbildung. Im Team und mit viel Begeisterung für den Motorsport werden manche Vorbehalte abgebaut und der Grundstein für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit gelegt.



„Die Aufgaben in unserem Unternehmen sind vielfältig und auch die Kompetenzen sind unterschiedlich verteilt. Ein gutes und vertrauensvolles Miteinander hebt die Stimmung und ermöglicht ein effizientes Arbeiten. Wir fördern dieses Miteinander durch viele gemeinsame Aktivitäten wie beispielsweise Skitage, Wandertage oder eigene Ausflüge für Lehrlinge und ihre Ausbilder, zum Beispiel zu einem Kartrennen.“

Ing. Gerhard Winkler, Prokurist

„Jeder Mensch hat unterschiedliche Stärken. Manche Lehrlinge sind zurückhaltend, andere wieder sehr lebhaft. Gerade am Anfang ist es wichtig, die Lehrlinge dort einzusetzen, wo sie ihre Stärken haben und Erfolgserlebnisse verbuchen können, damit das Lernen der schwierigeren Themen Spaß macht. Dann fühlen sie sich wohl und arbeiten engagiert.“

Regina Schindlböck, Human Resources Manager

Best Practice

Erste Hilfe

Ob im Beruf oder im Alltag – es kann immer ein Mensch in eine Notsituation kommen. Gerade im Einzelhandel, wo tagtäglich viele Menschen zusammenkommen, sind solche Gefahren besonders groß. Ein ausgebildeter Ersthelfer ist in jeder Filiale verpflichtend.

Erste Hilfe ist keine Gefälligkeit, sondern eine Verpflichtung. Durch den Besuch eines Erste-Hilfe-Kurses können Lehrlinge in einer Notsituation helfen und lernen früh Verantwortung zu übernehmen.



Ausbildungstipp

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

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 78	... einen Überblick über das Sortiment geben.		
	Waren des Lehrbetriebs kennen		
	Dienstleistungsangebot des Lehrbetriebs kennen		
	Warengruppen unterscheiden		
	Macharten und Qualitätsunterschiede von KFZ-Teilen und Zubehör kennen		
	Fahrzeugstechnologien kennen		
	Waren nach verarbeiteten Materialien unterscheiden		
→ Seite 80	... kann den Warenbedarf feststellen.		
	Lagerbestand feststellen		
	Lagerkennzahlen interpretieren		
	Warenbestände auf Qualität und Menge prüfen		
	Bei der Inventur mitarbeiten		
	Bei der Einkaufsplanung mitwirken		
	Angebote vergleichen und bei Auswahlentscheidungen mitwirken		
→ Seite 82	... Waren bestellen.		
	Lieferanten des Lehrbetriebs kennen		
			Wissen, wann Bestellungen erfolgen müssen
			Wissen, wie Bestellungen erfolgen müssen
			Lieferbedingungen kennen
			Auswirkungen eines unzureichenden Warenmanagements kennen
	Produktions- und Lieferstatus feststellen		
→ Seite 84	... den Wareneingang überwachen.		
	Ware fachgerecht an- und übernehmen		
			Wareneingang prüfen
	Transportverpackungen fachgerecht entsorgen		
			Wissen, wie bei mangelhafter Anlieferung vorzugehen ist
→ Seite 85	... die Warenlagerung vornehmen.		
	Waren im Warenwirtschaftssystem erfassen		
	Waren lagern		
	Sicherheitsvorkehrungen bei Warenlagerung beachten		
	Wissen, welche Lagergeräte er benutzen darf und diese sicher bedienen		

Fortsetzung →

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 87	... Waren fachgerecht verpacken und versenden.		
	Kosten der Verpackung kennen	Umweltbewusst verpacken	
		Produktgerechte Verpackungen auswählen	
→ Seite 89	... die Warenpräsentation kundengerecht umsetzen.		
	Waren in Sortimentsgruppen einteilen		
	Waren fachgerecht platzieren und ansprechend präsentieren		
	Zusatz- und Verbundplatzierungen umsetzen		
	Werbemaßnahmen des Lehrbetriebs umsetzen		
→ Seite 90	... Preise auszeichnen.		
		Wissen, wie sich Endverbraucherpreise grundlegend zusammensetzen	
		Wissen, welche betrieblichen Kosten anfallen	
		Wissen, welche Umsatzsteuersätze anzuwenden sind	
	Preisauszeichnungen vornehmen		

Ihr Lehrling kann einen Überblick über das Sortiment geben.

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kennt die Waren des Lehrbetriebes.

Kenntnis der betriebs- und markentypischen Sortimentspolitik

z. B.

- die verschiedenen Warengruppen (Werkzeuge, Ersatz- & Verschleißteile, Reifen etc.)
- stark nachgefragte Waren
- Qualität und Beschaffenheit der Waren (Gütesiegel, Testnoten etc.)
- wichtige Marken
- Breite und Tiefe des Sortiments (Zusammensetzung des Sortiments)
- Eigenschaften (Materialzusammensetzung etc.)
- Größen und Normen
- Verwendungsmöglichkeiten (nach KFZ-Marken,-Typen, Baujahren; nach der Antriebsart: Dieselmotor, Benzinmotor, Elektromotor etc.)
- Normen und Standards (bei Kindersitzen, Dachträgersystemen etc.)
- Funktionsmerkmale (Reifen: Sommer, Winter, Allwetter etc.)

Ihr Lehrling kennt das Dienstleistungsangebot des Lehrbetriebes.

Finanz- (Leasing, Kredit) und Versicherungsprogramme unterschiedlicher Anbieter

Ihr Lehrling kann Warengruppen unterscheiden.

z. B. Wareneinteilung vornehmen nach

- Verwendungsmöglichkeiten (Tuning, zur Pflege, zur Reparatur, Jahreszeiten etc.)
- Zielgruppen (preisbewusste Kunden, Kunden mit hohen Ansprüchen, Tuning-Kunden etc.)
- für bestimmte Automarken und Typen
- nach bestimmten KFZ-Teilen (Achsenantrieb, Bremsen, Auspuff, Filter, Kraftstoffanlage etc.)

Ihr Lehrling kann KFZ-Teile und Zubehör nach deren Machart unterscheiden und Qualitätsunterschiede argumentieren.

z. B.

- Originalersatzteile vom KFZ-Hersteller
- Nachbauteile
- entsprechend der Sicherheit und Langlebigkeit

Ihr Lehrling kennt die Fahrzeugtechnologien, insbesondere deren Umwelt- und Sicherheitsaspekte sowie Betriebskosten bzw. Restwert.

z. B. alternative Treibstoffe, Maßnahmen zur Optimierung der Energieeffizienz, neue Werkstoffe (Leichtbau), Fahrerassistenztechnologien, Telematiksysteme, Auswertung der Fahrzeugdaten

Ihr Lehrling kann die Waren nach den darin verarbeiteten Materialien unterscheiden.

z. B.

- Stahl, Edelstahl, Kunststoff
- Textilgewebe (Baumwolle, Polyester, waschbar etc.)

Ihr Lehrling versteht die Kennzeichnung von KFZ-Teilen.

z. B.

- rechtliche Bestimmung, Normen und Vorschriften zu kraftfahrrechtlichen Bestimmungen
- Abgasklassen-Kennzeichnungen, Label für Reifen – Kennzeichnungen etc.

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.3.3, 3.1, 3.2 sowie auf den Schwerpunkt Kraftfahrzeuge und Ersatzteile: 3.3, 3.4, 4.1.7, 4.3.11

„Unsere Lehrlinge bekommen viel Zeit das Sortiment kennenzulernen. Sortimentskompetenz ist der Schlüssel für Verkaufserfolge. Dadurch werden die Lehrlinge auch bei ihren Kollegen, insbesondere bei jenen in der Werkstätte, kompetent wahrgenommen.“

Hans P. Steiner, Dipl. Trainer & Certified Coach

„Wie ist eine Dachträgerbox fachgerecht zu montieren? Egal ob Kindersitze, Dachträgersysteme oder Sitzbezüge, alle Montageschritte werden unter fachkundiger Anleitung einige Male geübt. Erst wenn die Lehrlinge sicher im Umgang sind, können sie einschlägig beraten.“

Jürgen Fuhrmann, Stützpunktleitung

Ausbildungstipps

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



Ihr Lehrling kann den Warenbedarf feststellen.

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann den Lagerbestand feststellen.

z. B.

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

Ihr Lehrling kann Lagerkennzahlen interpretieren.

z. B.

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

Ihr Lehrling kann Warenbestände auf Qualität und Menge prüfen.

z. B.

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

Ihr Lehrling kann bei der Inventur mitarbeiten.

z. B.

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

Ihr Lehrling kann bei der Einkaufsplanung mitwirken.

z. B.

- aktuellen Warenbedarf festlegen (Saisonen: Reifen, Frostschutz etc.)
- Zielgruppen und Marktsegment des Lehrbetriebs berücksichtigen
- grundlegenden Ablauf kennen (von wem wird die Einkaufsplanung gemacht, wie lange im Voraus wird damit begonnen)

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

Ihr Lehrling kann saisonale Auswirkungen auf den Lagerbestand berücksichtigen.

z. B. Wissen, dass saisonale Bedingungen Einfluss auf das Kaufverhalten der Kunden und damit auf den Lagerstand haben (Winter-, Sommer-sortiment etc.)

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.1.2, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 1.5.1, 1.5.2, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 8.1.3



„Wir bieten einen Notdienst und haben dafür ein eigenes Warenlager für häufig benötigte Ersatzteile. Dieses Notdienstlager ist aufgrund des eingeschränkten Sortiments überschaubar und daher ideal für Lehrlinge einen ersten Überblick über wichtige Ersatzteile zu bekommen. Das Überprüfen von Mindestbeständen und das Einhalten und Kontrollieren des Ordnungssystems bietet eine gute Möglichkeit die Aufgaben in der Lagerhaltung zu erlernen.“

Ing. Gerhard Winkler, Prokurist

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 **Ableich 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 beim Ausbilder sondern auch beim Lehrling. Dem Lehrling kann sein Teil der Verantwortung bewusst gemacht werden, indem man ihn immer wieder nach seiner Selbsteinschätzung fragt:
 - Was kannst du schon?
 - Wo bist du dir noch unsicher?
 - Was musst du noch üben?
 - Was willst du noch lernen?

Ihr Lehrling kann Waren bestellen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Ihr Lehrling kennt die Lieferanten des Lehrbetriebs. <i>z. B. Vertreter und deren Kontaktdaten</i>	
		Ihr Lehrling weiß, wann Bestellungen erfolgen müssen. <i>z. B.</i> – zeitpunktgerecht bestellen – Ausverkaufssituationen vermeiden – Lieferzeiten kennen
		Ihr Lehrling weiß, wie Bestellungen erfolgen müssen. <i>z. B.</i> – die interne Vorgehensweise beachten – Bestellungen auf verschiedenste Weise durchführen (Telefon, E-Mail, Onlineformular etc.) – internes Warenwirtschaftssystem nutzen
		Ihr Lehrling kennt die Lieferbedingungen. <i>z. B.</i> – Lieferzeiten berücksichtigen – Lieferbedingungen (ab Werk, frei Haus etc.) unterscheiden
		Ihr Lehrling kennt die Auswirkungen eines unzureichenden Warenmanagements. <i>z. B.</i> – tages- oder saisonabhängiger Warenbedarf nicht berücksichtigt – hohe Lagerkosten bei zu großen Bestellungen – nicht genutzte Mengenrabatte aufgrund zu geringer Bestellmenge – Verlust von Kunden bei fehlender Ware
	Ihr Lehrling kann den Produktions- und Lieferstatus von Warenbestellungen feststellen <i>z. B. mit Hilfe von betriebsüblichen Informationssystemen die voraussichtliche Anlieferung feststellen; den nächsten Produktionstermin feststellen</i>	
		Ihr Lehrling kann Warenbestellungen durchführen. <i>z. B. schriftlich (elektronisch etc.); unter Berücksichtigung der betrieblichen Erfordernisse</i>

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 Kraftfahrzeuge und Ersatzteile: 4.3.10



Ausbildungstipps

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

AUS DER PRAXIS

„Es kommt vor, dass von Kunden gewünschte Waren im Hauptlager nicht verfügbar sind. Unsere Lehrlinge bekommen dann die Aufgabe die Ware von einer anderen Filiale zu ordern. Die Kontaktaufnahme und Recherche fördert die Vernetzung zu Kollegen und Kolleginnen anderer Standorte.“
Jürgen Fuhrmann, Stützpunktleitung

Ihr Lehrling kann den Wareneingang überwachen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Ihr Lehrling kann die Ware fachgerecht an- und übernehmen. z. B. – Warenannahme bestätigen – Lieferscheine abzeichnen – die Ware im Warenübergang übernehmen	
		Ihr Lehrling kann die Richtigkeit des Wareneingangs überprüfen. z. B. – Anlieferung mit der Bestellung vergleichen – Menge prüfen – Preis und Qualität vergleichen – mit den Lieferpapieren vergleichen
	Ihr Lehrling kann Transportverpackungen fachgerecht entsorgen. z. B. Wissen über Rücknahme von Transportverpackungen (Pfandsystem bei Europaletten etc.); richtige Entsorgung von unterschiedlichen Verpackungsmaterialien (Karton, Kunststoff etc.)	
		Ihr Lehrling weiß, wie bei mangelhafter Anlieferung vorzugehen ist. z. B. – Mahnung des Lieferanten bei Nichtlieferung – Ersatz bei beschädigten Waren – Vornehmen der Dokumentation

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



Lieferungen auf Vollständigkeit und sichtbare Mängel kontrollieren: das sind Aufgaben, bei denen ein Lehrling rasch Verantwortung übernehmen kann. Natürlich hat der Ausbilder immer ein wachsames Auge. Das Vertrauen, das dem Lehrling entgegengebracht wird, stärkt sein Selbstbewusstsein.“

Regina Schindlböck, Human Resources Manager

Ihr Lehrling kann die Warenlagerung vornehmen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann Waren im Warenwirtschaftssystem erfassen. z. B. Wareneingang vermerken und Lagerbestand feststellen		
Ihr Lehrling kann Waren lagern. z. B. Lagervorschriften einhalten: – beachten von Lagerhinweisen (stehend, liegend; vor Frost, Feuchtigkeit, Hitze, vor direkter Sonneneinstrahlung schützen) – unter Druck befindliche Behälter – leicht entzündbare Gegenstände – Lagerprinzipien beachten (First In – First Out Prinzip; ideale Lagerplätze für Schnelldreher etc.) – Vorgaben zur 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. – Ware gegen das Herabfallen sichern – leicht entzündbare Gegenstände (Schmierstoffe, Pflegemittel) sicher aufbewahren – Wissen, wie Autochemie gelagert werden muss (Sprays vor direkter Sonneneinstrahlung schützen etc.)	
	Ihr Lehrling weiß, welche Lagergeräte von ihm benutzt werden dürfen und kann diese sicher bedienen. z. B. – Wissen, dass manche Geräte (Stapler etc.) nur von geschultem Personal benutzt werden dürfen – Bedienen von Ameise, Transportrolle und Leitern	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.2.3, 1.2.4, 1.6.2, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3

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 und versenden.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kennt die Kosten von Verpackungsmaterialien. <i>z. B. kann entsprechend dem Produkt die Verpackung auswählen</i>	Ihr Lehrling kann Waren umweltbewusst verpacken. <i>z. B.</i> – Vermeidung von Problemstoffen <i>(z. B. Papier statt Plastik etc.)</i> – Vermeidung von unnötigen Verpackungsmaterialien	
	Ihr Lehrling kann produktgerechte Verpackungen auswählen und versenden. <i>z. B.</i> – zur Vermeidung von Brüchen, Kratzern und anderen Beschädigungen – Übergabe der Ware an Speditionsdienstleister	

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



„Für den Versand der Autoreifen sind unsere Lehrlinge zuständig. Das ist ein kleines, in sich geschlossenes Projekt. Dabei bearbeiten die Lehrlinge die Bestellungen, sie übernehmen das Zusammenbinden der Reifen für den Versand und das Ausstellen der Versandetiketten.“

Markus Fuchslechner, Filialleiter und Ausbilder

Aus der Praxis

Die **richtige Verpackung** ist für Lehrlinge nicht immer einfach auszuwählen. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, welche **Überlegungen** (z. B. Schutz vor Auslaufen, aufwendige Verpackung als Zeichen hoher Produktqualität, Kosten der Verpackung, Umweltfreundlichkeit, Gewicht) angestellt werden müssen, um eine **passende Auswahl treffen** zu können.



