ibw
ENTWICKLUNG

PRÜFERHANDBUCH

für den Eisen- und Hartwarenhandel

Einzel- und Großhandel

Skriptum 24

MEDIENINHABER UND HERAUSGEBER
ibw Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft
Rainergasse 38, 1050 Wien
Tel.: (01) 545 16 71-0
Fax: (01) 545 16 71-22
E-Mail: info@ibw.at
Internet: www.ibw.at

Autor: Mag. Andrea Liebhart

Umschlaggestaltung: www.designag.at

1. Auflage
Wien, im September 2009

Der Inhalt dieses Dokumentes ist urheberrechtlich geschützt. Es ist verboten, den Inhalt oder Teile daraus zu vervielfältigen, weiterzugeben, zu verändern oder zu veröffentlichen.

ISBN: 978-3-902742-54-4

BESTELLUNGEN
Telefonische Auskunft: (01) 545 16 71-12, Gerhard Raicher
Fax: (01) 545 16 71-22
E-Mail: bestellung@ibw.at

Hinweis: Im Hinblick auf eine leichtere Lesbarkeit werden geschlechtsspezifische Bezeichnungen meist nur in ihrer männlichen Form angeführt.

Aufbau der Unterlage

Abschnitt A

Die Lehrabschlussprüfung - Übersicht

In diesem Abschnitt erfahren Sie alles Grundlegende zur Lehrabschlussprüfung (LAP) für den Lehrberuf Einzelhandel Schwerpunkt Eisen- und Hartwaren und den Lehrberuf Großhandelskaufmann/frau.

Abschnitt B

Tipps für Prüfer

In diesem Abschnitt erhalten Sie nützliche Tipps für Ihre Tätigkeit als Prüfer für die mündlichen Teile der Lehrabschlussprüfung. Neben allgemeinen Tipps zur Gesprächsführung finden Sie hier praktische Hinweise für den Prüfungsgegenstand Projektarbeit im Einzelhandel und die Prüfungsgegenstände Büro, Kommunikation und Organisation und Geschäftsfall im Großhandel.

Abschnitt C

Fachgespräch

Dieser Abschnitt liefert Ihnen Informationen über den Prüfungsgegenstand Fachgespräch sowie Tipps für die Gesprächsführung. Darüber hinaus finden Sie hier eine Vielzahl an Beispielen und eine Checkliste als Unterstützung für die mündliche Lehrabschlussprüfung.

Inhaltsverzeichnis

A: Die Lehrabschlussprüfung – Übersicht ... 3

1. Allgemeine Informationen ... 3

1.1 Praktische Lehrabschlussprüfung Einzelhandel ... 4

1.2 Praktische Lehrabschlussprüfung Großhandelskaufmann/frau ... 5

B: Tipps für Prüfer ... 7

1. Allgemeine Tipps für die mündliche Prüfung ... 8

1.1 Prüfungsablauf ... 8

1.1.1 Vor der Prüfung ... 8

1.1.2 Während der Prüfung ... 8

1.1.3 Nach der Prüfung ... 9

1.2 Gesprächsführung ... 10

1.2.1 Worauf Sie während des Gesprächs achten sollten ... 10

1.2.2 Was Sie bei den Prüfungsfragen beachten sollten ... 10

1.2.3 Wie Sie richtig Prüfungsfragen formulieren ... 10

1.2.4 Was Sie bei Prüfungsfragen vermeiden sollten ... 10

1.2.5 Welche Aufgabenstellungen sind anzuwenden? ... 11

1.2.6 Wie Sie auf die Antworten der Kandidaten richtig reagieren ... 11

1.2.6.1 Reaktionen auf vollständige und richtige Antworten ... 11

1.2.6.2 Reaktionen auf unvollständige, teilweise falsche oder falsche Antworten ... 12

1.2.6.3 Reaktionen auf Schweigen ... 12

1.3 Bewertung und Beurteilung ... 13

1.3.1 Bewertungskriterien ... 13

1.3.2 Beurteilungsfehler ... 13

1.3.3 Benotung und Gesamtbeurteilung ... 13

1.3.4 Bestandene Prüfung ... 14

1.3.5 Nicht bestandene Prüfung ... 14

2. Tipps für die mündliche Prüfung der Projektarbeit im Einzelhandel ... 16

2.1 Mögliche Fragestellungen für die Warenbeschaffung ... 17

2.2 Mögliche Fragestellungen für die Warenannahme und -übernahme ... 18

2.3 Mögliche Fragestellungen für die Warenpräsentation und Verkaufsförderung ... 19

2.4 Themenliste Projektarbeit ... 20

3. Tipps für die mündlichen Prüfungen der Prüfungsgegenstände BKO und Geschäftsfall im Großhandel ... 24

3.1 Prüfungsgegenstand BKO ... 24

3.1.1 Mögliche Fragestellungen für den Bereich Einkauf ... 25

3.1.2 Mögliche Fragestellungen für den Bereich Verkauf ... 27

3.1.3 Themenliste BKO ... 28

3.2 Prüfungsgegenstand Geschäftsfall ... 32

3.2.1 Mögliche Fragestellungen für den Bereich Warenlagerung, Lagerorganisation und Lagergestaltung ... 33

3.2.2 Mögliche Fragestellungen für den Bereich Werbung, Verkaufsförderung, Warenpräsentation und Verkaufsvorbereitung ... 34