Ihr Lehrling kann die Warenpräsentation kundengerecht umsetzen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann Waren in Sortimentsgruppen einteilen. z. B. – Waren anlassbezogen einteilen (Bedarf für Winter- und Sommersaison etc.) – nach Zielgruppen (preisbewusste Kunden etc.) – nach Kategorien (Neuheiten und aktuelle Trends; Sicherheit: Kindersitze, Sturzhelme, Verbandsmaterial; Jahreszeiten: Frostschutz, Sonnenblenden)		
Ihr Lehrling kann die Waren fachgerecht platzieren und ansprechend präsentieren. – den Nutzen von Visual Merchandising verstehen – betriebsinterne Vorgaben zum Visual Merchandising kennen – Produkte im Geschäft oder im Schaufenster ansprechend platzieren		
Ihr Lehrling kann Zusatz- und Verbundplatzierungen umsetzen. z. B. Positionierung von Zusatzartikeln (Cockpitreinigungsmittel, Auto-Deodorants 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



„Wir bieten unsere Gebrauchtwagen im Internet auf verschiedenen Plattformen an. Der Lehrling erhält dabei die Aufgabe, die Vorteile eines jeden Modelles zielgruppengerecht aufzuarbeiten und den Anzeigetext samt Preis- und Finanzierungsmöglichkeiten im Vorschaumodus zu erstellen. Nach etwaigen Korrekturen und Freigabe der Inhalte durch einen erfahrenen Verkäufer kann die Anzeige freigeschaltet werden.“

Ing. Gerhard Winkler, Prokurist

Aus der Praxis

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



© shutterstock.com / lumen-digital

Ausbildungstipp

- Lassen Sie Ihre Lehrlinge **Marketingaktivitäten** Ihres Betriebes und eines Mitbewerbers **recherchieren**. Welche Werbemaßnahmen finden Ihre Lehrlinge ansprechend bzw. überzeugend und warum?

Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

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

Wichtig:

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

Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen

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

Ihr Lehrling kann Preise auszeichnen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Ihr Lehrling weiß, wie sich Endverbraucherpreise grundlegend zusammensetzen. <i>z. B. Einkaufspreise, Aufschläge, Gemeinkosten, Preisnachlässe (Rabatte, Skonto)</i>	
	Ihr Lehrling weiß, welche betrieblichen Kosten anfallen. <i>z. B. Mietkosten, Stromkosten, Steuern, Abgaben, Personalkosten, Abschreibungen, Werbung</i>	
	Ihr Lehrling weiß, welche Umsatzsteuersätze anzuwenden sind. <i>z. B.</i> <i>– Höhe des Umsatzsteuersatzes</i> <i>– Möglichkeit der Umsatzsteuerrückerstattung für Reisende mit Nicht-EU-Wohnsitz</i>	
Ihr Lehrling kann Preisauszeichnungen vornehmen. <i>z. B.</i> <i>– Verwendung der Unternehmenssoftware; Etikettiergeräte</i> <i>– Preisauszeichnungsvorschriften kennen</i>		

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



© shutterstock.com/Nejron Photo

Best Practice

Neuwagenmodelle perfekt vorgestellt

Sobald ein Hersteller über die serienmäßige Fertigung eines neuen PKW-Modells informiert, werden bei einem Autohaus in der Steiermark die Lehrlinge aufgefordert, Informationen einzuholen und zu recherchieren. Anschließend erstellen sie eine Power-Point-Präsentation und laden Kollegen aus den anderen Abteilungen zu einer Informationsveranstaltung ein. Dabei präsentieren die Lehrlinge die Vorzüge des neuen Automodells und stehen für Fragen der Kollegen zu Verfügung.

Diese Übung setzt eine gute Kenntnis über Vorzüge und Innovationen des jeweiligen Automodells voraus. Gleichzeitig müssen die Lehrlinge auch selbstbewusst sein, wenn es darum geht, zu überzeugen und Fragen zu beantworten. An dieser Aufgabe wachsen die Lehrlinge und bilden neben der entsprechenden Fachkenntnis auch wichtige kommunikative Fähigkeiten aus, die insbesondere für das Verkaufsgespräch wichtig sind.



„Wenn neue Automodelle auf den Markt kommen, ist das für alle Mitarbeiter aufregend und spannend zugleich. Wir nutzen diese positive Stimmung und übertragen unseren Lehrlingen die Verantwortung die neuen Modelle ihren Kollegen vorzustellen.“

Ing. Gerhard Winkler, Prokurist

Best Practice

Rätselrally – Wie sieht eigentlich ein Mittelschalldämpfer aus?

Ein Lager umfasst mehrere tausend Artikel. Viele Typen, Normen und Größen sind verfügbar, aber wie bekommen die Lehrlinge den entscheidenden Überblick? Zielsetzung der Rätselrally ist es, den Lehrlingen die Bezeichnung und das Aussehen von verschiedenen Einbauteilen näherzubringen. Dafür werden Ersatzteile, wie beispielsweise Scheibenbremsen, Steuergeräte oder diverse Filter, aufgelegt.

In Teams, die sich aus Lehrlingen unterschiedlicher Berufe (Kraftfahrzeugtechnik, Einzelhandel etc.) zusammensetzen, werden Aufgabenstellungen gelöst und Ersatzteile den jeweils korrekten Bezeichnungen zugeordnet.

Durch diese spielerische Vorgehensweise verbessern die Lehrlinge ihre Warenkenntnis und lernen die Teamarbeit sowie die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Abteilungen zu schätzen. Das hilft bei der Bewältigung der späteren Aufgaben im Unternehmen und stärkt zusätzlich das Wir-Gefühl.



© shutterstock.com/Igor Sokolov (breeze)



© shutterstock.com/Monkey Business Images

AUS DER
PRAXIS

„Der Lernerfolg ist viel höher, wenn die Lehrlinge Ersatzteile in die Hand nehmen, das Gewicht spüren und die Verarbeitung sehen. So erinnern sie sich besser an das Ersatzteil und auch die korrekte Bezeichnung.“

Elisabeth Macho, Human Resources & Remuneration

Ausbildungsbereich

Verkauf

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 94	... den Kunden gegenüber professionell auftreten.		
	Dem Beruf entsprechend auftreten		
	Auf Kunden eingehen		
	Sich entsprechend den betriebsinternen Vorgaben verhalten		
→ Seite 95	... Kunden beraten und Waren präsentieren.		
		Kundenwünsche erkennen	
		Kundenbedürfnisse einschätzen	
		Sortiment entsprechend den Kundenbedürfnissen einschränken	
			Informationen für Kunden einholen
	Bei der Auswahl von Neu- und Gebrauchtwagen beraten		
	Bei der Auswahl von Ersatzteilen und Zubehör beraten		
	Bei der Auswahl von Versicherungs- und Finanzierungsprodukten beraten		
			Bei der Erstellung von Versicherungs- und Finanzierungsprodukten mitwirken
		Über Dienstleistungen beraten	
			Angebote auf Grund spezieller Kundenwünsche erstellen
		Kaufentscheidungshilfen bieten	
			Qualität und Preis von Waren argumentieren
			Einfache Verkaufsgespräche in englischer Sprache führen
	Bei der Erstellung spezieller Angebote mitwirken		
→ Seite 98	... Zusatzverkäufe und Serviceleistungen anbieten.		
		Wissen, welche Waren als Zusatzverkauf angeboten werden können	
		Wissen, zu welchem Zeitpunkt Zusatzverkäufe angeboten werden	
		Reparaturaufträge übernehmen und weiterleiten	
→ Seite 99	... den Kauf abschließen.		
		Abschlussfragen zum richtigen Zeitpunkt stellen	
		Rechtliche Bestimmungen zum Abschließen von Kaufverträgen kennen	
→ Seite 100	... zur Kundenbindung beitragen.		
	Kundenbindungsprogramme des Lehrbetriebs kennen		
		Nachhaltige Verkäufer-/Käuferbeziehung aufbauen	
	Kundendaten aufnehmen		

Fortsetzung →

Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 101	... auf Beschwerden und Reklamationen angemessen reagieren.		
	Mit Kundenbeschwerden umgehen		
		Gesetzliche Bestimmungen kennen	
			Betriebsübliche Regelungen kennen
		Einen Umtausch von Waren vornehmen	
		Auf Reklamationen betriebsüblich reagieren	
→ Seite 102	... den Kassivorgang durchführen.		
		Sicherheitsrichtlinien im Geldverkehr kennen	
	Die persönlichen Sicherheitsvorkehrungen beim Kassieren einhalten		
		Kassieren	
		Den Kassivorgang mit unterschiedlichen Zahlungsmitteln abschließen	
		Mit besonderen Situationen an der Kassa umgehen	
→ Seite 103	... Rechnungen ausstellen.		
		Bestandteile einer Rechnung kennen	
		Rechnungen erstellen	
		Umsatzsteuer berechnen	
			Maßnahmen bei Zahlungsverzug setzen
			Kassaabschluss durchführen

Ihr Lehrling kann den Kunden gegenüber professionell auftreten.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling tritt dem Beruf entsprechend auf. <i>z. B. gepflegtes Erscheinungsbild; offene Körperhaltung; freundlicher Gesichtsausdruck; professionelle Begrüßung</i>		
Ihr Lehrling kann auf den Kunden eingehen. <i>z. B. kundenbezogene Ansprache wählen (bei älteren Kunden langsamer und lauter; Kundenberatung auf Englisch; Kinder: kindgerechte Atmosphäre schaffen etc.), Fachkenntnisse des Kunden berücksichtigen</i>		
Ihr Lehrling verhält sich entsprechend den betriebsinternen Vorgaben. <i>z. B. Anwendung der betriebsüblichen Standards (Arbeitskleidung, Begrüßung, Zugehen auf den Kunden etc.)</i>		

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



„Beim Betreten des Autohauses fallen die Blicke der Kunden zuerst auf unsere Neuwagen, dann aber sofort zu den Mitarbeitern. Wie unsere Mitarbeiter auftreten, ob sie jeden Kunden freundlich grüßen und auch wie sie miteinander umgehen, prägt entscheidend die Gesamtatmosphäre. Damit Kunden bei uns kaufen, muss das Gesamtpaket stimmig sein – das müssen unsere Mitarbeiter verinnerlichen.“

Franz Ortner, Geschäftsführer

„Englisch ist bei uns wichtig – wir sind in einer Tourismusregion. Um den Lehrlingen die Scheu vor der Sprache zu nehmen, haben sie die Möglichkeit auf Online-Übersetzer oder Apps am Handy zuzugreifen. Das gibt ihnen Sicherheit, gerade dann, wenn es sich um Fachausdrücke handelt.“

Markus Fuchslechner, Filialleiter und Ausbilder

Ausbildungstipps

- **Holen Sie Ihre Lehrlinge dort ab, wo sie stehen.** Manche Jugendliche sind schüchtern. Sie beherrschen auch grundlegende Höflichkeitsformen, wie Blickkontakt aufnehmen, Lächeln oder den Kunden Hilfe anbieten, nicht. Besprechen und üben Sie mit Ihren Lehrlingen den Umgang mit Kunden Schritt für Schritt.
- **Machen Sie Ihren Lehrlingen bewusst, dass sie die Firma nach außen vertreten.** Besprechen Sie beispielsweise: Warum sind saubere Arbeitskleidung/Schuhe wichtig? Wie wirkt ein chaotischer Arbeitsplatz bzw. Arbeitsbereich auf den Kunden?

Aus der Praxis

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

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

Ihr Lehrling kann Kunden beraten und Waren präsentieren.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Ihr Lehrling kann Kundenwünsche erkennen. z. B. – Wünsche der Kunden erkennen (Problemanalyse vornehmen, Wünsche nach bestimmten Produkten berücksichtigen) – Bedarf feststellen (bestimmte Ersatzteile etc.) – zielgerichtete Fragen stellen (Woher kommt das ungewohnte Geräusch? Wie hört es sich an?)	
	Ihr Lehrling kann die Bedürfnisse der Kunden einschätzen. z. B. Informationsbedürfnis (Anschaffungs- und Betriebskosten, Reinigungshinweise etc.), Vergleichsbedürfnis (über alternative Antriebstechnologien, Ausstattungsvarianten etc.), Beratungsbedürfnis (Funktionsweise, Bedienung etc.)	
	Ihr Lehrling kann entsprechend den Kundenbedürfnissen das Sortiment einschränken. z. B. zielgruppenrelevante Auswahloptionen festlegen	
		Ihr Lehrling kann Informationen für Kunden einholen. z. B. – Recherche im Internet oder betriebsüblichen Informationssystemen über Ersatzteile – Liefer- und Produktionsstatus recherchieren (Ersatzteile, Neuwagen etc.)
Ihr Lehrling kann Kunden bei der Auswahl von Neu- und Gebrauchtwagen mit Unterstützung von betriebs- und fahrzeughandelsspezifischen Informations- und Kommunikationssystemen beraten. z. B. – Gebrauchtwagen: Informationen über Kilometerstand, Baujahr, Ausführung etc. recherchieren und den Kunden entsprechend beraten. – Neuwagen: Informationen über Ausstattungsmerkmale und Ausführungen sowie Extras recherchieren und den Kunden entsprechend beraten.		
Ihr Lehrling kann Kunden bei der Auswahl von Ersatzteilen und Zubehör mit Unterstützung von betriebs- und fahrzeughandelsspezifischen Informations- und Kommunikationssystemen beraten. z. B. entsprechend des jeweiligen Fahrzeugmodells: – passendes Motoröl – passende Reifen (Dimensionen) – passende Scheibenbremsen – passende Schonbezüge etc. – im betriebsüblichen System suchen und den Kunden entsprechend beraten		
Ihr Lehrling kann Kunden bei Versicherungs- und Finanzierungsprodukten mit Unterstützung von betriebs- und fahrzeughandelsspezifischen Informations- und Kommunikationssystemen beraten. z. B. zum Neu- oder Gebrauchtwagenkauf Versicherungsprodukte (Vollkasko, Teilkasko bzw. Haftpflichtversicherung) oder Finanzierungsprodukte (Kreditfinanzierung, Leasing) anbieten		

Fortsetzung →

Ihr Lehrling kann Kunden beraten und Waren präsentieren.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
		Ihr Lehrling kann bei der Erstellung von Finanzdienstleistungs- und Versicherungsprodukten mitwirken. – Vorbereitung von Finanzierungs- und Leasingverträgen – Vorbereitung von Versicherungsanträgen
Ihr Lehrling kann Kunden bei Dienstleistungen des Lehrbetriebes beraten.		
<i>Kundendienst</i> <i>z.B. Beratung über Reparatur- und Serviceaufträge (Termine vergeben, Kosten abschätzen, Ersatzteile planen)</i>		
		Ihr Lehrling kann Angebote auf Grund spezieller Kundenwünsche erstellen. <i>z. B.</i> – Einbau Hifi-Anlagen und Navigationsgerät – Tuning: Design-Scheinwerfer, Komplettfahrwerke und Federteile abgestimmt auf kraftfahrrechtliche Bestimmungen
	Ihr Lehrling kann Kunden Kaufentscheidungshilfen bieten. <i>z. B. Vor- und Nachteile der Waren gegenüberstellen</i>	
		Ihr Lehrling kann die Qualität und den Preis einer Ware argumentieren. <i>z. B. Qualitätsunterschiede und die Auswirkung auf den Preis erklären (höhere Preise wegen Einsatz hochwertiger Rohstoffe, neuer Technologien und Verarbeitung etc.)</i>
		Ihr Lehrling kann einfache Verkaufsgespräche in englischer Sprache führen. <i>z. B. typische und unkomplizierte Verkaufsgespräche</i>
Ihr Lehrling kann bei der Erstellung von speziellen Angeboten mitwirken		
<i>z. B. Warenpräsentation, Direct-Mail, Hotlines bzw. Kundendienst</i>		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.3.3, 1.5.2, 2.2.2, 4.1.2, 4.1.3, 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6 sowie auf den Schwerpunkt Kraftfahrzeuge und Ersatzteile: 3.3, 3.4, 4.1.8, 4.3.8, 4.3.10, 4.3.12



„Oft sage ich zu den Lehrlingen: „Wie würdest du dich als Kunde fühlen wenn, ...“ Lehrlinge müssen lernen mit den Augen des Kunden zu sehen, um richtig beraten zu können. Der Perspektivenwechsel ist nicht leicht, aber wenn er gelingt, steht einer erfolgreichen Karriere nichts im Weg.“

Franz Ortner, Geschäftsführer

„Ein guter und verständlicher Ausdruck und höfliche Umgangsformen kennzeichnen ein gutes Verkaufsgespräch. Rollenspiele mit Kollegen eignen sich sehr gut, um diese Kompetenzen auszubilden.“

Barbara Küblbäck, Stützpunktleitung Stv.

„Ein Lehrling muss üben Autos zu verkaufen. Am besten gelingt das, wenn er Verwandte oder Freunde einlädt und ein unverbindliches Beratungsgespräch führt. Die Familie und Freunde verzeihen die anfänglichen Fehler und der Lehrling bekommt die Möglichkeit sicherer im Auftreten zu werden.“

Franz Ortner, Geschäftsführer

Ausbildungstipps

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

Hinweis: Verkaufsgespräche auf Englisch

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

www



IFA – Internationaler Fachkräfteaustausch:
www.ifa.or.at

Ihr Lehrling kann Zusatzverkäufe und Serviceleistungen anbieten.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Ihr Lehrling weiß, welche Waren als Zusatzverkauf angeboten werden können. <i>z. B.</i> – Pflegeprodukte (Felgenreiniger, Polsterpflege, Cockpitpflege) – Zusatzartikel wie Motorreiniger – Innenausstattung (Innenspiegel, Sonnenrollo, Windabweiser) – Pannenhilfe (Warndreiecke, Warnwesten, Feuerlöscher)	
	Ihr Lehrling weiß, zu welchem Zeitpunkt Zusatzverkäufe angeboten werden. <i>z. B. Hauptkauf kommt vor dem Zusatzverkauf</i>	
	Ihr Lehrling kann Reparaturaufträge übernehmen und weiterleiten. <i>z. B.</i> – kann beurteilen, ob Garantie- oder Gewährleistungsanspruch des Kunden besteht – kennt die betriebsinterne Vorgehensweise bei Reparaturanfragen – kann dabei die betriebsüblichen Informations- & Kommunikationssysteme verwenden	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.1.5 sowie auf den Schwerpunkt Kraftfahrzeuge und Ersatzteile: 3.4



Ihr Lehrling kann den Kauf abschließen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Ihr Lehrling kann Abschlussfragen zum richtigen Zeitpunkt stellen. z. B. – Verkaufsabschlusssignale richtig deuten – Entscheidungshürden aus dem Weg räumen – Kunden ein gutes Kaufgefühl vermitteln	
	Ihr Lehrling kennt die rechtlichen Bestimmungen zum Abschließen von Kaufverträgen. z. B. Arten des Kaufvertrags (mündlich, schriftlich, schlüssige Handlung)	

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



„Die Beratung über Zusatzartikel sollen Kunden nicht aufdringlich, sondern informativ wahrnehmen. Unseren Lehrlingen erklären wir, welche Zusatzverkäufe möglich sind, wenn man Vorteile herausstreicht und dem Kunden den Nutzen erklärt.“

Jürgen Fuhrmann, Stützpunktleitung

„Sämtliche Mitarbeiteraktionen werden bei uns von Lehrlingen betreut. Das beginnt von der ersten Information über die Aktion, führt über die Finanzierungsberatung und endet mit dem Verkaufsabschluss. Dadurch können Lehrlinge in einem geschützten Rahmen üben und selbstverständlich verzeihen die eigenen Mitarbeiter etwaige Fehler leichter und diese sind auch einfacher zu korrigieren.“

Ing. Gerhard Winkler, Prokurist

Ausbildungstipp

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

Ihr Lehrling kann zur Kundenbindung beitragen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kennt mögliche Kundenbindungsprogramme des Lehrbetriebs. <i>z. B. Stammkundenvorteile, Preisnachlässe, Gutscheine</i>		
	Ihr Lehrling kann eine nachhaltige Verkäufer-/Käuferbeziehung aufbauen. <i>z. B.</i> – positives Einkaufserlebnis vermitteln – durch Fachwissen und Beratungskompetenz überzeugen – durch Ehrlichkeit und Offenheit überzeugen	
Ihr Lehrling kann Kundendaten aufnehmen. <i>z. B.</i> – 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



„Unsere Lehrlinge bekommen die Aufgabe aus unseren Stammdaten Kunden nach bestimmten Kriterien auszuwählen. Anschließend rufen sie diese Kunden an und laden sie in unser Autohaus ein oder informieren sie über besonders günstige Angebote.“

Franz Ortner, Geschäftsführer

Ausbildungstipp

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

Ihr Lehrling kann auf Beschwerden und Reklamationen angemessen reagieren.		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann mit Kundenbeschwerden umgehen.		
z. B. Vorgesetzte verständigen	z. B. – aufmerksam zuhören – das Problem erfassen und versuchen eine Lösung zu finden – Verständnis für den Kunden zeigen – lösungsorientiert handeln – Reklamation als Chance sehen	
	Ihr Lehrling kennt die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen. Produkthaftung, Garantie, Gewährleistung	
		Ihr Lehrling kennt betriebsübliche Regelungen. z. B. vom Umtausch ausgeschlossene Waren; Ware gegen Geld bzw. Gutscheine
	Ihr Lehrling kann einen Umtausch von Waren vornehmen. z. B. Ware gegen Ware; den Vorgang im Warenwirtschaftssystem verbuchen	
	Ihr Lehrling kann auf eine Reklamation betriebsüblich reagieren. z. B. – Vorgesetzte informieren – das Problem schriftlich dokumentieren – Reparatur, 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 sowie auf den Schwerpunkt Kraftfahrzeuge und Ersatzteile: 3.4



AUS DER PRAXIS

„Die neueste Generation der Autos hat viele technische Raffinessen, die oft ungewohnt sind und nicht von allen Kunden sofort bedient werden können. Uns ist es daher besonders wichtig, dass Lehrlinge eine genaue Einschulung über die ordnungsgemäße Bedienung der Fahrzeuge erhalten. Das führt dazu, dass sie bei Kundenreklamationen zuerst hinterfragen, ob es sich um eine grundlegende Fehlbedienung handeln könnte. Oftmals ist eine einfache Beratung oder Einschulung die Lösung des Problems und die Kollegen in der Werkstätte können sich den tatsächlichen technischen Gebrechen widmen.“

Ing. Gerhard Winkler, Prokurist

„Unsere Computersysteme bieten Schulungsmöglichkeiten in Form von Webinaren. Anhand von vorgegebenen Geschäftsfällen, beispielsweise einer Reklamation und einer darauffolgenden Gutschrift oder einem Fehler in der Rechnungsanschrift, kann der Lehrlinge Routine im Umgang mit den Systemen bekommen.“

Regina Schindlböck, Human Resources Manager

Ausbildungstipp

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

Ihr Lehrling kann den Kassiervorgang durchführen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Ihr Lehrling kennt die Sicherheitsrichtlinien im Geldverkehr. z. B. – Banknoten entsprechend der Sicherheitskennzeichen prüfen – Unterschrift bei Kreditkarten prüfen	
Ihr Lehrling hält die persönlichen Sicherheitsvorkehrungen beim Kassieren ein. z. B. – Verhalten bei Überfall – Verhalten bei Diebstahl – Umgang mit hohen Geldbeträgen		
	Ihr Lehrling kann kassieren. z. B. – Ware scannen – Endbetrag erstellen – Geld kassieren – Wechselgeld retouren – Kassasturz durchführen	
	Ihr Lehrling kann den Kassiervorgang mit unterschiedlichen Zahlungsmitteln abschließen. z. B. Gutscheine, Bankomatkarten, Bargeld, Kreditkarten	
	Ihr Lehrling kann mit besonderen Situationen an der Kassa umgehen. z. B. Wechselgeldreklamation, Retouren, Verhaltensweise bei einem Überfall	

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

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 108.

Ihr Lehrling kann Rechnungen ausstellen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Ihr Lehrling kennt die Bestandteile einer Rechnung. z. B. – Groß- und Kleinbetragsrechnungen unterscheiden – prüfen, ob alle gesetzlich erforderlichen Bestandteile enthalten sind	
	Ihr Lehrling kann Rechnungen erstellen. z. B. unter Verwendung des betriebsinternen Systems Rechnungen erstellen	
	Ihr Lehrling kann die Umsatzsteuer berechnen. z. B. – Berechnung des Brutto- bzw. Nettobetrags – Ermittlung des Umsatzsteuerbetrags (aus dem Brutto- bzw. Nettobetrag) – Auswirkung eines Preisnachlasses auf die Höhe der Umsatzsteuer	
		Ihr Lehrling kann den Kassaabschluss durchführen. z. B. Berechnung Soll- und Ist-Bestand

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.5.2, 5.1.2, 5.1.5, 5.1.6, 5.2.1, 8.1.2, 8.1.5, 8.1.6

Ausbildungstipp

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

Die Motivation Ihrer Lehrlinge fördern

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

WWW



Motivation fördern (Richtiger Umgang mit dem Lehrling):

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

Best Practice

Lehrlingswettbewerbe Junior Sales Champion Austria/International



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

Die Vorausscheidungen für den Junior Sales Champion International finden im Rahmen des Junior Sales Champion Austria in allen Bundesländern Österreichs statt. Eine Jury bewertet das fachgerechte Verkaufsgespräch. Die jeweils besten Kandidaten und Kandidatinnen werden zum internationalen Schlusswettbewerb eingeladen und messen ihr Können mit Teilnehmern aus Bayern, Südtirol und der Schweiz.

Neben der persönlichen Erfahrung werden die Gewinner auch mit attraktiven Preisen belohnt. Auf sie warten unter anderem Pokale, Urkunden, Geld- und Sachpreise.

„Der Verkaufsnachwuchs ist immer mit Begeisterung und Herz dabei und hat gezeigt, wie cool ein Beruf im Einzelhandel sein kann. Die Lehrlinge sind tolle Botschafter des Handels. Ich bin mir sicher, dass ihnen eine erfolgreiche Zukunft bevorsteht.“

KommR Jörg Schielin, Vorsitzender des bildungspolitischen Ausschusses der Bundessparte Handel in der Wirtschaftskammer Österreich



Haben auch Sie ein herausragendes Verkaufstalent in Ihrem Team? Interessierte Lehrlinge melden sich bei der Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Handel.

Kontakt: Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Handel, Wiedner Hauptstraße 63, 1040 Wien
Telefon: +43 5 90 900 3410, E-Mail: bsh@wko.at

Best Practice

Berufswettbewerb der kaufmännischen Jugend Wiens



Der Berufswettbewerb der kaufmännischen Jugend Wiens, der seit vielen Jahren durchgeführt wird, ist mit mehr als 10.000 Teilnehmern und Teilnehmerinnen eine der größten Jugendveranstaltungen Wiens. Die Schülerinnen und Schüler von 15 Schulen, davon acht Berufsschulen und sieben berufsbildende mittlere und höhere Schulen, nehmen an diesem Wettbewerb teil. Bei dieser Leistungsschau präsentiert die kaufmännische Jugend ihr Allgemeinwissen und ihr fachspezifisches Know-how.

Dabei spielt die Ausbildung von Lehrlingen im Einzelhandel eine besonders wichtige Rolle. Der Einzelhandel ist durch vier Berufsschulen vertreten, in denen alle Schwerpunkte ausgebildet werden.

Die Sieger und Siegerinnen werden im Rahmen einer Abschlussveranstaltung im Wiener Rathaus geehrt und dürfen sich über Preise im Gegenwert von bis zu 250 Euro freuen. Doch nicht nur die materiellen Preise stellen einen Wert für die Teilnehmer und Teilnehmerinnen dar. Durch den Wettbewerb zeigen sie die Qualität der Ausbildung ihrer Schulen. Für die Abschlussklassen ist es gleichzeitig eine gute Vorbereitung auf die Lehr- bzw. Abschlussprüfung.

„Mit diesen Veranstaltungen leisten wir einen Beitrag für die Qualität der Berufsausbildung und vermitteln ein positives Feedback an die Jugendlichen. So gesehen ist der Wettbewerb Teil einer Gesamtstrategie zur Verbesserung der Ausbildung, die wir gemeinsam mit unserem Sozialpartner umsetzen.“

LAbg. Peter Florianschütz,

Sekretär der Fachausschüsse der Gewerkschaft der Privatangestellten – Druck, Journalismus, Papier (GPA-djp)



© Denke/Weissrabe.at





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.

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

Dieses Merkblatt wurde uns vom Bundeskriminalamt zur Verfügung gestellt.

Rechte und Pflichten

Infoblatt für Lehrlinge

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

RECHTE DES LEHRLINGS/PFLICHTEN DES LEHRBERECHTIGTEN LAUT BAG

- Fertigkeiten und Kenntnisse des Lehrberufes sind dem Lehrling vom Lehrberechtigten selbst oder durch andere geeignete Personen (Ausbilder/in) zu vermitteln.
- Dem Lehrling dürfen keine berufsfremden Arbeiten bzw. Arbeiten, die seine Kräfte übersteigen, zugeteilt werden.
- Der Lehrling darf nicht körperlich geächtigt werden; er ist auch vor Misshandlungen durch Betriebsangehörige zu schützen.
- Eltern und Erziehungsberechtigte sind von wichtigen Vorkommnissen zu verständigen.
- Für den Berufsschulbesuch ist dem Lehrling die erforderliche Zeit unter Fortzahlung der Lehrlingsentschädigung freizugeben.
- Übersteigen die Internatskosten die Lehrlingsentschädigung, sind die Mehrkosten durch den Lehrberechtigten abzugelten.
- Für die Ablegung der Lehrabschlussprüfung ist die dafür erforderliche Zeit freizugeben.
- Während der Lehrzeit bzw. der Behaltezeit müssen dem Lehrling beim erstmaligen Prüfungsantritt die Prüfungstaxe und allfällige Materialkosten ersetzt werden.

PFLICHTEN DES LEHRLINGS LAUT BAG

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

- Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen.

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

- Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sind zu wahren.

- Mit Werkzeug und Material muss sorgsam umgegangen werden.

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

ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT

Die Verantwortung für eine erfolgreiche Ausbildung liegt auch bei dir! Du hast ein Recht auf eine umfassende Ausbildung (siehe „Rechte“). Achte auch selbst darauf, dass dir alle Kenntnisse beigebracht werden.

Vor allem am Anfang müssen Lehrlinge auch einfache Hilfstätigkeiten übernehmen, die nicht so viel Spaß machen. Diese Aufgaben gehören genauso zu deinem Beruf und tragen dazu bei, dass der Betrieb gut läuft. Lass dir erklären, warum diese Aufgaben für den Betrieb wichtig sind. Du kannst deinem Betrieb wirtschaftlich schaden, wenn du Arbeiten nicht ordnungsgemäß durchführst. Bedenke, dass deine Lehrstelle und Lehrlingsentschädigung davon abhängen, dass es deinem Lehrbetrieb wirtschaftlich gut geht.