3.2.3 Themenliste Geschäftsfall ... 35

C: Fachgespräch 39

1. Wichtige Hinweise für das simulierte Kundengespräch 41

2. Allgemeine Hinweise für das Fachgespräch 42

2.1 Welche Aufgabenstellungen sind anzuwenden? 42

2.2 Wie können Sie das Fachgespräch erfolgreich führen? 42

2.2.1 Offene und geschlossene Fragestellungen 42

2.2.2 Verhalten in unterschiedlichen Kundensituationen 43

2.3 Wie Sie als Kunde auf die Antworten der Kandidaten reagieren sollen 43

2.3.1 Reaktionen auf vollständige und richtige Antworten 44

2.3.2 Reaktionen auf unvollständige, teilweise falsche oder falsche Antworten 44

2.3.3 Reaktionen auf Schweigen 44

3. Beispiele zu den Schwerpunkten 45

3.1 Stahlhandel und Metalle 46

3.2 Sanitär und Heizungstechnik 47

3.3 Glas, Porzellan, Haus- und Küchengeräte, Geschenkartikel 48

3.4 Werkzeuge, Arbeitsschutz 49

3.5 Beschläge, Sicherheitstechnik, Befestigungstechnik 51

3.6 Gartenmöbel und Camping 52

3.7 Gartengeräte, Motoristik 53

3.8 Ofen und Heiztechnik 54

4. Themenliste Fachgespräch 55

5. Checkliste – Beratungs- und Verkaufsgespräch 58

A: Die Lehrabschlussprüfung – Übersicht

A: Die Lehrabschlussprüfung – Übersicht

1. Allgemeine Informationen

Als Prüfer haben Sie die Aufgabe die Leistungen von Lehrlingen bei der Lehrabschlussprüfung zu beurteilen. Das ist eine sehr verantwortungsvolle, aber auch herausfordernde Aufgabe. Diese Unterlage wurde entwickelt um Sie bei Ihrer Tätigkeit als Prüfer bei den **mündlichen Teilen der praktischen Lehrabschlussprüfung**, **insbesondere** beim **Fachgespräch**, zu unterstützen.

- Die Prüfungsgegenstände der **praktischen Lehrabschlussprüfung** bestehen teilweise aus einem **schriftlichen** und einem **mündlichen Teil**. Die **Ausnahme** stellt der Prüfungsgegenstand **Fachgespräch** dar, welcher **ausschließlich mündlich** geprüft wird.

- Zu Ihrer Orientierung finden Sie auf den folgenden Seiten einen vollständigen **Überblick** über die **Lehrabschlussprüfung** mit den jeweiligen Prüfungsgegenständen und -bereichen für die Lehrberufe **Einzelhandel** und **Großhandelskaufmann/frau**.

Übersicht: Aufbau der Lehrabschlussprüfung im Einzelhandel

Lehrabschluss-prüfung	**Theoretische Prüfung**	Geschäftsfall
	Praktische Prüfung	Projektarbeit Fachgespräch

Übersicht: Aufbau der Lehrabschlussprüfung im Großhandel

Lehrabschluss-prüfung	**Theoretische Prüfung**	Kaufmännisches Rechnen, Rechnungswesen und Buchführung Wirtschaftskunde, Betriebsorganisation und Verwaltung
	Praktische Prüfung	BKO (Büro, Kommunikation und Organisation) Geschäftsfall Fachgespräch

Hinweis:
Die Aufgaben für den Prüfungsgegenstand **Projektarbeit** im Einzelhandel werden Ihnen als Prüfer von der Lehrlingsstelle zur Verfügung gestellt. Die Lehrlinge können das ibw-Skriptum Nr. 14 zur Vorbereitung verwenden. Ab Herbst 2009 steht den Lehrlingen zusätzlich zu dem Vorbereitungsskriptum eine Prüfungsplattform zur Verfügung, auf der sie ihr Wissen und ihre Verkaufspraxis überprüfen können.

Die Prüfungsaufgaben für die Gegenstände **BKO** und **Geschäftsfall** im Lehrberuf Großhandelskaufmann/frau werden Ihnen als Prüfer ebenfalls von der Lehrlingsstelle zur Verfügung gestellt. Die Lehrlinge können die ibw-Skripten Nr. 1 und 4 zur Vorbereitung verwenden.

1.1 Praktische Lehrabschlussprüfung Einzelhandel

Prüfungsgegenstand	Prüfungsbereiche	Zeit
Projektarbeit (schriftlich und mündlich)	- Warenbeschaffung - Warenannahme und -übernahme - Warenpräsentation und Verkaufs-förderung	**schriftlicher (Vorbereitungs-)Teil**: 60 Minuten **mündlicher Teil** (Ergebnisdarstellung und Präsentation): im Regelfall 15 Minuten
Fachgespräch (mündlich)	- Fachkenntnisse* - Kundenberatung und Information - Verkaufsabwicklung - Anbahnung von Zusatzverkäufen - Behandlung von Reklamationen - allfällige wesentliche schwerpunkt-bezogene Rechtsvorschriften	im Regelfall 15 Minuten**

*** Vgl. § 6.(2) Einzelhandel-Ausbildungsordnung:**
Der genaue Wortlaut ist: „1. Qualitäts- und verwendungsbezogene Kenntnis über die Waren des Fachbereichs, 2. Warengruppenspezifische Besonderheiten von Waren des Fachbereichs“

**** Vgl. § 6.(3) Einzelhandel-Ausbildungsordnung:**
„Die Prüfung soll für jeden Prüfling zumindest 15 Minuten dauern. Sie ist nach 20 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens 10 Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn [...] ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung [...] nicht möglich ist.“

1.2 Praktische Lehrabschlussprüfung Großhandelskaufmann/frau

Prüfungsgegenstand	Prüfungsbereiche	Zeit
BKO **(Büro, Kommunikation und Organisation)** (schriftlich und mündlich)	**schriftlicher Teil:** - Arbeiten im Zusammenhang mit dem Ein- oder Verkauf von Waren, Dienstleistungen etc. - einschließlich des dazu gehörenden Schrift- und Zahlungsverkehrs und - der dazu gehörenden Verbuchungen und - der Erledigung von Mängelfeststellungen und Reklamationen **mündlicher Teil:** - Ausgangspunkt ist die schriftliche Arbeit. - Verschiedene, mit dieser Arbeit zusammenhängende Fragestellungen werden geprüft.	**schriftlicher Teil**: 75 Minuten **mündlicher Teil:** im Regelfall 10 Minuten
Geschäftsfall (schriftlich und mündlich)	**schriftlicher Teil:** - Bedarfsermittlung - Warenbeschaffung - Warenannahme und Warenübernahme - Mängelfeststellung - Reklamation **mündlicher Teil:** - Warenlagerung - Lagerorganisation und Lagergestaltung - Werbung - Warenpräsentation und Verkaufsförderung - Verkaufsvorbereitung	**schriftlicher Teil:** 90 Minuten **mündlicher Teil:** im Regelfall 10 Minuten
Fachgespräch (mündlich)	- Fachkenntnisse (* siehe Einzelhandel) - Kundenberatung und Information - Verkaufsabwicklung - Anbahnung von Zusatzverkäufen - Verkaufsabrechnung - Behandlung von Reklamationen - Warenzustellung und Versand	im Regelfall 15 Minuten (** siehe Einzelhandel)

B: Tipps für Prüfer

B: Tipps für Prüfer

Auf den kommenden Seiten finden Sie Hinweise zu folgenden Bereichen:

1. Allgemeine Tipps für die mündliche Prüfung

Dieses Kapitel liefert Ihnen allgemeine Tipps für die Vorbereitung, die Durchführung und die Arbeiten nach der Prüfung sowie Hinweise zur Gesprächsführung, Bewertung und Beurteilung.