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

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

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

Tipp: Speichere die Telefonnummer am besten gleich im Handy ein! Wenn du an einem Schultag krank bist, musst du auch die Schule verständigen.

Quelle: Berufsausbildungsgesetz (BAG) § 9 und § 10; Erklärung zum Gesetzestext: ibw

Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
AUSBILDER/IN		
Ausbilderqualifikation		
Fachliche Weiterbildung der Ausbilder/innen		
Didaktische Weiterbildung der Ausbilder/innen		
Erfahrungsaustausch (Ausbildertreffen im Betrieb; Vernetzung der Ausbilder/innen mit Ausbilder/innen anderer Betriebe; Auslandpraktikum für Ausbilder/innen)		
Überbetriebliches Engagement der Ausbilder/innen (Prüfertätigkeit bei der Lehrabschlussprüfung; Arbeitskreise; Lehrlingswart etc.)		
DIE LEHRLINGSSUCHE - DAS INTERESSE AM LEHRBETRIEB WECKEN		
Kooperationen mit Schulen (Betriebsbesichtigungen, Vorträge in Schulen, Teilnahme an Elternabenden, Schulprojekte etc.)		
Berufspraktische Tage (Schnupperlehre)		
Tag der offenen Tür im Betrieb für Jugendliche, Eltern und Lehrer		
Teilnahme an 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)		
LEHRLINGSAUSWAHL		
Auswahlverfahren für den Bewerbungsprozess auswählen (schriftliche Bewerbung, Bewerbungsgespräch, Schnuppertage, Eignungstest etc.)		
Reihenfolge der einzelnen Auswahlverfahren festlegen		
Kriterien für die Lehrlingsauswahl festsetzen (Zeugnisnoten, Testergebnisse, Selbstständigkeit, Motivation etc.)		
Rückmeldung an alle Bewerber/innen über die Zu- bzw. Absage		
AUSBILDUNG IN BETRIEB UND SCHULE		
Kontakte zum/zur Berufsschuldirektor/in, Klassenvorstand und den Berufsschullehrern/Berufsschullehrerinnen pflegen		
Berufsschule kontaktieren und sich über die Leistungen des Lehrlings erkundigen		
Vereinbaren, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit dem Betrieb Kontakt aufnimmt		
Berufsschullehrer/innen in den Betrieb einladen		
Bei Schwierigkeiten in der Berufsschule und/oder im Betrieb: Kontakt mit den Eltern aufnehmen		
DER OPTIMALE START IN DIE AUSBILDUNG		
Willkommenstreffen vor/zu Beginn der Lehrzeit für Lehrlinge und deren Eltern		
Lehrlingsunterlagen für alle aufgenommenen Lehrlinge mit Infos zur Ausbildung		
Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtages		

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
AUSBILDUNG GESTALTEN		
Berufsbild als Grundlage für die Ausbildungsplanung und -gestaltung heranziehen		
Ausbildungsplan erstellen		
Ausbilden (Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen; Lehrlinge selbstständig arbeiten lassen)		
Lehrling in betriebliche Aufträge einbinden		
Jobrotation (regelmäßiger Wechsel der Aufgabenbereiche und/oder Abteilungen)		
Andere Ausbildungsmethoden (Lehrlingsprojekte, E-Learning etc.)		
Zusätzliches Ausbildungsangebot im Rahmen des Berufsbildes (zusätzliche praktische Übungsmöglichkeiten; Lehrlingsunterricht, Nachhilfe etc.)		
Ausbildungsdokumentation (Ausbilder und/oder Lehrlinge dokumentieren in einem Ausbildungsheft oder einer Ausbildungsmappe, was gelernt wurde)		
Ausbildungsfortschritte feststellen (beobachten während der Arbeit; Ergebnisse von Arbeitsaufträgen oder praktische Arbeitsproben bewerten; Feedback von Ausbilder/in, Kollegen etc. einholen; praxisnahe Tests etc.)		
Feedback geben (Rückmeldungen während der Arbeit; regelmäßig Feedbackgespräche führen)		
Einbindung der Lehrlinge in die Qualitätssicherung des Betriebes (Lehrlinge können Ideen und Verbesserungsvorschläge einbringen; kontinuierlicher Verbesserungsprozess [KVP] etc.)		
Unterstützung bei der Vorbereitung auf die LAP (besprechen, was bei der LAP geprüft wird; zusätzliche Übungsmöglichkeiten im Betrieb; interne oder externe Vorbereitungstrainings; Prüfungssituationen durchspielen; LAP-Unterlagen etc.)		
RICHTIGER UMGANG MIT DEM LEHRLING		
Ausbilder/in = Vorbild für den Lehrling (Vorbildfunktion ernst nehmen; sich Zeit nehmen für den Lehrling; als Ansprechpartner zur Verfügung stehen)		
Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen (Lerntempo des Jugendlichen berücksichtigen; Lehrlinge fordern und fördern)		
Lehrlinge loben und gute Leistungen sowie Lernfortschritte anerkennen		

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
Regelmäßig Rückmeldungen zur Arbeit und den Lernleistungen geben		
Fehler als Lernchancen zulassen		
Feedback der Lehrlinge einholen und ernst nehmen		
KOOPERATION MACHT STARK		
Exkursionen in andere Betriebe		
Durchführung gemeinsamer Projekte		
(AUS)BILDUNG ÜBER DAS BERUFSBILD HINAUS		
Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen		
Berufsübergreifende Ausbildungen (EDV, Fremdsprachen, betriebswirtschaftliches Know-how, Erste-Hilfe etc.)		
Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft-Skills (Teamtrainings, Kommunikationsseminare, Selbstsicherheitstrainings etc.)		
Berufsmatura (Lehre mit Matura)		
Auslandspraktikum		
Förderung der Gesundheit und Fitness (Fitness- und Sportangebote, Sporttage, allgemeine Gesundheitsvorsorge, Gesundheitsprojekte, Suchtprävention etc.)		
ERFOLGSMESSUNG		
Erfolgsquoten bei der Lehrabschlussprüfung		
Teilnahme an nationalen und internationalen Lehrlingswettbewerben		
Belohnungen für gute Leistungen (gute Berufsschulnoten; bestandene LAP; betriebliche Leistungen; Wettbewerbserfolge etc.)		
QUALITÄTSSIEGEL FÜR DIE LEHRE		
Staatlich ausgezeichneter Ausbildungsbetrieb		
Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“		
Regionale und branchenspezifische Auszeichnungen		



Tool 3

Abschluss der Lehrzeit & Die Lehrabschlussprüfung

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung

INHALTE DER LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM LEHRBERUF EINZELHANDEL

	Prüfungsgegenstände	Prüfungsbereiche	Zeit
Theoretische Prüfung	Geschäftsfall	– Leistungsbereich Beschaffung einschließlich Schriftverkehr – Leistungsbereich Absatz	Regelfall: 150 Minuten (kann auf 180 Minuten ausgeweitet werden)
Praktische Prüfung	Präsentation	– Der Ausbildungsbetrieb – Persönliche und soziale Kompetenz – Marketing-Grundlagen – Warenwirtschaft	Vorbereitungszeit: mindestens: 45 Minuten maximal: 60 Minuten Prüfungszeit: Regelfall: 15 Minuten (kann auf 20 Minuten ausgeweitet werden) (Verlängerung um weitere 10 Minuten möglich, wenn keine eindeutige Note festgestellt werden kann)
	Fachgespräch	– Warensortiment – Beratung und Verkauf – Servicebereich Kassa	Im Regelfall 15 Minuten (Verlängerung um weitere 10 Minuten möglich, wenn keine eindeutige Note festgestellt werden kann)

Hinweis: Inhalte der Lehrabschlussprüfung zur Ausbildungsordnung im Lehrberuf Einzelhandel vom Juni 2015

Die Inhalte der Lehrabschlussprüfung sind in der Verordnung des Wirtschaftsministeriums über die Berufsausbildung im Lehrberuf Einzelhandel geregelt.

Ablauf der theoretischen Lehrabschlussprüfung

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

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

Ablauf der praktischen Lehrabschlussprüfung

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

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

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

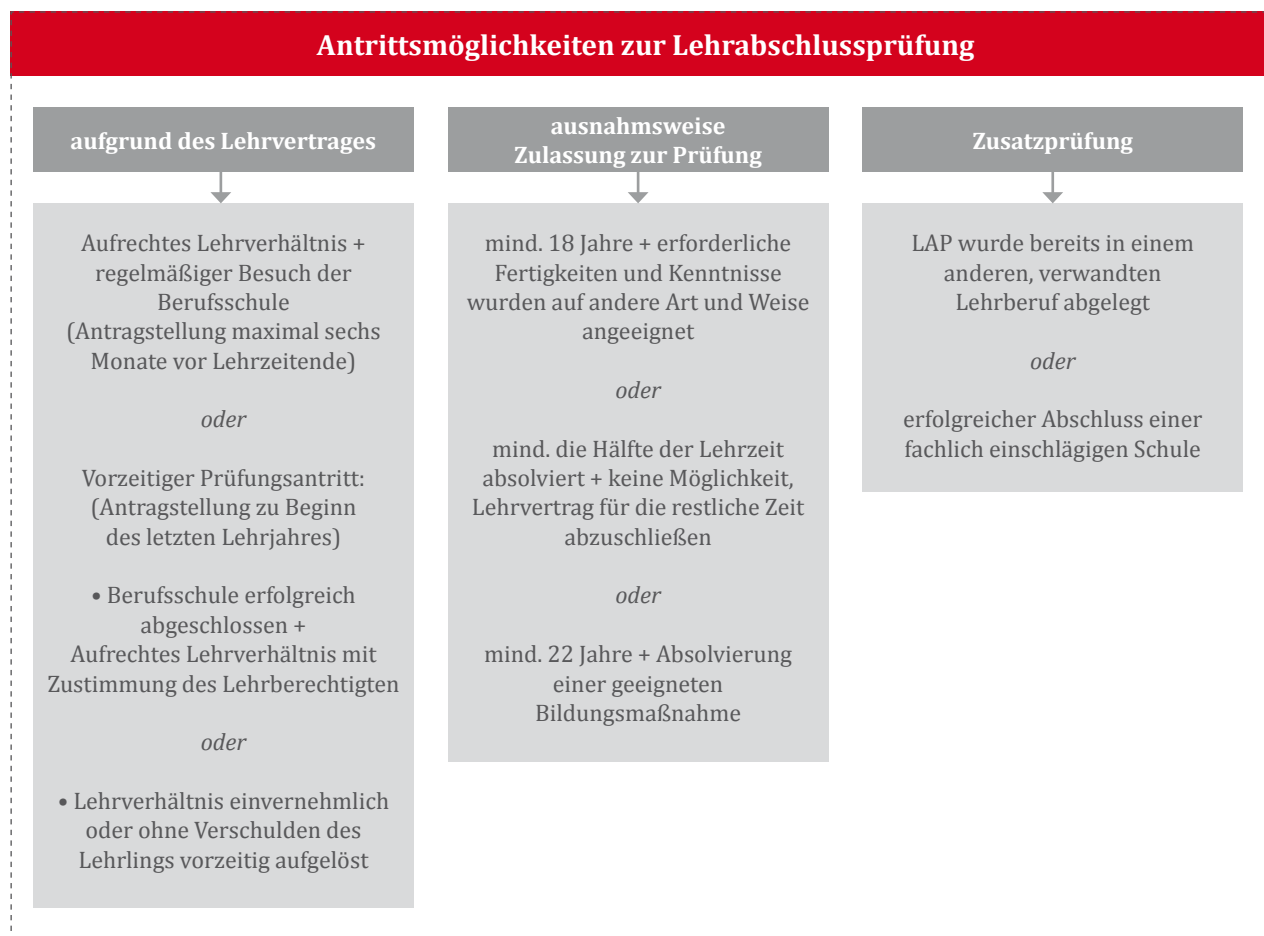


Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):
lehrberufsliste.m-services.at → Alle Lehrberufe → E → Einzelhandel

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-lehre/LAP.html

BETRIEBLICHE UNTERSTÜTZUNG ZUR LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM HANDEL

Beim erstmaligen Antritt zur Lehrabschlussprüfung trägt der Ausbildungsbetrieb die entstandenen Kosten, sofern der Lehrling innerhalb der Lehrzeit oder Behaltezeit (siehe Seite 126) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 103 Euro (Stand Mai 2018).

Dem Lehrling ist die Zeit für die Prüfung unter Fortzahlung der Bezüge freizugeben.

Besteht der Lehrling die Lehrabschlussprüfung beim ersten Antritt nicht, so besteht die Möglichkeit, diese zweimal kostenlos zu wiederholen.

Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung

VORBEREITUNGSMÖGLICHKEITEN

Je nach Bundesland wird von verschiedenen Anbietern eine Reihe von **Vorbereitungskursen** angeboten. Einen Überblick über das Angebot erhalten Sie bei Ihrer Lehrlingsstelle oder unter www.lap.at.

Ausbildungstipps

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

VORBEREITUNGSUNTERLAGEN FÜR DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM EINZELHANDEL

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

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

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

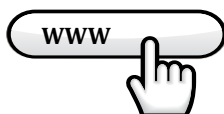
Darüber hinaus bieten das ibw (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft) und andere Anbieter **eine Reihe von Skripten zur Vorbereitung** auf die LAP an.



Vorbereitung für die theoretische Lehrabschlussprüfung



Vorbereitung für die praktische Lehrabschlussprüfung



fit4LAP:
lap.at

Best Practice

Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

VORBEREITUNGSPHASE

1. SEI ORGANISIERT

Schreib einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

2. SEI GEWISSENHAFT

Versuch, allen Themen, die dir nicht klar sind, auf den Grund zu gehen. Jetzt ist der Zeitpunkt aus Fehlern zu lernen.

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.

3. SEI TRAINIERT

Versetz dich gedanklich in die Prüfungssituation und löse Musteraufgaben. Dadurch gewinnst du an Sicherheit.

© shutterstock.com/wavebreakmedia

KURZ VOR DER PRÜFUNG

1. HÖR AUF ZU LERNEN

Stress dich nicht mit Dingen, bei denen du dir nicht sicher bist. Versuche, dich auf deine Stärken zu konzentrieren.

2. LASS DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN

Hör nicht auf die Kommentare von Kollegen, die gerade geprüft wurden. Diese sind gerade genauso aufgeregt wie du. Versuche, dich auf dich selbst zu konzentrieren und zur Ruhe zu kommen.

3. DENK POSITIV

Die Prüfung ist kein Hindernis, sondern eine Herausforderung. Denk an die Erfolge, die du schon erreicht hast (z. B. Führerschein).



WÄHREND DER PRÜFUNG

1. FANG RICHTIG AN

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

2. VERJAGE DEINE ANGST

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



© shutterstock.com/g-stockstudio

© shutterstock.com/kzenon

Beurteilung der Lehrabschlussprüfung

Bei der Gesamtbeurteilung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

Mi Auszeichnung bestanden	„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Sehr gut“ bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Gut“ erfolgte.“ (BAG § 25.(5a))			Das heißt: - Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen alle mit „Sehr gut“ bewertet sein. - In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Note als „Gut“ vergeben werden. - Insgesamt muss mindestens die Hälfte der Prüfungsgegenstände (also praktische und theoretische) mit „Sehr gut“ bewertet werden.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:			
	Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung		
	GF	Pr	FG	
	entfallen	„Sehr gut“		
max. „Gut“	„Sehr gut“			

Mit gutem Erfolg bestanden	„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Gut“ oder „Sehr gut“ bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend“ erfolgte.“ (BAG § 25.(5b))			**Das heißt:** - Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen **alle** mit „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet sein. - In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Beurteilung als „Befriedigend“ vergeben werden. - Insgesamt muss **mindestens die Hälfte** der Prüfungsgegenstände **mit „Sehr gut“ oder „Gut“** bewertet sein.
Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung			
GF	Pr	FG		
entfallen	„Sehr gut“	„Gut“		
max. „Befriedigend“	„Sehr gut“	„Gut“		
Bestanden	„Wenn kein Prüfungsgegenstand mit „Nicht genügend“ bewertet wurde.“ (BAG § 25.(5c))			**Das heißt:** Es wurde **kein** Gegenstand mit „Nicht genügend“ benotet.
Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung			
GF	Pr	FG		
entfallen	kein „Nicht genügend“			
kein „Nicht genügend“	kein „Nicht genügend“			
Nicht bestanden	„Wenn ein oder mehrere Prüfungsgegenstände mit „Nicht genügend“ bewertet wurden. (lt. BAG § 25.(5d))			**Das heißt:** **Ein oder mehrere** Gegenstände wurden mit „Nicht genügend“ benotet. Hinweis: Lt. BAG §24.(2) sind bei der Wiederholungsprüfung nur die Gegenstände zu wiederholen, die mit „Nicht genügend“ beurteilt wurden.
Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung			
GF	Pr	FG		
mind. ein „Nicht genügend“				

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

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

Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

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

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

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

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

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



Förderungen für Lehrbetriebe:

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

Wiederholung der Lehrabschlussprüfung

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

Die Lehrabschlussprüfung kann zweimal kostenlos wiederholt werden.



Förderungen für Lehrlinge:

wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt---Kostenfreier-wiederholter-Antritt-zur-Lehrabs.html

Verhinderung bei der Lehrabschlussprüfung

Der Antritt zur Lehrabschlussprüfung erfolgt auf freiwilliger Basis.

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

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

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

Weiterverwendungspflicht (Behaltezeit) nach der LAP

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

Reduzierte Weiterverwendungszeit:

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

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



Kollektivvertrag Handel:

wko.at/branchen/handel/Kollektivvertrag_Handelsangestellte.html



Tool 4

Karriere im Handel

Karrierperspektiven nach der Ausbildung

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

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



■ Fachliche Vertiefung

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

■ Zweitausbildung

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

■ Trainee-Programm

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

■ Selbstständigkeit

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

■ Ausbilderqualifikation

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

■ Auslandserfahrung

Die österreichische Lehrlingsausbildung wird in vielen Ländern geschätzt. Ehemalige Lehrlinge können eine hilfreiche Unterstützung bei der Erschließung neuer Märkte sein. Wenn Ihr Unternehmen darüber hinaus Filialen in anderen Ländern hat, sind Austauschprogramme sowohl für Ihre Mitarbeiter als auch für die Mitarbeiter in ausländischen Filialen im Sinne eines Wissens- und Erfahrungstransfers von großem Wert. Mehr Informationen zu Auslandspraktika von Lehrlingen finden Sie auf Seite 97.

■ 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

„Es versteht sich von selbst, dass die meisten Abteilungsleiterpositionen von ehemaligen Lehrlingen besetzt werden. Diese Unternehmenskultur schafft Wertigkeit für Lehrlingsausbildung und zeigt deutlich, dass in unserem Unternehmen gute Karriereperspektiven vorhanden sind.“

Ing. Gerhard Winkler, Prokurist

„Es ist besonders prägend, entsprechende persönliche Entwicklungsmöglichkeiten vorgelebt zu bekommen. So sieht der Lehrling positive Beispiele von Karrieren, etwa den Aufstieg zum Außendienstmitarbeiter, zum Filialleiter oder zum Trainer in der Unternehmensgruppe.“

Regina Schindlböck, Human Resources Manager

Weiterbildung im Handel

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

LEHRGANG „AKADEMISCHER HANDELSMANAGER“ (AHM)

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

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

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



Berufsakademie Handel:

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



KARRIEREPFAD AUTOMOBILKAUFMANN/-FRAU SERVICEVERKAUFSBERATER/IN FÜR AUTOMOTIVE ZUR FÜHRUNGSKRAFT

Um den Markterfordernissen gerecht zu werden, müssen sich Fachkräfte im Kraftfahrzeugs- und Ersatzteilhandel den neuen Herausforderungen der digitalisierten und globalisierten Welt stellen.

Die Grafik veranschaulicht die umfangreichen Weiterbildungsmöglichkeiten mit einem hohen Grad an Branchenspezialisierung. Nähere Informationen sowie Auskünfte zum Beginn des Programmes finden Sie auf der Website der FH-Kufstein.



www.fh-kufstein.ac.at/dualeausbildung



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:

wko.at/branchen/handel/Weiterbildung-im-Handel.html

Ausbilder/in im Handel:

wko.at/branchen/handel/Die_Ausbilder-Akademie_des_oesterreichischen_Handels.html



Anhang

BUNDESGESETZBLATT

FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2015

Ausgegeben am 26. Mai 2015

Teil II

113. Verordnung: Einzelhandel-Ausbildungsordnung

113. Verordnung des Bundesministers für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft über die Berufsausbildung im Lehrberuf Einzelhandel (Einzelhandel-Ausbildungsordnung)

Auf Grund der §§ 8, 24 und 27 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 129/2013, wird verordnet:

Lehrberuf Einzelhandel

§ 1. (1) Der Lehrberuf Einzelhandel ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren und folgenden Schwerpunkten eingerichtet:

1. Allgemeiner Einzelhandel,
2. Baustoffhandel,
3. Einrichtungsberatung,
4. Eisen- und Hartwaren,
5. Elektro-Elektronikberatung,
6. Feinkostfachverkauf,
7. Gartencenter,
8. Kraftfahrzeuge und Ersatzteile,
9. Lebensmittelhandel,
10. Parfümerie,
11. Schuhe,
12. Sportartikel,
13. Telekommunikation,
14. Textilhandel,
15. Uhren- und Juwelenberatung.

(2) Aufbauend auf die Inhalte des Schwerpunktes Allgemeiner Einzelhandel ist maximal die Ausbildung in einem der Schwerpunkte gemäß Z 2 bis Z 15 möglich.

(3) In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Einzelhandelskaufmann oder Einzelhandelskauffrau) zu bezeichnen.

(4) Die Schwerpunktausbildung ist jedenfalls im Lehrvertrag durch einen entsprechenden Hinweis neben der Bezeichnung des Lehrberufs zu vermerken.

Arbeitsgebiet

§ 2. Das Arbeitsgebiet des/der Einzelhandelskaufmanns/frau umfasst insbesondere:

1. fachkräftebezogene Tätigkeiten in Handelsunternehmen oder anderen selbstständigen Unternehmen mit unterschiedlichen Größen, Betriebsformen und Sortimenten, wobei
2. die Verkaufstätigkeit der Mittelpunkt des kaufmännischen Aufgabenfeldes ist.
3. Darüber hinaus steuern sie den Waren- und Datenfluss in beratungs- und selbstbedienungsorientierten Betrieben und
4. unterstützen Unternehmensprozesse aus betriebswirtschaftlicher und kundenorientierter Sicht von der Beschaffung bis zum Verkauf.

Berufliche Handlungskompetenzen

§ 3. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule unter Berücksichtigung von § 23 und § 27 Berufsausbildungsgesetz (BAG) verfügt der/die Einzelhandelskaufmann/frau über folgende zentrale berufliche Handlungskompetenzen. Diese umfassen jeweils eine fachliche, methodische, personale und soziale Dimension. Sie befähigen den/die Einzelhandelskaufmann/frau in seinem/ihrer Beruf selbstständig und eigenverantwortlich zu handeln.

1. Allgemeiner Einzelhandel:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Allgemeiner Einzelhandel

- a) plant im Bewusstsein für die Wichtigkeit von lebensbegleitendem Lernen seine/ihre (weitere) Aus- und Weiterbildung für seinen/ihren individuellen beruflichen und persönlichen Erfolg,
- b) entwickelt durch Selbstreflexion persönliche Stärke,
- c) bildet sich anhand der gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Vorgänge eine eigene Meinung und Position,
- d) kann die Bedeutung eines gepflegten Erscheinungsbildes des Verkäufers oder der Verkäuferin erklären,
- e) kann mit Kunden und Kundinnen unter Berücksichtigung einschlägiger Kommunikations- und Feedbackregeln in Dialog treten, sie informieren und beraten,
- f) verkauft Waren und Dienstleistungen unter Einsatz seiner/ihrer Warenkenntnisse und bietet Serviceleistungen an,
- g) nimmt Bestellungen und Kundenaufträge entgegen und wickelt diese ab,
- h) kann die Grundlagen von Garantie und Gewährleistung erklären,
- i) nimmt Reklamationen entgegen und behandelt diese,
- j) kennt die Bedeutung einer nachhaltigen, ökologischen Produktion und die Auswirkungen der Globalisierung,
- k) ermittelt den Warenbedarf und wirkt bei der Warenbeschaffung mit,
- l) wirkt bei der Warenannahme und Warenkontrolle mit, kontrolliert und pflegt Warenbestände, zeichnet Ware aus und lagert diese,
- m) platziert und präsentiert Waren im Verkaufsraum und wirkt bei Maßnahmen der Verkaufsförderung mit,
- n) bedient die Kassa und führt Kassaabrechnungen durch,
- o) wertet Kennziffern und Statistiken für die Erfolgskontrolle aus und leitet Maßnahmen daraus ab,
- p) wirkt bei der Planung und Organisation von Arbeitsprozessen mit,
- q) setzt Informations- und Kommunikationstechniken ein,
- r) arbeitet team-, kunden- und prozessorientiert und setzt dabei seine/ihre Service- und Dienstleistungskompetenz ein.

(2) Wird der Lehrling in einem der folgenden Schwerpunkte ausgebildet, verfügt der/die Einzelhandelskaufmann/frau über nachstehende zusätzliche berufliche Handlungskompetenzen:

2. Baustoffhandel:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Baustoffhandel

- a) liest Baupläne in Hinblick auf die fachgerechte Mengenübermittlung und Verwendung von Baustoffen,
- b) informiert über die Eigenschaften und Einsatzmöglichkeiten von Baustoffen, Bauhilfsstoffen sowie über die zur Be- und Verarbeitung erforderlichen Werkzeuge und Kleinmaschinen,
- c) informiert über die bei der Verwendung von Baustoffen wesentlichen Rechtsvorschriften,
- d) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich der technischen Eigenschaften und der Anwendungsmöglichkeiten,
- e) holt Angebote auf Grund spezieller Kundenwünsche und Baupläne ein.

3. Einrichtungsberatung:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Einrichtungsberatung

- a) liest Baupläne hinsichtlich einer möglichen Einrichtungsgestaltung und gestaltet Skizzen und Einrichtungspläne gemäß Kundenwünschen,
- b) wirkt bei der Planung der Warenbeschaffung unter Berücksichtigung aktueller Wohntrends und Messeneuheiten, saisonaler und regionaler Erfordernisse mit,

- c) wirkt bei der Einholung von Angeboten auf Grund spezieller Kundenwünsche und Einrichtungspläne mit,
- d) präsentiert das betriebliche Warensortiment verkaufsgerecht und wirkt bei der Gestaltung von Kojen und Musterensembles mit Einrichtungsgegenständen mit,
- e) entwickelt Einrichtungsideen unter Berücksichtigung von Funktion, Form und Farbe.

4. Eisen- und Hartwaren:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Eisen- und Hartwaren

- a) informiert über die fachgerechte Anwendung und Verwendung der einzelnen Produkte der Produktgruppen Beschläge, Werkzeuge, Kleinmaschinen, Schlösser und Materialien zur Befestigungstechnik,
- b) berät Heimwerker/innen sowie gewerbliche Abnehmer/innen und bietet fachliche Hilfestellung an,
- c) informiert über den Brandschutz, die Brandschutzklassen sowie über Versicherungswerte,
- d) übernimmt Service- und Reparaturaufträge und wickelt diese ab,
- e) wirkt bei der Vermietung von Arbeitsmaschinen und Geräten mit.

5. Elektro-Elektronikberatung:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Elektro-Elektronikberatung

- a) kann Gebrauchsanweisungen und Anleitungen für die Montage und Inbetriebnahme umsetzen,
- b) wirkt bei der Beschaffungsplanung unter Berücksichtigung neuer Technologien und Trends sowie der Produktzyklen und der Preisentwicklung mit,
- c) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich der technischen Eigenschaften, der Einstellungen, der Anwendungsmöglichkeiten und der Inbetriebnahme,
- d) informiert über die bei der Produktverwendung einzuhaltende Sicherheitsvorschriften vor dem Hintergrund der Regelungen der Produkthaftung,
- e) informiert über Wirtschaftlichkeit, Energiebedarf und Energieeffizienz der Produkte unter Berücksichtigung von Kundenverhalten und Produktlebenszyklus.

6. Feinkostfachverkauf:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Feinkostfachverkauf

- a) kontrolliert Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität, Haltbarkeit und Frische sowie des Aussehens der Feinkostwaren (Brot und Backwaren, Käse, Wurst und Fleisch sowie spezielle Feinkostwaren),
- b) beurteilt Fleischteile und Nebenprodukte nach ihrer Art und Qualität, Verwendungs- und Verarbeitungsmöglichkeit,
- c) lagert, kühlt und pflegt das Feinkostsortiment fach- und produktgerecht,
- d) bereitet das betriebliche Feinkostsortiment vor, stellt es bereit und präsentiert es verkaufsgerecht,
- e) berät bei der Auswahl und Zusammenstellung sowie über die Zubereitung und informiert über den Verzehr von Fleisch, Fleischwaren und Wurstwaren,
- f) garniert und stellt kalte und warme Imbissartikel her,
- g) wirkt bei Maßnahmen der Lebensmittelhygiene mit.

7. Gartencenter:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Gartencenter

- a) wirkt bei der Beschaffungsplanung unter Berücksichtigung des Kundenkreises, saisonaler und regionaler Erfordernisse, der Verkaufsschwerpunkte und des Marktsegments des Lehrbetriebs mit,
- b) kontrolliert Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität und des Aussehens der Pflanzen,
- c) informiert über Eigenschaften, Standortansprüche, Pflegemaßnahmen der Pflanzen sowie über gärtnerische Gestaltungsmöglichkeiten,
- d) bereitet das betriebliche Warensortiment vor, stellt es bereit und präsentiert es verkaufsgerecht,
- e) behandelt, pflegt und lagert Blumen und Pflanzen.

8. Kraftfahrzeuge und Ersatzteile:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Kraftfahrzeuge und Ersatzteile

- a) wirkt bei der Beschaffungsplanung von Automobilen, deren Ersatzteilen und Zubehör mit,
- b) informiert über Fahrzeugtechnologien, insbesondere deren Umwelt- und Sicherheitsaspekte und Betriebskosten bzw. Restwert,
- c) erstellt Angebote auf Grund spezieller Kundenwünsche,
- d) wirkt bei der Beratung hinsichtlich der verschiedenen Finanzierungsmöglichkeiten (zB Leasing) und Versicherungsmöglichkeiten mit,
- e) informiert über die produktbezogenen rechtlichen Bestimmungen (zB Gewährleistung, kraftfahrrechtliche Bestimmungen usw.).

9. Lebensmittelhandel:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Lebensmittelhandel

- a) kontrolliert Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität, Haltbarkeit und Frische sowie des Aussehens der Nahrungs- und Genussmittel,
- b) berät über die Aufbewahrung, Zusammenstellung, Zubereitung und informiert über den Verzehr von Nahrungs- und Genussmitteln,
- c) berät bei der Produktauswahl und bietet Serviceleistungen an,
- d) präsentiert das betriebliche Warensortiment verkaufsgerecht und informiert über Aktionen und Ergänzungsartikel,
- e) stellt Waren zusammen und verpackt diese gemäß Kundenwünschen,
- f) wirkt bei Maßnahmen der Lebensmittelhygiene mit.