2. Tipps für die mündliche Prüfung der Projektarbeit im Einzelhandel

In diesem Kapitel finden Sie Informationen über den mündlichen Teil des Prüfungsgegenstandes Projektarbeit sowie Vorschläge für Fragestellungen, die Sie beim Gespräch einsetzen können.

Im Anschluss wurde eine Themenliste abgebildet, die Ihnen eine Übersicht über die möglichen Haupt- bzw. Unterthemen des Prüfungsgegenstandes Projektarbeit liefert.

3. Tipps für die mündlichen Prüfungen der Prüfungsgegenstände BKO und Geschäftsfall im Großhandel

Dieses Kapitel enthält Informationen zu den mündlichen Teilen der Gegenstände BKO und Geschäftsfall. Übersichten liefern Ihnen eine Vielzahl an Fragevorschlägen, die Sie beim Prüfungsgespräch einsetzen können.

Für jeden Prüfungsgegenstand finden Sie eine Themenliste, die Ihnen eine Übersicht über die möglichen Haupt- bzw. Unterthemen liefert.

In **Abschnitt C** finden Sie nähere Erläuterungen zum **Prüfungsgegenstand Fachgespräch**.

1. Allgemeine Tipps für die mündliche Prüfung

1.1 Prüfungsablauf

1.1.1 Vor der Prüfung

Für eine erfolgreiche Prüfung muss sich nicht nur der Lehrling, sondern auch der **Prüfer gut vorbereiten**.

- Prüfung **Befangenheit**, z. B.
  - wenn Sie Ausbilder des Lehrlings waren
  - mit dem Prüfungskandidaten verwandt sind

- Vorbereitung **Prüfungsunterlagen**, z. B.
  - Prüfungsangaben
  - Demonstrationsmaterial

- Erstellung **Prüfungscheckliste**, z. B.
  - branchen- und firmenspezifische Themen
  - Zeiteinteilung
  - Bewertungshinweise

- Bestimmung **Sitzordnung**
  - Vermeiden Sie eine Sitzordnung in der alle Mitglieder der Prüfungskommission dem Kandidaten gegenüber sitzen.
  - Vergessen Sie bitte nicht, Namenskärtchen aufzustellen.

- Festlegung **Arbeitsaufteilung**
  - Legen Sie fest, wer welche Aufgaben im Prüfungsgespräch übernimmt.

1.1.2 Während der Prüfung

- **Begrüßung**
  Begrüßen Sie zu Beginn alle Kandidaten und geben Sie den vorgesehenen Zeitplan bekannt.

- **Persönlich aufrufen**
  Bitten Sie den zu prüfenden Kandidaten immer persönlich in den Prüfungsraum.

- **Anwesenheit aller Prüfungskommissionsmitglieder**
  Bitte beachten Sie, dass die Prüfungskommission bei der Prüfung vollständig anwesend sein muss.

- **Vorstellung**
  Vorstellung der Kommissionsmitglieder durch den Vorsitzenden.

- **Lichtbildausweiskontrolle**
  Überprüfen Sie die Identität des Kandidaten.

- **Information über Ablauf**
  Informieren Sie den Kandidaten über den Ablauf der Prüfung.

- **Prüfungsgespräch**
  Beginnen Sie mit dem Prüfungsgespräch.

- **Abschluss Prüfungsgespräch**
  Bitten Sie den Kandidaten nach dem Prüfungsgespräch hinaus und teilen Sie ihm mit, wann er das Ergebnis erfahren wird.

- **Pause**
  Planen Sie ausreichend Pausen zwischen den einzelnen Prüfungsgesprächen ein, um jedem Kandidaten Ihre volle Aufmerksamkeit widmen zu können.

1.1.3 Nach der Prüfung

- **Leistungsbewertung**
  Bewerten Sie die Leistung des Kandidaten (siehe Hinweise zur Bewertung und Beurteilung).

- **Prüfungszeugnis**
  Die Prüfungsergebnisse werden vom Vorsitzenden in das Prüfungszeugnis eingetragen. Dieses wird zumindest vom Vorsitzenden unterzeichnet und ist mit dem Siegel der Lehrlingsstelle zu versehen.

- **Prüfungsniederschrift**
  Von der Lehrlingsstelle wird die Prüfungsniederschrift zur Verfügung gestellt und aufbewahrt. Sie ist von allen Mitgliedern der Prüfungskommission zu unterfertigen.

1.2 Gesprächsführung

1.2.1 Worauf Sie während des Gesprächs achten sollten

- Schaffen Sie eine **entspannte Atmosphäre**.
- Geben Sie dem Kandidaten **genügend Zeit** zur Beantwortung.
- **Vermeiden** Sie **Unterbrechungen** des Kandidaten.
- Bleiben Sie immer **sachlich.**
- **Vermeiden** Sie **ironische** oder **abwertende Bemerkungen**.
- **Hören** Sie dem Kandidaten **aufmerksam zu**.

1.2.2 Was Sie bei den Prüfungsfragen beachten sollten

- Abstimmung auf den **Lehrberuf**
- **praktischer Bezug**
- Bezug zu **Erfahrungen** aus dem Berufsleben
- **Abwechslungsreiche** und **unterschiedliche Aufgaben**
- **Vermeiden** Sie es, **Fragen aus Fragenkatalogen** zu stellen. Dadurch beeinträchtigen Sie einen praxisnahen Gesprächsverlauf.

1.2.3 Wie Sie richtig Prüfungsfragen formulieren

- Formulieren Sie Fragen **klar** und **verständlich**.
- **Kurze** und **einfache Sätze**
- Stellen Sie das **Fragewort an den Anfang** der Frage.
- Verwenden Sie bei der Formulierung der Aufgaben die **Gegenwartsform**.
- **Vergewissern** Sie sich, **ob** der Kandidat Ihre **Frage verstanden** hat. Falls nicht, dann wiederholen Sie die Frage mit anderen Worten.