10. Parfümerie:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Parfümerie

- a) wirkt bei der Beschaffungsplanung unter Berücksichtigung aktueller Trends, Designerlinien und saisonaler und regionaler Erfordernisse mit,
- b) präsentiert das betriebliche Warensortiment verkaufsgerecht nach saisonalen und modischen Aspekten und Warengruppen,
- c) berät bei der Produktauswahl hinsichtlich Parfums, Gesichts- und Körperpflegeprodukte und informiert über deren Zusammensetzung und Wirkungsweise,
- d) berät über Make-Up hinsichtlich Stil, Farbe, Modetrends, Zusammensetzung und Verträglichkeit,
- e) informiert über die Sonneneinwirkung auf der Haut sowie über Sonnenfilter und Hautpflege.

11. Schuhe:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Schuhe

- a) wirkt bei der Beschaffungsplanung unter Berücksichtigung aktueller Modetrends, Designerlinien und saisonaler und regionaler Erfordernisse mit,
- b) bereitet das betriebliche Warensortiment vor, stellt es bereit, präsentiert es verkaufsgerecht und gestaltet modische Ensembles,
- c) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich Farbe, Stil und Funktion unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends und informiert über Materialien, Verträglichkeit und Pflege der Schuhe,
- d) informiert über Schuhtypen unter Berücksichtigung der gesundheitlichen Aspekte und der Anatomie des Fußes,
- e) bietet modische Kombinationen, Accessoires und Zubehör an,
- f) führt Mehrkundenberatung durch.

12. Sportartikel:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Sportartikel

- a) präsentiert Sportartikel und Sportbekleidung verkaufsgerecht und gestaltet modische Ensembles,
- b) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich Farbe, Stil und Funktion unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends und informiert über Materialien, Verträglichkeit und Pflege der Textilien,
- c) informiert über die richtige Verwendung von Sportgeräten sowie über die dazu notwendigen gesundheitlichen sowie physiotherapeutischen und orthopädischen Voraussetzungen,
- d) bietet Kombinationen, Accessoires und Zusatzartikel an,

- e) bietet Serviceleistungen des Sportartikelhandels an und führt diese aus,
- f) berät über die für die verschiedenen Sportarten adäquaten Schutzausrüstungen.

13. Telekommunikation:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Telekommunikation

- a) wendet Gebrauchsanleitungen sowie andere technische Unterlagen an,
- b) bearbeitet branchenübliche Kundenanliegen (zB SIM-Karten tauschen, Sperren, Reparaturannahmen, Auskunft über Tarife und Einzelgesprächsnachweise usw.),
- c) berät bei der Produktauswahl und informiert über grundlegende technische Entwicklungen und die Trends der angebotenen Warengruppen sowie über das entsprechende Zubehör,
- d) informiert über Verbindungselemente unter Berücksichtigung der Anschlussmöglichkeiten,
- e) bietet Zusatzverkäufe an und führt Folgeverkäufe zur besseren Nutzung der technischen Möglichkeiten und zur Anpassung an den technischen Fortschritt durch.

14. Textilhandel:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Textilhandel

- a) wirkt bei der Planung der Warenbeschaffung unter Berücksichtigung aktueller Modetrends, Designerlinien, saisonaler und regionaler Erfordernisse mit,
- b) präsentiert das betriebliche Warensortiment verkaufsgerecht und gestaltet modische Ensembles,
- c) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich Farbe und Stil unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends sowie über die Zusammensetzung, die Verträglichkeit und die Pflege der Textilien und Accessoires,
- d) schätzt Kunden und Kundinnen hinsichtlich der Konfektionsgröße und des persönlichen Kleidungsstils richtig ein,
- e) führt Mehrkundenberatung durch.

15. Uhren- und Juwelenberatung:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Uhren- und Juwelenberatung

- a) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich Stil und Funktion unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends,
- b) informiert über die Pflege und Aufbewahrung von Schmuck, Edelsteinen und Perlen/Kulturperlen,
- c) informiert über die Pflege und Handhabung von Uhren und Uhrbändern,
- d) reinigt und pflegt Schmuck, Edelsteine und Perlen/Kulturperlen,
- e) bietet uhren- und schmuckspezifische Serviceleistungen an.

Berufsbild

§ 4. (1) Der Erwerb der angeführten beruflichen Handlungskompetenzen ist Ziel der Lehrlingsausbildung. Für die Ausbildung im Lehrberuf Einzelhandel wird das nachstehende Berufsbild, gegliedert in folgende Ausbildungsbereiche, festgelegt:

1. Der Ausbildungsbetrieb

- 1.1. Bedeutung und Struktur des Einzelhandels
- 1.2. Der Ausbildungsbetrieb
- 1.3. Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt
- 1.4. Arbeitsorganisation und Ausbildung im dualen System
- 1.5. Information und Kommunikation
- 1.6. Sicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz bei der Arbeit

2. Persönliche und soziale Kompetenz

- 2.1. Persönlichkeitsentwicklung
- 2.2. Teamarbeit, Kooperation und Konfliktlösungskompetenz
- 2.3. Selbstverantwortung und Motivation
- 2.4. Meinungsbildung in gesellschafts- und wirtschaftspolitischen Sachverhalten

3. Warensortiment**4. Beratung und Verkauf**

- 4.1. Grundlagen

4.2. Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten

4.3. Beratungs- und Verkaufsgespräche

4.4. Umtausch, Beschwerden und Reklamationen

4.5. Verhalten in schwierigen Situationen

5. Servicebereich Kassa

5.1. Kassensysteme und Kassieren

5.2. Kassaabrechnung

6. Marketing-Grundlagen

6.1. Verkaufsvorbereitung

6.2. Warenpräsentation

6.3. Werbemaßnahmen und Verkaufsförderung

6.4. Preisbildung

7. Warenwirtschaft

7.1. Grundlagen

7.2. Warenbestellung

7.3. Wareneingang

7.4. Warenlagerung

7.5. Bestandskontrolle und Inventur

8. Rechnungswesen

8.1. Grundlagen

Die angeführten Berufsbildpositionen sind spätestens in dem jeweils angeführten Lehrjahr beginnend derart zu vermitteln, dass der Lehrling zur Ausübung qualifizierter Tätigkeiten im Sinne der beruflichen Handlungskompetenzen befähigt wird.

1. Allgemeiner Einzelhandel:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	Der Ausbildungsbetrieb		
1.1	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels		
1.1.1	Kenntnis der Bedeutung und der Struktur des Einzelhandels	–	–
1.1.2	Kenntnis der Trends und Entwicklungen in der Branche		
1.2	Der Ausbildungsbetrieb		
1.2.1	Kenntnis der Rechtsform und der Betriebsform des Lehrbetriebes		
1.2.2	Kenntnis des organisatorischen Aufbaus sowie der Aufgaben, Zuständigkeiten und Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche		
1.2.3	Kenntnis der jeweiligen betrieblichen Qualitätsvorgaben bzw. des betrieblichen Qualitätsmanagementsystems	–	
1.2.4	–	–	Anwenden der betrieblichen Qualitätsvorgaben bzw. des betrieblichen Qualitätsmanagementsystems
1.2.5	Funktionsgerechtes Verwenden der betrieblichen Einrichtungen, Geräte und technischen Hilfsmittel des Verkaufs		
1.3	Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt		
1.3.1	Kenntnis der Werte und Visionen des Ausbildungsbetriebes, der Ziele und der Marktposition des Lehrbetriebes sowie der Standorteinflüsse		
1.3.2	Kenntnis des betrieblichen Umfeldes samt der Geschäftsbeziehungen des Lehrbetriebes		
1.3.3	Kenntnis der Waren bzw. Warengruppen und Dienstleistungen des Lehrbetriebes		
1.4	Arbeitsorganisation und Ausbildung im dualen System		
1.4.1	Kenntnis der behördlichen Aufsichtsorgane, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen inklusive ihrer Aufgaben und Befugnisse im Betrieb		
1.4.2	Kenntnis der aushangpflichtigen arbeitsrechtlichen Vorschriften		
1.4.3	Kenntnis der sich aus dem Lehrvertrag und aus dem Berufsausbildungsgesetz bzw. Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetz ergebenden Rechte und Pflichten		
1.4.4	Rechtliches und rechnerisches Kontrollieren des Gehaltszettels, der Lehrlingsentschädigung bzw. des Gehaltes		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.4.5	Kenntnis der Inhalte und Ziele der Ausbildung sowie der einschlägigen Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten		
1.4.6	Kenntnis der Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung und der damit verbundenen rechtlichen Aspekte		
1.5	Information und Kommunikation		
1.5.1	Kenntnis der Grundlage des Datenschutzes	–	–
1.5.2	Anwenden aktueller Informations- und Kommunikationsmittel		
1.5.3	Verantwortungsbewusstes Umgehen mit sozialen Netzwerken und neuen digitalen Medien und situationsgerechtes Einsetzen zur Kommunikation im Geschäftsbereich		
1.6	Sicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz bei der Arbeit		
1.6.1	Kenntnis der Grundlagen und Anwendung der Arbeitsergonomie (zB richtiges Heben, Tragen, Bewegen von Lasten usw.)		
1.6.2	Kenntnis der Sicherheitsrisiken um Unfälle zu vermeiden. Beachtung der rechtlichen Vorschriften, ökologischen Aspekte und Vorschriften des Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie der einschlägigen Schutz- und Sicherheitsvorschriften		
1.6.3	Kenntnis der entsprechenden Vorschriften des Umweltschutzes und der Entsorgung	–	–
1.6.4	–	Mitwirken bei der rechtlich-betriebskonformen Abfallentsorgung	
2.	Persönliche und soziale Kompetenz		
2.1	Persönlichkeitsentwicklung		
2.1.1	–	Finden von Lösungen und darauf aufbauend Fällen von berufstypischen Entscheidungen im Kompetenzbereich	
2.1.2	–	Beurteilen der Qualität der durchgeführten Arbeiten und Ableiten von möglichen Verbesserungen	
2.1.3	Entwickeln der Fähigkeit die Allgemeinbildung zu vertiefen und fachspezifisch einzusetzen		
2.2	Teamarbeit, Kooperation und Konfliktlösungskompetenz		
2.2.1	Eigenständiges Arbeiten im Team und Identifizieren mit der Aufgabe im Unternehmen		
2.2.2	–	Zielgruppengerechtes und lösungsorientiertes Kommunizieren mit Kunden und Kundinnen, Vorgesetzten, Kollegen und Kolleginnen und anderen Personengruppen	
2.2.3	Selbst motiviertes Arbeiten, Fähigkeiten zur Selbstreflexion und Annehmen und Geben von Feedback		
2.3	Selbstverantwortung und Motivation		
2.3.1	Kenntnis des eigenen Verantwortungsbereiches		
2.3.2	Bewusstmachen des eigenen Handelns, Erkennen von Konsequenzen und Einbeziehen dieser in die persönliche Weiterentwicklung		
2.3.3	Kenntnis der Bedeutung des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung sowie Erkennen und Planen der eigenen beruflichen Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten		
2.4	Meinungsbildung in gesellschafts- und wirtschaftspolitischen Sachverhalten		
2.4.1	Kenntnis über den Aufbau und die Wirkungsweise des demokratischen Systems in Österreich, insbesondere im Zusammenhang mit demokratischen Beteiligungsmöglichkeiten		
2.4.2	–	Kenntnis der Mitgliedschaften Österreichs in europäischen und internationalen Organisationen und der sozial-, wirtschafts- und gesellschaftspolitischen Auswirkungen	
2.4.3	Kenntnis der grundlegenden marktwirtschaftlichen und sozialpolitischen Zusammenhänge		–
2.4.4	–	Verstehen von Medienberichten zu gesellschafts-, sozial- und wirtschaftspolitischen Themen	
3.	Warensortiment		
3.1	Kenntnis des betrieblichen Sortiments hinsichtlich der fachlichen Zusammensetzung, Breite, Tiefe und Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Sorten, Größen sowie Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit		
3.2	Kenntnis der branchenspezifischen Warenkennzeichnung, Normen und Produktdeklaration		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.1	Kenntnis der verkaufsbezogenen rechtlichen Bestimmungen und der rechtlichen Grundlagen für das Zustandekommen von Kaufverträgen und ihrer Bestandteile		–
4.1.2	Kenntnis des Ablaufes und der Gestaltung des Verkaufsgespräches	–	–
4.1.3	Kenntnis der Regeln der verkaufsorientierten Gesprächsführung		–
4.1.4	–	Anbieten von Ergänzungs- und Ersatzartikeln sowie Serviceleistungen	
4.1.5	Fachgerechtes Verpacken und Ausfolgen der Ware	–	–
4.1.6	–	Kenntnis der Bedeutung einer nachhaltigen, ökologischen Produktion und der Auswirkungen der Globalisierung	
4.2	Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten		
4.2.1	Kenntnis des betriebsinternen Erscheinungsbildes und der Bedeutung des gepflegten Erscheinungsbildes eines Verkäufers oder einer Verkäuferin	–	–
4.2.2	Freundliches und zuvorkommendes Begrüßen und Verabschieden von Kunden/innen	–	–
4.2.3	Kenntnis der Bedeutung von Kundenbindungsprogrammen		–
4.2.4	Anwenden und Erläutern des Nutzens des Kundenbindungsprogramms für Betrieb und Kunden/innen		–
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.1	Führen von Verkaufsgesprächen, Ermitteln des Bedarfs und der Wünsche der Kunden und Kundinnen und Ableiten von Verkaufsargumenten; Berücksichtigen von Fragen und Einwänden der Kundinnen und Kunden		
4.3.2	Beraten in Verkaufssituationen entsprechend der Produktkenntnis in sprachlich richtiger Form; Eingehen auf unterschiedliche Kundentypen, Kundenwünsche und Kundenerwartungen		
4.3.3	Informieren und Beraten über Wareneigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten, Warenpflege, Warenqualität, Qualitäts- und Preisunterschiede sowie bedarfs- und wunschgemäße Warenvorlage auf Grund der Waren- und Verkaufskennntnisse		
4.3.4	–	Verwenden und Verstehen der für den Beruf relevanten Fachausdrücke und üblichen Bezeichnungen	
4.3.5	Mitwirken bei der Erstellung von Angeboten und/oder Informationen über die betriebliche Leistung		
4.3.6	–	–	Führen einfacher Beratungs- und Verkaufsgespräche in englischer Sprache
4.3.7	–	Umgehen mit schwierigen Gesprächssituationen	
4.4	Umtausch, Beschwerden und Reklamationen		
4.4.1	–	Kenntnis und Information über Grundlagen von Garantie und Gewährleistung	
4.4.2	Kenntnis der branchenrelevanten Regelungen zum Konsumentenschutz		
4.4.3	Bearbeiten von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch nach den betrieblichen Regelungen unter Beachtung der branchenüblichen Vorgangsweisen		
4.5	Verhalten in schwierigen Situationen		
4.5.1	Kenntnis der betriebsüblichen Maßnahmen zur Vorbeugung von Ladendiebstahl und rechtskonformes und betriebspezifisch angemessenes Verhalten in diesen Situationen		
5.	Servicebereich Kassa		
5.1	Kassensysteme und Kassieren		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
5.1.1	–	Kenntnis und Anwendung der mit dem Geldverkehr verbundenen Sicherheitsmaßnahmen; Bedienen der Kassa	
5.1.2	–	Kenntnis der rechtlichen Bestimmungen zur Ausstellung von Rechnungen	
5.1.3	–	Verantwortungsvolles Abwickeln des Zahlungsvorganges mit dem Kassasystem (zB Scannerkassa) des Lehrbetriebs unter Beachtung der dabei vom Betrieb vorgegebenen Regeln im Kundenumgang	
5.1.4	–	Kennen aller im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel und Überprüfen dieser anhand der Merkmale auf ihre Echtheit und Gültigkeit	
5.1.5	–	–	Bearbeiten besonderer Situationen an der Kassa (zB eine Wechselgeldreklamation, Retouren)
5.1.6	–	Erstellen von Belegen im Rahmen des betrieblichen Kassensystems sowie Ausrechnen und Ausweisen der Umsatzsteuer	
5.2	Kassaabrechnung		
5.2.1	–	–	Durchführen des Kassaabschlusses
6.	Marketing-Grundlagen		
6.1	Verkaufsvorbereitung		
6.1.1	Kenntnis und Durchführung der Verkaufsvorbereitung		
6.2	Warenpräsentation		
6.2.1	Kenntnis der Grundregeln der Warenpräsentationen unter Berücksichtigung der betrieblichen Regelungen und Anforderungen		–
6.2.2	–	Mitwirken bei der zielgruppen- und anlassbezogenen Umsetzung der Warenpräsentation unter Berücksichtigung der Kundenerwartungen	
6.2.3	Betreuen der Regale und sonstigen Präsentations- und Verkaufsflächen entsprechend den betrieblichen Regelungen und fachgerechtes Platzieren der Ware sowie einfache Dekorationsarbeiten		–
6.2.4	Kenntnis und Anwendung der Preisauszeichnungsvorschriften		
6.3	Werbemaßnahmen und Verkaufsförderung		
6.3.1	Kenntnis der Grundlagen der werbe- und verkaufsfördernden Maßnahmen		–
6.3.2	–	Mitwirken bei der Organisation und Durchführung von betriebsspezifischen verkaufsfördernden Maßnahmen	
6.3.3	–	Kenntnis der werbe- und verkaufsfördernden Maßnahmen der Branche	
6.4	Preisbildung		
6.4.1	–	Kenntnis der relevanten, für den Einzelhandelsbetrieb geltenden Faktoren für die Preisgestaltung	
6.4.2	–	Kenntnis der betrieblichen Kosten, ihrer Zusammensetzung und Auswirkungen auf die Rentabilität und Preisgestaltung	
6.4.3	–	Kenntnis der Bestandteile der Kalkulation	
7.	Warenwirtschaft		
7.1	Grundlagen		
7.1.1	–	–	Kenntnis des branchen- und betriebsüblichen Beschaffungswesens
7.1.2	–	Durchführen der Arbeiten im Rahmen des betrieblichen Warenwirtschaftssystems	
7.1.3	–	Kenntnis über die betrieblichen Bezugsquellen und Einkaufsmöglichkeiten	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
7.1.4	–	Kenntnis über die relevanten Bedingungen und Regelungen des Warenbezuges	
7.2	Warenbestellung		
7.2.1	–	Grundkenntnisse über das Einholen und Vergleichen von Angeboten	
7.2.2	–	Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfs unter Verwendung betriebsüblicher Aufzeichnungen und Kommunikationsmittel	
7.2.3	–	–	Mitwirken bei der Festlegung von Bestellmengen und Bestellzeitpunkte unter Beachtung der Einkaufsgewohnheiten der Kunden/innen
7.2.4	–	–	Vornehmen von Bestellungen in verschiedenen Kommunikationsformen unter Berücksichtigung von Menge, Preis und Qualität
7.2.5	–	–	Grundkenntnisse über die betriebswirtschaftlichen Auswirkungen einer falschen Bestellung
7.3	Wareneingang		
7.3.1	–	–	Überwachen von Lieferterminen und Setzen von Maßnahmen bei Lieferverzug
7.3.2	–	Annehmen von Waren und Überprüfen der Wareneingänge und Bearbeiten der Lieferpapiere	
7.3.3	–	Feststellen von Mängeln und Ergreifen von Maßnahmen unter Einschluss anfallender schriftlicher Arbeiten	
7.4	Warenlagerung		
7.4.1	Kenntnis der Lagerungsvorschriften, der Organisation und der Arbeitsabläufe im Lager		
7.4.2	–	Mitwirken bei der produktgerechten Lagerung unter Beachtung von Ordnung, Wirtschaftlichkeit und Sicherheit	
7.4.3	–	Kenntnis der Aufgaben der in den Bereichen Warenwirtschaft und Lagerung eingesetzten Vorrichtungen und Geräte, für die keine formalen Ausbildungen erforderlich sind	
7.5	Bestandskontrolle und Inventur		
7.5.1	Prüfen der Warenbestände auf Menge und Qualität		
7.5.2	–	Einleiten von entsprechenden Maßnahmen bei Bestandsabweichungen	
7.5.3	Kenntnis der Bedeutung und Mitarbeit bei notwendigen Arbeiten bei der Inventur		
8.	Rechnungswesen		
8.1	Grundlagen		
8.1.1	–	Kenntnis über die Aufgaben und die Funktion sowie wichtiger Begriffe des betrieblichen Rechnungswesens und der verschiedenen Belege	
8.1.2	–	Grundkenntnisse über betriebliche Steuern und Abgaben	
8.1.3	–	–	Kenntnis der verschiedenen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen und den daraus abzuleitenden Maßnahmen
8.1.4	–	Bearbeiten und Interpretieren von Dateien und Statistiken	
8.1.5	Durchführen von einschlägigen Schriftverkehrsarbeiten inklusive Ablage		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
8.1.6	–	–	Grundkenntnisse über den Zahlungsverkehr mit Lieferanten/innen, Kunden/innen, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten
8.1.7	–	–	Grundkenntnisse des Verfahrens bei Zahlungsverzug
8.1.8	–	Grundkenntnisse des betrieblichen Rechnungswesens	
8.1.9	Kenntnis des Kaufvertrages und seiner Bestandteile		

(2) Für die zusätzliche Ausbildung in einem der Schwerpunkte werden folgende ergänzende und konkretisierende Berufsbildpositionen festgelegt. Die angeführten Berufsbildpositionen sind spätestens in dem jeweils angeführten Lehrjahr beginnend derart zu vermitteln, dass der Lehrling zur Ausübung qualifizierter Tätigkeiten im Sinne der beruflichen Handlungskompetenzen befähigt wird.

2. Baustoffhandel:

2. Baustoffhandel:			
Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.	Warensortiment		
3.3	Kenntnis des Sortiments nach dem Warenschlüssel für Baustoffe (Grundbaustoffe für den Hoch- und Tiefbau sowie Baustoffe und Elemente für den Ausbau)		
3.4	Kenntnis der für die Ver- und Bearbeitung der Baustoffe notwendigen Werkzeuge und Kleinmaschinen		
3.5	–	Kenntnis über Bauchemie, Baubiologie und Ökologie	
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	Grundkenntnisse über die verschiedenen Bauverfahren sowie spezifischer Begriffe (Tiefbau, Hochbau)	–	–
4.1.8	Grundkenntnisse über Baukonstruktionen und ihrer Merkmale		–
4.1.9	–	–	Kenntnis über Feuchtigkeits- und Brandschutz, Wärme- und Schalldämmung
4.1.10	Grundkenntnisse über das Lesen von Bauplänen im Hinblick auf die fachgerechte Verwendung bzw. den Einsatz von Baumaterialien		–
4.1.11	–	–	Kenntnis der für den Einsatz der Baustoffe wesentlichen baurechtlichen Bestimmungen
4.1.12	Grundkenntnisse über die EU-Bauprodukte-Verordnung		
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	–	–	Informieren über Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten
7.	Warenwirtschaft		
7.2	Warenbestellung		
7.2.6	–	Einholen von Angeboten auf Grund spezieller Kundenwünsche und Baupläne	

3. Einrichtungsberatung:

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

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.1.7	–	Mitwirken beim Erstellen von Skizzen und Einrichtungsplänen nach Kundenwünschen	
4.1.8	–	Lesen und Verstehen von Bauplänen	
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	–	Entwickeln von Einrichtungsideen unter Berücksichtigung von Funktion, Form und Farbe	
6.	Marketing-Grundlagen		
6.2	Warenpräsentation		
6.2.5	Mitwirken bei der Gestaltung von Kojen und Musterensembles		
7.	Warenwirtschaft		
7.1	Grundlagen		
7.1.5	–	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung von aktuellen Wohntrends und Messeneuheiten sowie saisonaler und regionaler Erfordernisse und Verkaufsschwerpunkte	
7.2	Warenbestellung		
7.2.6	–	Mitwirken bei der Einholung von Angeboten auf Grund spezieller Kundenwünsche und Einrichtungspläne	
7.4	Warenlagerung		
7.4.4	Kenntnis und Beachtung der produktspezifischen Lagervoraussetzungen (zB Sonneneinstrahlung, Feuchtigkeit) und Überwachung des Lagerbestandes		

4. Eisen- und Hartwaren:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.	Warensortiment		
3.3	Kenntnis des betrieblichen Warensortiments (insbesondere Beschläge, Werkzeuge, Kleinmaschinen, Schlösser, Materialien zur Befestigungstechnik) hinsichtlich der fachlichen Zusammensetzung, Breite, Tiefe, Eigenschaften, Form, Ausführung, Sorten, Qualität, Größen sowie Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit		
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	Grundkenntnisse über die produktbezogenen Normen und rechtlichen Bestimmungen zB über die Entsorgung und die damit verbundenen Kosten von für den Eisen- und Hartwarenhandel typischen Produkten und über die den Handel treffenden Rücknahmeverpflichtungen (Batterie- und Lampenverordnung)		
4.1.8	Grundkenntnisse über Anleitungen für die Montage und die Inbetriebnahme von Arbeitsmaschinen und Geräte		
4.1.9	Grundkenntnisse über die notwendigen Anschlusswerte	–	
4.1.10	Kenntnis der Ver- und Bearbeitung von Holz, Metall und Beton und die dafür notwendigen Werkzeuge und Maschinen		
4.1.11	Kenntnis der für die Anwendung der Maschinen und Geräte notwendigen Bedienungs- und Sicherheitseinrichtungen		
4.1.12	–	Kenntnis über Energiebedarf, Anschlusswerte und Leistung der Elektromaschinen	
4.1.13	Kenntnis der produktbezogenen Normen und Bestimmungen zB ÖNORMEN, Brandklassen		
4.1.14	–	Kenntnis über Brandschutzwerte und Schalldämmung	
4.1.15	–	Kenntnis über das Erstellen von Schließplänen	
4.1.16	Kenntnis über die Möglichkeiten der Zustellung und Montage		
4.1.17	Kenntnis des fachgerechten Einbaus von Beschlägen (zB Türschließer)		
4.1.18	–	–	Kenntnis und Beratung über Brandschutzklassen und die Versicherungswerte von Tresoren und anderen feuerfesten Schränken
4.1.19	Kenntnis über die Wirtschaftlichkeit und den Energiebedarf der Produkte für den vom Kunden oder der Kundin vorgesehenen Einsatz		
4.1.20	–	Grundkenntnisse über Finanzierungs- und Förderungsmöglichkeiten	
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.3.8	–	–	Informieren über Brandschutzklassen und Versicherungswerte von Tresoren und anderen feuerfesten Schränken
4.3.9	Übernehmen und Abwickeln von Serviceaufträgen		
4.3.10	Informieren über Ersatzteile und Zubehör		
4.3.11	–	–	Informieren über Brandschutz
4.3.12	Beraten von Heimwerker/innen bzw. gewerblichen Abnehmer/innen und Anbieten fachlicher Hilfestellungen		
4.3.13	Informieren über die fachgerechte Anwendung und Verwendung der einzelnen Produkte der Produktgruppen Beschläge, Werkzeuge, Kleinmaschinen, Schlösser, Materialien zur Befestigungstechnik		
4.3.14	Informieren über den Energiebedarf, die Anschlusswerte und die Leistung von Elektromaschinen und Geräten		
4.3.15	Mitwirken bei der Vermietung von Arbeitsmaschinen und Geräten		
4.3.16	–	Beraten auf Basis der Kundenangaben hinsichtlich der technischen Infrastruktur, für die Inbetriebnahme eines technischen Gerätes zB Anschlüsse für Strom laut Typenschild bzw. Gebrauchsanleitung und/oder Schaltplan	
4.4	Umtausch, Beschwerden und Reklamationen		
4.4.4	–	Übernehmen und Abwickeln von Reparaturaufträgen unter Berücksichtigung der Garantie- und Gewährleistungsbestimmungen	

5. Elektro-Elektronikberatung:

3. Elektro-Elektronikberatung:			
Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	Der Ausbildungsbetrieb		
1.5	Information und Kommunikation		
1.5.4	–	Durchführen der für den Elektro- und Elektronikhandel spezifischen Schriftverkehrsarbeiten, insbesondere Auftragsbestätigungen, Bestellungen, Lieferauskünfte, Ablage und Evidenzen	
3.	Warensortiment		
3.3	Kenntnis der im Elektro- und Elektronikhandel üblichen generellen und markenspezifischen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke		
3.4	–	Grundkenntnisse über produktspezifische physikalische Kennwerte und Leistungsmerkmale (zB Leistung, Spannung) und die Berücksichtigung dieser hinsichtlich der Produktverwendung	
3.5	Kenntnis über notwendige Kennzeichnung betreffend Energieeffizienz und fachgerechte Entsorgung		
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	Lesen von Gebrauchsanweisungen und Anleitungen für Montage und Inbetriebnahme		–
4.1.8	Grundkenntnisse über die Anschlusswerte und die Energieberatung		–
4.1.9	–	Kenntnis über Energiebedarf, Anschlusswerte und Leistung der Elektro- und Elektronikgeräte	
4.1.10	Kenntnis über die technische Installation und elektronische Einstellung der Geräte		
4.1.11	Kenntnis der produktbezogenen Normen und rechtlichen Bestimmungen, zB über die Entsorgung von für den Elektrohandel typischen Produkten (Kühl- und Gefriergeräte-Entsorgungsplakette) und die damit verbundenen Kosten und über den Handel treffende Rücknahmeverpflichtungen (Batterie- und Lampenverordnung) und Elektroaltgeräteverordnung		
4.1.12	Kenntnis über Möglichkeiten der Zustellung und Montage bzw. Einbau		
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.3.8	Informieren über die bei der Produktverwendung einzuhaltende Sicherheitstechnik im Hinblick auf Produkthaftung		
4.3.9	–	Kenntnis und Beratung über die Wirtschaftlichkeit und den Energiebedarf und die Energieeffizienz der Produkte für den vom Kunden vorgesehenen Einsatz unter Berücksichtigung des gesamten Produktlebenszyklus	
4.3.10	–	Abklären der technischen Infrastruktur beim Kunden für die Inbetriebnahme eines technischen Gerätes: zB Anschlüsse für Strom und Wasser laut Typenschild bzw. Gebrauchsanleitung und/oder Schaltplan, Einbaumöglichkeiten, Absicherung	
4.3.11	–	Abklären der räumlichen Voraussetzungen beim Kunden für Abmessungen, Abstand, Lautstärke bzw. Klangvolumen	
4.3.12	Informieren über die Richtung der technischen Entwicklung und die Trends der angebotenen Warengruppe		
4.3.13	Informieren über das für die Verwendung der technischen Geräte benötigte Zubehör		
4.3.14	Informieren über Verbindungselemente unter Berücksichtigung der Anschlussmöglichkeiten beim Kunden oder der Kundin		
4.3.15	–	Durchführen von Zusatz- und Folgeverkäufen zur besseren Nutzung der technischen Möglichkeiten und zur Adaptierung an den technischen Fortschritt im Bereich der Elektro- und Elektronikgeräte	
7.	Warenwirtschaft		
7.1	Grundlagen		
7.1.5	–	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung neuer Technologien und Trends sowie der Produktzyklen und der Preisentwicklung	