1.2.4 Was Sie bei Prüfungsfragen vermeiden sollten

- **Keine Kettenfragen**
  Gleichzeitiges Stellen mehrerer Fragen, z. B. „Welche Plattenwerkstoffe kennen Sie, woraus bestehen diese und wofür werden diese verwendet?“
- **Keine Suggestivfragen**
  Beeinflussung des Kandidaten, z. B. „Sind Sie sich sicher?“

- **Keine Fangfragen**
  Verleitung zu falscher Antwort oder eigenem Widerspruch, z. B. „Verwenden Sie eine Senk- oder eine Stellschraube um Rohrgewebe zu befestigen?“ → Keine der beiden vorgeschlagen Antworten ist richtig!

1.2.5 Welche Aufgabenstellungen sind anzuwenden?

- **Erklärungen, Beschreibungen**, z. B.
  „Wie gehen Sie bei der Lieferscheinkontrolle vor?“

- **Begründungen**, z. B.
  „Warum haben Sie sich für dieses Angebot entschieden?“

- **Schlussfolgerungen, Erkennen von Zusammenhängen**, z. B.
  „Wie gehen Sie vor, wenn Sie mangelhafte Ware erhalten?“

Hinweise zu den Aufgabenstellungen für das **Fachgespräch** finden Sie in **Abschnitt C**.

1.2.6 Wie Sie auf die Antworten der Kandidaten richtig reagieren

- **Reaktion auf alle Antworten**
  Als Prüfer sollten Sie auf alle vom Kandidaten geäußerten Antworten reagieren.

- **Relation zur Leistung**
  Beachten Sie dabei jedoch, dass Ihre Äußerungen immer in Relation zur gebrachten Leistung stehen.

Hinweise zu den Antwortmöglichkeiten für den Gegenstand **Fachgespräch** finden Sie in **Abschnitt C**.

Im Folgenden zeigen wir Ihnen einige Möglichkeiten, wie Sie auf einzelne Antworten richtig reagieren können:

1.2.6.1 Reaktionen auf vollständige und richtige Antworten

- **Signale**
  Signalisieren Sie dem Kandidaten, wenn er eine Frage richtig beantwortet hat, z. B.
  - *„Ja, das ist richtig.“*
  - *„Sehr gut, Sie haben alle Vorteile angeführt.“*
  - *„Da stimme ich Ihnen zu.“*

- **Nicht beharren**
  Beharren Sie nicht auf speziellen Bezeichnungen, obwohl der Sachverhalt schon mit eigenen Worten richtig beschrieben wurde.

1.2.6.2 Reaktionen auf unvollständige, teilweise falsche oder falsche Antworten

- **Aufmerksam machen**
  Machen Sie den Kandidaten darauf aufmerksam, dass seine Antwort nicht vollständig, nicht ganz richtig oder falsch ist.

- **Chance geben**
  Geben Sie ihm eine Chance sich zu korrigieren.

- **Nicht nachbohren**
  Vermeiden Sie es, in Schwachstellen zu sehr nachzubohren.

- **Rechtzeitig einschreiten**
  Bedenken Sie rechtzeitig einzuschreiten, wenn der Kandidat einen teilweise falschen oder gänzlich falschen Lösungsweg einschlägt.

Mögliche Reaktionen wären:

„Überdenken Sie bitte nochmals kurz Ihre Antwort.“

„Sie sind am richtigen Weg, jedoch stimme ich mit Ihnen noch nicht ganz überein.“

1.2.6.3 Reaktionen auf Schweigen

Kann der Prüfungskandidat eine Frage nicht beantworten, können Sie darauf folgendermaßen reagieren:

- **Nachfragen**
  Fragen Sie nach, ob er die Frage überhaupt verstanden hat.

- **Wiederholen**
  Wiederholen Sie die Frage mit anderen Worten.

- **Praxisnähere Darstellung**
  Versuchen Sie, die Aufgabenstellung praxisnäher darzustellen.

- **Zusatzinformationen**
  Geben Sie dem Prüfungskandidaten eine Zusatzinformation oder einen kleinen Hinweis.

1.3 Bewertung und Beurteilung

Die Leistungsbewertung des Kandidaten ist **Aufgabe der gesamten Prüfungskommission**. Sie muss das Prüfergebnis mit **Stimmenmehrheit** ermitteln, wobei der Vorsitzende sein Stimmrecht immer zuletzt ausübt.

Bei der Ermittlung des Prüfungsergebnisses ist die **Anwesenheit** der **Prüfungskandidaten** und zur Prüfung zugelassener **Zuhörer nicht erlaubt**. Zwischenergebnisse dürfen den Prüfungskandidaten nicht bekannt gegeben werden.

1.3.1 Bewertungskriterien

- Ist der Kandidat auf Ihre **Fragen eingegangen und** hat er Ihre Fragen **beantwortet**?
- **Mussten Sie** den Kandidaten bei der Lösung **unterstützen**?
- **Konnte** der Kandidat seine **Antworten** und **Lösungsvorschläge begründen** und **Zusammenhänge herstellen** und **erkennen**?
- Hat der Kandidat seine **Antworten klar dargestellt**?

1.3.2 Beurteilungsfehler

- **Vorurteile** (z. B. gegenüber Kleidung, Dialekt, Nationalität, Geschlecht)
- **Aktuelle Stimmungslage** (z. B. Freude, Ärger, Müdigkeit)
- **Erster Eindruck** beeinflusst die weitere Beurteilung
- **Sympathie** (z. B. bessere Beurteilung sympathischerer Kandidaten)
- **Zu milde Beurteilung** (z. B. niedriges Anspruchsniveau, schlechte Bewertung unangenehm)
- **Zu strenge Beurteilung** (z. B. zu hohes Anspruchsniveau, gute Bewertung unangenehm)

1.3.3 Benotung und Gesamtbeurteilung

Zuerst erfolgt die Benotung für jeden einzelnen **Prüfungsgegenstand (PG)**, anschließend eine Gesamtbeurteilung. Die Leistungen des Prüfungskandidaten sind von Ihnen mit dem Schulnotensystem zu bewerten.

Bei der Gesamtbeurteilung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

<table>
<tr><th>Mit Auszeichnung bestanden</th><th></th><th></th><th></th></tr>
<tr><td rowspan="2">- Mindestens die Hälfte der PGs wurde mit „Sehr gut“ bewertet.
- Die PGs der praktischen Prüfung wurden alle mit „Sehr gut“ bewertet.
- Die theoretischen PGs wurden mindestens mit „Gut“ beurteilt.</td><td>Mit gutem Erfolg bestanden</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>- Mindestens die Hälfte der PGs wurde mit „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet.
- Die PGs der praktischen Prüfung wurden mit „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet.
- Die theoretischen PGs wurden mindestens mit „Befriedigend“ beurteilt.</td><td>Bestanden
Kein PG wurde mit „Nicht genügend“ benotet.</td><td>Nicht Bestanden
Ein oder mehrere PGs wurden mit „Nicht genügend“ benotet.</td></tr>
</table>

1.3.4 Bestandene Prüfung

- **Ergebnis und Gratulation**
  Teilen Sie dem Kandidaten sein Ergebnis mit und gratulieren Sie ihm.

- **Rückmeldung**
  Geben Sie dem Kandidaten eine genaue Rückmeldung über seine Leistung.

- **Weiterbildung**
  Weisen Sie ihn darauf hin, dass eine laufende Weiterbildung und lebenslanges Lernen für seinen beruflichen Erfolg und seine Aufstiegschancen überaus wichtig sind.

- **Zukunft**
  Wünschen Sie ihm viel Erfolg für seine weitere Zukunft.

- **Verabschiedung**
  Verabschieden Sie den Kandidaten persönlich mit Handschlag.

1.3.5 Nicht bestandene Prüfung

- **Ergebnis und Wiederholungsgegenstände**
  Teilen Sie dem Kandidaten sein Ergebnis und die zu wiederholenden Gegenstände mit.

  - Im **Einzelhandel** ist die Wiederholungsprüfung auf die mit „Nicht Genügend“ bewerteten Gegenstände zu beschränken.
  - Beim **Großhandel** sind ausschließlich die mit „Nicht Genügend“ beurteilten Gegenstände zu wiederholen, wenn es nicht mehr als zwei sind. Andernfalls muss die gesamte Prüfung wiederholt werden.

- **Zeit**
  Nehmen Sie sich besonders viel Zeit.

- **Rückmeldung**
  Geben Sie eine möglichst konkrete und genaue Rückmeldung.

- **Nicht persönlich, sondern sachlich**
  Werden Sie bei Ihrer Rückmeldung nicht persönlich, bleiben Sie sachlich.

- **Wiederholungsprüfung**
  Teilen Sie dem Kandidaten mit, dass er die Lehrabschlussprüfung jederzeit und beliebig oft ohne Einhaltung einer Sperrfrist wiederholen kann.

- **Vorschläge**
  Machen Sie Vorschläge, wie er sich besser vorbereiten kann und worauf er bei der Wiederholungsprüfung achten soll.

- **Verabschiedung**
  Verabschieden Sie den Kandidaten persönlich mit Handschlag und mit einer kurzen motivierenden Bemerkung.

2. Tipps für die mündliche Prüfung der Projektarbeit im Einzelhandel

Im Zuge der **Projektarbeit** sind die Kenntnisse in den **Prüfungsbereichen**

- Warenbeschaffung,
- Warenannahme und -übernahme,
- Warenpräsentation und Verkaufsförderung

zu überprüfen.

- **Grundlage der mündlichen Prüfung**
  - Die schriftliche Arbeit dient als Grundlage für die mündliche Prüfung.
  - Bevor Sie mit der mündlichen Prüfung beginnen, sollten Sie in der Prüfungskommission die schriftliche Arbeit des Kandidaten besprechen.

- **Präsentation schriftlicher Arbeit**
  Der Prüfungskandidat präsentiert zu Beginn der mündlichen Prüfung die Lösungen der schriftlichen Arbeit, Gründe und Auswirkungen für die von ihm getroffenen Entscheidungen sowie mögliche Alternativen.

- **Mündliche Prüfung**
  - Bei der mündlichen Prüfung gehen Sie konkret auf einzelne Themengebiete/Aufgaben der Projektarbeit ein.
  - Die angeführten Fragestellungen sind Vorschläge für das Prüfungsgespräch und können von Ihnen, jeweils an die Beispiele der schriftlichen Arbeit angepasst bzw. dem Prüfungsgespräch entsprechend, eingesetzt werden.
  - Die Fragestellungen wurden in die jeweiligen Prüfungsbereiche gegliedert.

☞ Nehmen Sie bei den mündlichen Fragen **Bezug auf** die **praktische Vorgehensweise im Lehrbetrieb** des Kandidaten.

Beachten Sie:
Im Anschluss an die Beispiele finden Sie die **Themenliste** für den **Prüfungsgegenstand Projektarbeit**. Die Auflistung der einzelnen Haupt- und Unterthemen soll Sie bei der Erstellung neuer Fragestellungen im Zuge Ihrer Prüfertätigkeit unterstützen bzw. Ihnen einen Überblick über die einzelnen Themengebiete liefern.

Die Themenliste ist eine beispielhafte Aufzählung und kann daher noch erweitert werden.

2.1 Mögliche Fragestellungen für die Warenbeschaffung

- Warum haben Sie sich bei der Bestellung für folgenden **Lieferanten** entschieden? (Bezug zu schriftlicher Arbeit)

- Welche Kriterien sind bei der **Auswahl** eines **Lieferanten** in Ihrem Lehrbetrieb maßgeblich?

- Erklären Sie die **Bestellabwicklung** in Ihrem Lehrbetrieb.

- Bei den **Lieferbedingungen** eines neuen Lieferanten in Ihrem Lehrbetrieb ist der Vermerk „ab Lager“ angegeben.

  Was bedeutet das für Sie als Kunden?
  Welche weiteren Klauseln kennen Sie aus Ihrem Lehrbetrieb?

- Wie haben Sie die notwendige **Bestellmenge** berechnet? (Bezug zu schriftlicher Arbeit)

- Wie könnten **Beschaffungskosten** in Ihrem Lehrbetrieb verringert werden?

- Welche Informationen nehmen Sie in Ihrem Lehrbetrieb in eine **Anfrage** auf?

- Welche **Zahlungsbedingungen** werden Kunden in Ihrem Lehrbetrieb gewährt?

- Wann erhalten Kunden in Ihrem Lehrbetrieb einen **Rabatt**?

- Welche Form der **Beschaffungsplanung** wird in Ihrem Lehrbetrieb durchgeführt?

2.2 Mögliche Fragestellungen für die Warenannahme und -übernahme

- Sie übernehmen eine Lieferung in Ihrem Lehrbetrieb, haben jedoch keine Zeit die Ware sofort zu kontrollieren.