6. Feinkostfachverkauf:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	Handhaben und hygienisches Warten der zu verwendenden Werkzeuge, Maschinen, Geräte, Arbeitsbehelfe und Kühlanlagen		
4.1.8	–	Kenntnis der einzelnen Vieharten, deren Fleischteile, deren Bezeichnung und Verwendung	
4.1.9	–	Kenntnis der küchenmäßigen Verwendbarkeit und Zubereitung von Feinkostprodukten	
4.1.10	Kenntnis der Vorschriften der Lebensmittelhygiene, Mitwirken bei Maßnahmen in der Lebensmittelhygiene		
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	Beraten über die praxisgerechte Verwendung von Feinkostprodukten (Zusammenstellung, Mengenbedarf, Aufbewahrung und Verzehr)		
4.3.9	Beraten über die Aufbewahrung, Zusammenstellung, Zubereitung und Informieren über den Verzehr von Feinkostprodukten		
4.3.10	–	Entgegennehmen und Abwickeln von Kundenbestellungen	
6.	Marketing-Grundlagen		
6.1	Verkaufsvorbereitung		
6.1.2	Auspacken, Sortieren, Auszeichnen und fachgerechtes, kundenorientiertes Präsentieren von Feinkostprodukten		
6.2	Warenpräsentation		
6.2.5	Fachgerechtes Platzieren der Waren unter Berücksichtigung von Qualität insbesondere der Frische, der Haltbarkeit und des Aussehens		
6.2.6	–	Laden- und küchenfertiges Herrichten von Feinkostprodukten	
6.2.7	Aufschneiden von Wurstwaren und Käse, einfache Garnierungsarbeiten; Grundzüge des Plattenlegens		–
6.2.8	–	Arrangieren, Garnieren und Präsentieren von Aufschnittplatten; Herstellen von kalten und warmen Imbissartikeln	
6.2.9	–	Mitwirken bei Dekoration und Thekengestaltung	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
7.	Warenwirtschaft		
7.1	Grundlagen		
7.1.5	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung saisonaler und regionaler Erfordernisse sowie für Feinkostprodukte spezifischer Vorlaufzeiten		
7.3	Wareneingang		
7.3.4	Kontrollieren der Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität insbesondere der Haltbarkeit, der Frische und des Aussehens der Feinkostprodukte (Brot und Backwaren, Käse, Wurst und Fleisch sowie spezieller Feinkostwaren)		
7.4	Warenlagerung		
7.4.4	Kenntnis und fachgerechte Lagerung von Feinkostprodukten		–
7.4.5	–	Beurteilen von Feinkostprodukten nach ihrer Art, Qualität und Lagerfähigkeit	

7. Gartencenter:

7. Gartencenter:			
Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.	Warensortiment		
3.3	–	Kenntnis der Faktoren, die das betriebliche Warensortiment bestimmen, wie Jahreszeit, Preisgestaltung, Einkaufsmöglichkeiten und Verkaufsmöglichkeiten	
3.4	Kenntnis der branchenspezifischen Zertifizierungen		
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	Kenntnis der handelsüblichen Blumen und Pflanzen und der spezifischen Standort- und Pflegemaßnahmen		
4.1.8	Kenntnis der artspezifischen Maßnahmen zu Pflanzenschutz, Düngung und Bewässerung		
4.1.9	–	Kenntnis von Mangelerscheinungen, Krankheiten und Schädlingsbefall bei Pflanzen und der zu treffenden Gegenmaßnahmen	
4.1.10	Kenntnis über die Möglichkeit der Warenzustellung		
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	Informieren über Eigenschaften, Standortansprüche, Pflegemaßnahmen der Pflanzen sowie über gärtnerische Gestaltungsmöglichkeiten		
6.	Marketing-Grundlagen		
6.2	Warenpräsentation		
6.2.5	Kenntnis der Bedeutung von Visual Merchandising		–
6.2.6	Gestalten, Platzieren und Präsentieren von besonderen Angeboten; Blickfang, Beleuchtung		
7.	Warenwirtschaft		
7.1	Grundlagen		
7.1.5	–	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung des Kundenkreises, saisonaler und regionaler Erfordernisse, der Verkaufsschwerpunkte und des Marktsegments des Lehrbetriebs	
7.3	Wareneingang		
7.3.4	–	Kenntnis und Erkennung einschlägiger Mängel, Krankheiten und Schädlingen bei Pflanzen	
7.4	Warenlagerung		
7.4.4	Behandeln und Pflegen der Pflanzen im Lagerbestand		

8. Kraftfahrzeuge und Ersatzteile:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	Der Ausbildungsbetrieb		
1.5	Information und Kommunikation		
1.5.4	Kenntnis und Anwendung der betriebs- und fahrzeughandelspezifischen Informations- und Kommunikationssysteme zur Bearbeitung unterschiedlicher Geschäftsvorgänge, insbesondere in den Bereichen Neuwagen und Gebrauchtwagen, Kundendienst, Ersatzteile, Zubehör, Finanzierung und Versicherung		
3.	Warensortiment		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.3	–	Kenntnis über die Fahrzeugtechnologien, insbesondere deren Umwelt- und Sicherheitsaspekte und Betriebskosten bzw. Restwert	
3.4	–	Kenntnis der produktbezogenen rechtlichen Bestimmungen (zB Verordnungen über die Entsorgung von Produkten, Produkthaftung, Gewährleistungen, Fernabsatz, kraftfahrrechtliche Bestimmungen usw.)	
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	–	Kenntnis der betriebs- und markentypischen Sortimentspolitik	
4.1.8	–	–	Kenntnis über die Erstellung von Kundeninformationen (zB im Internet)
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	Kenntnis und Anwendung der betriebs- und fahrzeughandelsspezifischen Informations- und Kommunikationssysteme zur Bearbeitung unterschiedlicher Geschäftsvorgänge, insbesondere in den Bereichen Neuwagen und Gebrauchtwagen, Kundendienst, Ersatzteile, Zubehör, Finanzierung und Versicherung		
4.3.9	–	–	Erstellen von Angeboten auf Grund spezieller Kundenwünsche
4.3.10	–	Feststellen des Produktions- und Lieferstatus	
4.3.11	–	Kenntnis der Finanzdienstleistungsprogramme unterschiedlicher Anbieter (Kredit, Leasing, Versicherung)	
4.3.12	–	–	Mitwirken bei der Beratung hinsichtlich der verschiedenen Finanzdienstleistungsangebote; Vorbereiten von Finanzierungs- und Leasingverträgen bzw. Versicherungsanträgen
6.	Marketing-Grundlagen		
6.4	Preisbildung		
6.4.4	Grundkenntnisse über den Marktpreis		–

9. Lebensmittelhandel:

5. Lebensmittelhandel.			
Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.	Warensortiment		
3.3	Kenntnis der Vorschriften der Lebensmittelhygiene		
3.4	Mitwirken bei Maßnahmen in der Lebensmittelhygiene		
4.	Beratung und Verkauf		
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	Beraten über die Aufbewahrung, Zusammenstellung, Zubereitung und Informieren über den Verzehr von Nahrungs- und Genussmitteln		
4.3.9	Zusammenstellen und geschenkmäßiges Verpacken der Waren nach Kundenwünschen		
6.	Marketing-Grundlagen		
6.2	Warenpräsentation		
6.2.5	–	Fachgerechtes Platzieren der Waren unter Berücksichtigung von Qualität insbesondere der Frische, der Haltbarkeit und des Aussehens	
6.2.6	Kenntnis der Qualitätsklassen und der Lebensmittelkennzeichnung (insbesondere von Obst und Gemüse)		
6.2.7	–	Platzieren von Aktionen und Ergänzungsartikeln	
6.2.8	Mitwirken bei der Organisation und Durchführung von betriebsspezifischen verkaufsfördernden Maßnahmen wie Verkostungen und Betreuung von Stammkunden		
7.	Warenwirtschaft		
7.1	Grundlagen		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
7.1.5	–	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung saisonaler und regionaler Erfordernisse sowie der für Nahrungs- und Genussmittel spezifischen Vorlaufzeiten	
7.3	Wareneingang		
7.3.4	Kontrollieren der Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität, insbesondere der Haltbarkeit, der Frische und des Aussehens der Nahrungs- und Genussmittel		
7.4	Warenlagerung		
7.4.4	Kenntnis der produkt- und betriebsspezifischen Lagerungsvorschriften unter Berücksichtigung von Hygiene, Licht und Temperatur		–
7.4.5	–	Produktgerechtes Lagern unter Beachtung der Haltbarkeit und Frische	

10. Parfümerie:

10. Parfümerie.			
Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	Der Ausbildungsbetrieb		
1.3	Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt		
1.3.4	Kenntnis über die Besonderheiten des Depotsystems	–	–
3.	Warensortiment		
3.3	Kenntnis der branchenüblichen deutschen und fremdsprachigen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke		
3.4	Kenntnis der Duftstoffe und der Duftgruppen		
3.5	Grundkenntnisse der Herrenkosmetik in Hinblick auf Gesichtspflege und Rasur		
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	Grundkenntnisse der in der Kosmetik verwendeten Mittel und Duftstoffe, ihrer Eigenschaften, An- und Verwendungsmöglichkeiten		
4.1.8	Grundkenntnisse der Gesichtshaut, ihrer Struktur und Funktion; Kenntnis der Hauttypen und -zustände		
4.1.9	Grundkenntnisse über Hautveränderungen, Hautanomalien sowie Veränderungen der Fingernägel		
4.1.10	Kenntnis der Bedürfnisse der Körperpflege sowie Anforderungen (Reinigung, spezielle Pflege, Deodorant) und Beratung unter Berücksichtigung der gewerberechtlichen Bestimmungen, insbesondere der Kosmetik (Schönheitspflege)		
4.1.11	Grundkenntnisse der Gesichtsformen, Brauen, Lippen und Vorschläge für ein optimales Make-Up		
4.1.12	Kenntnis der Sonneneinwirkung auf die Haut sowie der Sonnenfilter und Hautpflege		
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	–	Durchführen der Farb-, Duft- und Stilberatung bezogen auf die dekorative Kosmetik unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends	
4.3.9	–	–	Schminken unter Berücksichtigung der gewerberechtlichen Bestimmungen
4.3.10	–	Anbieten von Accessoires und Zusatzartikeln	
6.	Marketing-Grundlagen		
6.2	Warenpräsentation		
6.2.5	–	Anwendungsbezogenes Präsentieren der Waren nach saisonalen und modischen Aspekten und Warengruppen	

11. Schuhe:

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

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

12. Sportartikel:

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

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

13. Telekommunikation:

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

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

14. Textilhandel:

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

15. Uhren- und Juwelenberatung:

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

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.5	Information und Kommunikation		
1.5.4	Durchführen der betriebsbezogenen einschlägigen Schriftverkehrsarbeiten, wie zB Meldungen an die Punzierungskontrollbehörde, Dokumentation der Reparaturannahme, Ablage und Evidenz		
3.	Warensortiment		
3.3	Kenntnis der Edelmetalle, deren Legierungen, der gesetzlichen Feingehalte, Oberflächenveredelungen, deren Eigenschaften und Unterscheidungsmöglichkeiten		
3.4	Kenntnis der branchenspezifisch verwendeten unedlen Metalle, deren Legierungen, deren Eigenschaften und Verwendungsmöglichkeiten		
3.5	Kenntnis des Punzierungsgesetzes und der EU-Nickelverordnung		
3.6	Kenntnis der Perlen, Kulturperlen, Korallen, Bernstein und ihrer Imitationen und des Artenschutzes		
3.7	Kenntnis der wichtigsten Edel- und Schmucksteine, ihrer Bezeichnungen, Schliffarten, Farben, Vorkommen, Synthesen und Imitationen		
3.8	Kenntnis der Diamanten, Vorkommen, ihrer Schliffarten, Klassifizierung nach Farbe, Reinheit, Schliff und Gewicht, Synthesen und Imitationen		
3.9	Kenntnis der Funktionsweise der verschiedenen Uhrentypen (elektronisch, mechanisch) wie zB Quartz, Handaufzug, Automatik, deren Eigenschaften wie Wasserdichte, Ganggenauigkeit		
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	Reinigen und Pflegen von Schmuck, Edelsteinen und Perlen/Kulturperlen mit Reinigungsmitteln und Geräten unter Vermeidung von Beschädigungen		
4.1.8	–	Montieren und Längenanpassen von Leder- und Metalluhrbändern bei Armbanduhren sowie Ersetzen von Federstegen	
4.1.9	Öffnen und Schließen von Großuhren, Weckern und einfachen Armbanduhren zum Batteriewechsel sowie Kontrolle auf Funktionsfähigkeit		
4.1.10	Messen der Ringweite unter Berücksichtigung der Tages- und Jahreszeit (Temperaturverhältnisse) sowie der Verschiedenartigkeit der Ringinnenwölbungen		
4.1.11	–	Anbieten von spezifischen Serviceleistungen (zB Reparaturen und Erzeugungsmöglichkeiten)	
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	–	Erläutern der Möglichkeit von Hautunverträglichkeiten der verschiedenen Edelmetalle und der branchenspezifisch verwendeten unedlen Metalle	
4.3.9	–	Informieren über die Pflege und Aufbewahrung von Schmuck, Edelsteinen und Perlen/Kulturperlen usw.	
4.3.10	–	Informieren über die Pflege und Handhabung von Uhren und Uhrbändern (zB Service und Batteriewechsel	
4.3.11	–	Durchführen der Stilberatung unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends	
4.4	Umtausch, Beschwerden und Reklamationen		
4.4.4	–	Kenntnis der Gewährleistung und der markenspezifischen Fristen für die Garantie	
4.5	Verhalten in schwierigen Situationen		
4.5.2	–	–	Kenntnis der Geldwäschebestimmungen und der daraus abzuleitenden Maßnahmen
4.5.3	Kenntnis des richtigen Verhaltens bei Überfällen, Raub, Diebstahl und Betrug		
4.5.4	–	Kenntnis grundlegender für den Betrieb relevanter Vorschriften und Maßnahmen betreffend den Versicherungsschutz	

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

Lehrabschlussprüfung

Gliederung

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

Theoretische Prüfung

Allgemeine Bestimmungen

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

Geschäftsfall

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

Praktische Prüfung

Präsentation

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

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

Fachgespräch

§ 9. (1) Die Prüfung erfolgt mündlich vor der gesamten Prüfungskommission. Es ist eine Situation aus der praktischen Tätigkeit der/des Prüfungskandidatin/en anhand von ein bis drei Warengruppen (gemäß dem Schwerpunkt des/der Prüfungskandidaten/in) des Lehrbetriebes der/des Prüfungskandidatin/en zu simulieren. Diese Warengruppen werden nach Wahl der/des Prüfungskandidatin/en festgelegt. Im Mittelpunkt hat die Überprüfung der fachlichen Qualifikation sowie der kunden- und serviceorientierten Handlungsfähigkeit des/der Prüfungskandidaten/in zu stehen. Dies hat durch die Führung eines Verkaufs- oder Beratungsgesprächs in möglichst lebendiger Form zu erfolgen.

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

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

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

Wiederholungsprüfung

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

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

Verhältniszahlen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

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

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

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

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

Mitterlehner

[illegible]

Notizen

[illegible]

[illegible]

Ihr erster Ansprechpartner

Bei Fragen rund um die Lehrlingsausbildung wenden Sie sich an die Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes.

Wirtschaftskammer Burgenland

Robert-Graf-Platz 1
7000 Eisenstadt
T: 05 90 907-5411
E: lehrlingsstelle@wkbgl.at
W: wko.at/bgl/bildung-lehre

Wirtschaftskammer Kärnten

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

Wirtschaftskammer Niederösterreich

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

Wirtschaftskammer Oberösterreich

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

Wirtschaftskammer Salzburg

Faberstraße 18
5027 Salzburg
T: 0662 88 88
E: bildungspolitik@wks.at
W: wko.at/sbg/lehrlingsstelle

Wirtschaftskammer Steiermark

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

Wirtschaftskammer Tirol

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

Wirtschaftskammer Vorarlberg

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

Wirtschaftskammer Wien

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

Wirtschaftskammer Österreich

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

www.qualitaet-lehre.at