  Welchen Vermerk notieren Sie auf dem **Lieferschein** in einem solchen Fall in Ihrem Lehrbetrieb?

- Welche **Papiere** kontrollieren Sie bei der **Warenlieferung** in Ihrem Lehrbetrieb?

- Worauf achten Sie bei der **Einlagerung** von Waren in Ihrem Lehrbetrieb?

- Gibt es in Ihrem Lehrbetrieb einen **Lagerplan**?

- Sie bemerken, dass ein **Produkt** bei der Lieferung **beschädigt** ist.

  Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb in so einer Situation vor?

- Sie haben bei Ihrem Lieferanten für einen **fixen Liefertag** eine Bestellung aufgegeben, die Ware zum angegebenen Zeitpunkt jedoch nicht erhalten.

  Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb in so einer Situation vor?

- Als **Liefertermin** war die KW 35 mit Ihrem Lieferanten vereinbart. Ende der KW 36 ist die Lieferung immer noch nicht eingetroffen.

  Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb in so einer Situation vor?

- Bei der **Kontrolle** einer **Rechnung** eines neuen Lieferanten fällt Ihnen auf, dass der Firmenwortlaut Ihres Lehrbetriebes nicht richtig angegeben ist.

  Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb in so einer Situation vor?
  Was wird in Ihrem Lehrbetrieb bei einer Rechnungskontrolle kontrolliert?

- Ihr Lieferant hat Ihnen um 15 Astscheren **zu viel geliefert**.

  Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb in so einer Situation vor?

- Ihr Lieferant hat Ihnen trotz Überschreitung der Frei-Haus-Grenze **Frachtspesen** in Rechnung gestellt.

  Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb in so einer Situation vor?

2.3 Mögliche Fragestellungen für die Warenpräsentation und Verkaufsförderung

- Sie haben einen größeren Restposten an Akkuschraubern in Ihrem Lehrbetrieb.

  Wie können Sie die **Ware** im Geschäftslokal Ihres Lehrbetriebes **präsentieren**?
  Wo **positionieren** Sie die Ware in Ihrem Lehrbetrieb?
  Welche Produkte Ihres Lehrbetriebes eignen sich als **Zusatzverkauf**?

- Welche **verkaufsfördernden Maßnahmen** setzen Sie in Ihrem Lehrbetrieb ein?

- Wie wird **Corporate Identity** in Ihrem Lehrbetrieb umgesetzt?

- In Ihrem Sortiment an Schraubendrehern in Ihrem Lehrbetrieb haben Sie neben qualitativ hochwertigen Produkten und Produkten mittlerer Preisklasse auch billige Ware.

  Wie werden Sie diese in einem **Regal einsortieren**? (Bück-, Greif- und Reckzone)

- Welche **Werbemittel und -träger** werden in Ihrem Lehrbetrieb eingesetzt?

- In Ihrem Lehrbetrieb wurde ein neuer Bohrhammer in das Sortiment aufgenommen.

  Wie werden Sie diesen im **Verkaufsraum** Ihres Lehrbetriebes präsentieren?

- Worauf wird bei der **Schaufenstergestaltung** in Ihrem Lehrbetrieb Wert gelegt?

- Sie werden von Ihrem Vorgesetzten beauftragt einen **Flyer** für die in Ihrem Lehrbetrieb stattfindende Hausmesse zu erstellen.

  Wie werden Flyer in Ihrem Lehrbetrieb gestaltet?

- Worauf wird in Ihrem Lehrbetrieb bei der **Warenpräsentation** besonderer Wert gelegt?

- Erläutern Sie das **Wegesystem** wie Kunden durch Ihren Lehrbetrieb geleitet werden?

- Wie erfolgt die **Preisauszeichnung** in Ihrem Lehrbetrieb?

2.4 Themenliste Projektarbeit

Bereich	**Warenbeschaffung, Warenan- und -übernahme**
Hauptthema	**Unterthemen**
Beschaffungs-möglichkeiten	branchenübliche Einkaufsmöglichkeiten und Bezugsquellen Kriterien für die Lieferanten- und Angebotsauswahl (Preis-, Liefer- und Zahlungskonditionen, Zuverlässigkeit etc.) betriebsübliche Art von Anfragen
Angebot	Arten (Angebot im rechtlichen Sinn, angebotsähnliche Formen) branchen- und betriebsübliche Art der Angebotserstellung
Lieferpapiere	Lieferschein und andere branchenübliche Lieferpapiere: Inhalt, Bedeutung
Liefertermin	Termin- und Fixgeschäft branchen- und betriebsübliche Liefertermine
Phasen der Beschaffung	Beschaffungsplanung Beschaffungsdurchführung Beschaffungskontrolle
Bestellung	Bestellzeitpunkt und Bestellmenge Bestelldauer Bestellungsabwicklung
Beschaffungskosten	unmittelbare Beschaffungskosten: Einstandspreis mittelbare Beschaffungskosten: Sach- und Personalkosten Vorschläge zur Verminderung der Beschaffungskosten
Aufgaben bei der Waren-annahme und Waren-übernahme	Waren- bzw. Materialannahme Warenprüfung Einlagerung Lagerung und Wartung Auslagerung Verkaufsraum als Lagerraum
Lieferung	Warenübernahme und Wareneingangskontrolle Lieferpapiere
Warenkontrolle	Inhalt der Kontrolle – Was kontrollieren? Zweck der Kontrolle – Warum kontrollieren? Zeitpunkt der Kontrolle – Wann kontrollieren?
Rechnungskontrolle	Inhalt der Kontrolle – Was kontrollieren? fehlerhafte Rechnung: rationelle Vorgangsweise zur Behebung der Fehler
Mängel bei gelieferten Waren	*Beispiele aus der Branche bzw. dem Lehrbetrieb*

Bereich	Warenbeschaffung, Warenan- und -übernahme
Hauptthema	**Unterthemen**
Feststellung der Mängel	Zeitpunkt der Warenprüfung (Praxis und Regelung des Unternehmensgesetzbuchs) Art und Zweck der Prüfung
Lieferverzug	Vorgehensweise mögliche Rechtsfolgen bei Lieferverzug
Lagerung	Lagerausstattung Lagerarbeiten Lagerorganisation Lagerkosten

Bereich	Verkaufsförderung und Warenpräsentation
Hauptthema	**Unterthemen**
Werbung – zu treffende Entscheidungen	Werbeobjekte – Wofür werben? Werbesubjekte – Wen umwerben? Werbemittel – Womit wird geworben? Werbeträger – Mit wem werben? Werbebotschaft, Werbezeitpunkt, Werbebudget
Werbeziele	Arten von Werbezielen: Wen wollen Sie erreichen? Was wollen Sie erreichen?
Werbemittel und Werbeträger	geeignete Medien für Produktwerbung geeignete Medien für Imagewerbung geeignete Medien zur Erhöhung des Bekanntheitsgrads
Werbung am POS (Point of Sale)	Begriffsklärung Möglichkeiten Wo? Warum? Ziele
Verkaufsförderung – Übersicht	Aufgaben der Verkaufsförderung Möglichkeiten der Verkaufsförderung
Verkaufsförderung an Kunden	Arten der Verkaufsförderung Zusammenhang einzelner verkaufsfördernder Maßnahmen mit dem Produkt, der Zielgruppe etc. (z. B. Veranstaltung einer Hausmesse)
CI/CD (Corporate Identity/ Corporate Design)	Begriffserklärungen Wozu?
Kriterien für eine gute Warenpräsentation	Blickfang: Aufmerksamkeit und Interesse erwecken Raumeinteilung, Präsentationshilfen, Dekorationsmaterialien, Stimmung, Stil Kundenorientierung: z. B. Griffzonen Umsatzorientierung: z. B. Augenhöhe im Regal, „Brotartikel“ unten
Präsentations-möglichkeiten – Arten	vertikale Präsentation horizontale Präsentation Für die Ware passende Präsentationsmöglichkeiten: Was muss gesehen werden, um verkauft zu werden? Warenpräsentation und -platzierung für bestimmte Anlässe (z. B. Aktionsplatzierung) Präsentationsmittel (z. B. Dispenser)

Bereich	**Verkaufsförderung und Warenpräsentation**
Hauptthema	**Unterthemen**
Schaufenstergestaltung	Kriterien für eine fachgerechte Schaufenstergestaltung - Zielgruppe - Raumeinteilung (goldener Schnitt, Gestaltungsdreieck, Schwerpunkt etc.) - Aufbau (Höhenunterschied, Perspektive, Material, Stil Blickfang) - Warenpräsentation (Gruppenbildung) - Dekoration (Material, Stil, Stimmung) - Preisauszeichnung
Wegeführung	Möglichkeiten Kundenströme Leitsysteme Zweck, Wirkung Vor- und Nachteile der einzelnen Möglichkeiten
Produktinszenierung	Inszenierung einer einzelnen Ware, Warendruck Inszenierung im Bedarfsbündel Soziale Inszenierung Events
Gestaltung eines Plakates, Flyers etc.	Kriterien für eine gute Gestaltung - inhaltliche Gestaltung (Welche Infos?) - formale Gestaltung (Schriftart, Schriftgröße, Farben etc.) Gestaltung mittels EDV
Preisauszeichnung	Preisauszeichnungspflicht Inhalt eines Preisschildes Was muss es enthalten, was kann es enthalten → Marketing
Verkaufsförderung für Mitarbeiter	Möglichkeiten um sich rund um Verkaufsförderung selbst zu motivieren und weiterzubilden, z. B. Verkäuferwettbewerbe, Schulungen Zweck

3. Tipps für die mündlichen Prüfungen der Prüfungsgegenstände BKO und Geschäftsfall im Großhandel

3.1 Prüfungsgegenstand BKO

Im Zuge der Prüfung Büro, Kommunikation und Organisation sind die Kenntnisse in den Prüfungsbereichen

- Arbeiten im Zusammenhang mit dem Ein- und Verkauf von Waren, Dienstleistungen etc.
- einschließlich des dazugehörenden Schrift- und Zahlungsverkehrs
- der dazu gehörenden Verbuchungen und
- der Erledigung von Mängelfeststellungen und Reklamationen

zu überprüfen.

- **Grundlage der mündlichen Prüfung**
  - Die schriftliche Arbeit dient als Grundlage für die mündliche Prüfung.
  - Bevor Sie mit der mündlichen Prüfung beginnen, sollten Sie in der Prüfungskommission die schriftliche Arbeit des Kandidaten besprechen.

- **Mündliche Prüfung**
  - Bei der mündlichen Prüfung gehen Sie konkret auf einzelne Themengebiete/Aufgaben der Prüfung Büro, Kommunikation und Organisation ein.
  - Die angeführten Fragestellungen sind Vorschläge für das Prüfungsgespräch und können von Ihnen, jeweils an die Beispiele der schriftlichen Arbeit angepasst bzw. dem Prüfungsgespräch entsprechend, eingesetzt werden.
  - Die Fragen wurden in die Bereiche Ein- und Verkauf gegliedert.

☞ Nehmen Sie bei den mündlichen Fragen **Bezug auf** die **praktische Vorgehensweise im Lehrbetrieb** des Kandidaten.

Beachten Sie:
Im Anschluss an die Beispiele finden Sie die **Themenliste** für den **Prüfungsgegenstand BKO**. Die Auflistung der einzelnen Haupt- und Unterthemen soll Sie bei der Erstellung neuer Fragestellungen im Zuge Ihrer Prüfertätigkeit unterstützen bzw. Ihnen einen Überblick über die einzelnen Themengebiete liefern.

Die Themenliste ist eine beispielhafte Aufzählung und kann daher noch erweitert werden.

3.1.1 Mögliche Fragestellungen für den Bereich Einkauf

- Warum haben Sie sich bei der Bestellung für folgenden **Lieferanten** entschieden? (Bezug zu schriftlicher Arbeit)

- Welche Kriterien sind bei der **Auswahl** eines **Lieferanten** in Ihrem Lehrbetrieb maßgeblich?

- Wie haben Sie die notwendige **Bestellmenge** berechnet? (Bezug zu schriftlicher Arbeit)

- Wie könnten **Beschaffungskosten** in Ihrem Lehrbetrieb verringert werden?

- Welche Informationen nehmen Sie in Ihrem Lehrbetrieb in eine **Anfrage** auf?

- Welche Form der **Beschaffungsplanung** wird in Ihrem Lehrbetrieb durchgeführt?

- Entstehen Ihrem Lehrbetrieb Kosten, wenn eine **Ware** nicht vorrätig ist?

- Welche **Zahlungsbedingungen** werden Kunden in Ihrem Lehrbetrieb gewährt?

- Wann erhalten Kunden in Ihrem Lehrbetrieb einen **Rabatt**?

- Bei den **Lieferbedingungen** eines neuen Lieferanten in Ihrem Lehrbetrieb ist der Vermerk „ab Lager“ angegeben.

  Was bedeutet das für Sie als Kunden?
  Welche weiteren Klauseln kennen Sie aus Ihrem Lehrbetrieb?

- Als **Liefertermin** war die KW 35 mit einem Lieferanten vereinbart. Ende der KW 36 ist die Lieferung immer noch nicht eingetroffen.

  Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb in so einer Situation vor?

- Wann werden in Ihrem Lehrbetrieb **Bestellungen** vorgenommen?

- Sie übernehmen eine Lieferung in Ihrem Lehrbetrieb, haben jedoch keine Zeit die gelieferte Ware sofort zu kontrollieren.

  Welchen Vermerk notieren Sie auf dem **Lieferschein** in einem solchen Fall in Ihrem Lehrbetrieb?

- Welche **Papiere** kontrollieren Sie bei der **Warenlieferung** in Ihrem Lehrbetrieb?

- Sie bemerken, dass ein **Produkt** bei einer Lieferung **beschädigt** ist.

  Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb in so einer Situation vor?

- Sie haben bei Ihrem Lieferanten für einen **fixen Liefertag** eine Bestellung aufgegeben, die Ware zum angegebenen Zeitpunkt jedoch nicht erhalten.

  Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb in so einer Situation vor?

- Bei der **Kontrolle** einer **Rechnung** eines neuen Lieferanten fällt Ihnen auf, dass der Firmenwortlaut Ihres Lehrbetriebes nicht richtig angegeben ist.

  Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb in so einer Situation vor?
  Was wird in Ihrem Lehrbetrieb bei einer Rechnungskontrolle kontrolliert?

- Ihr Lieferant hat Ihnen um 15 Astscheren **zu viel geliefert**.

  Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb in so einer Situation vor?

- Ihr Lieferant hat Ihnen trotz Überschreitung der Frei-Haus-Grenze **Frachtspesen** in Rechnung gestellt.

  Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb in so einer Situation vor?

- Sie kontrollieren die Rechnung und den Lieferschein eines Lieferanten und bemerken, dass Ihnen ein **nicht bestellter Artikel** in Rechnung gestellt und geliefert wurde.

  Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb in so einer Situation vor?

3.1.2 Mögliche Fragestellungen für den Bereich Verkauf

- Welcher **Umsatzsteuersatz** kommt in Ihrem Lehrbetrieb zur Anwendung?
- Wie erfolgt die **Rechnungserstellung** in Ihrem Lehrbetrieb?
- Wie wird in Ihrem Lehrbetrieb bei einer **Kundenreklamation** vorgegangen?
- Wie wird in Ihrem Lehrbetrieb beim **Umtausch** einer Ware vorgegangen?
- Wie werden **Zahlungen** in Ihrem Lehrbetrieb abgewickelt?
- Ein Kunde beschwert sich, dass ihm **falsche Ware geliefert** wurde.

  Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb in so einer Situation vor?
- Ein Kunde hat trotz erster **Mahnung** seine fällige Rechung nicht beglichen.

  Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb in so einer Situation vor?
- Welche **Frachtklauseln** sind in Ihrem Lehrbetrieb üblich?
- Erläutern Sie den **Warenversand** in Ihrem Lehrbetrieb.
- Welche **Versandbelege** kennen Sie aus Ihrem Lehrbetrieb?

3.1.3 Themenliste BKO

Bereich	Einkauf
Hauptthema	**Unterthemen**
Anfrage	Notwendiger Inhalt
Beschaffungsmöglich-keiten	branchenübliche Einkaufsmöglichkeiten und Bezugsquellen Kriterien für die Lieferanten- und Angebotsauswahl (Preis, Liefer- und Zahlungskonditionen, Zuverlässigkeit etc.) betriebsübliche Art von Anfragen
Angebotsauswahl	Arten von Angeboten Kriterien für die Angebotsauswahl (siehe Beschaffungs-möglichkeiten) Bezugskalkulation
Kaufvertrag	Regelmäßiger Inhalt (Menge, Qualität, Preis) kaufmännische Bestandteile (Liefer- und Zahlungsbedingungen etc.) Handelsbräuche (Usancen)
Preisfestsetzung im Kaufvertrag	Möglichkeiten der Preisfestsetzung Preisabzüge: - Skonto: Gründe für die Gewährung eines Skontos - Rabatte: Arten von Rabatten
Lieferbedingungen	Erfüllungsort der Lieferung Erfüllungszeit der Lieferung häufige Lieferbedingungen und ihre Bedeutung (z. B. frei Haus)
Liefertermin	Termin- und Fixgeschäft branchen- und betriebsübliche Liefertermine
Zahlungsbedingungen	Erfüllungsort der Zahlung Erfüllungszeit der Zahlung Häufige Zahlungsbedingungen und ihre Bedeutung
Phasen der Beschaffung	Beschaffungsplanung Beschaffungsdurchführung Beschaffungskontrolle
Beschaffungsprinzipien (im Lehrbetrieb)	Wann wird was in welcher Menge bezogen? Welche Kriterien sind dafür ausschlaggebend?
Bestellung	Bestellzeitpunkt und Bestellmenge Bestelldauer Bestellungsabwicklung
Beschaffungskosten	unmittelbare Beschaffungskosten: Einstandspreis mittelbare Beschaffungskosten: Sach- und Personalkosten Vorschläge zur Verminderung der Beschaffungskosten

Bereich	Einkauf
Hauptthema	**Unterthemen**
Lieferung	Warenübernahme und Wareneingangskontrolle Lieferpapiere
Warenkontrolle	Inhalt der Kontrolle – Was kontrollieren? Zweck der Kontrolle – Warum kontrollieren? Zeitpunkt der Kontrolle – Wann kontrollieren?
Rechnungskontrolle	Inhalt der Kontrolle – Was kontrollieren? fehlerhafte Rechnung: rationale Vorgangsweise zur Behebung des Fehlers
Mangelhafte Lieferung	Gewährleistung: Begriffsklärung; Unterscheidung Gewährleistung und Garantie Gewährleistungsfristen und -ansprüche Bekanntgabe von Mängeln (Mängelrüge): Wie? Wann?
Möglichkeiten des Käufers bei Lieferung mangelhafter Ware	rechtliche Möglichkeiten vertragliche Abänderungsmöglichkeiten
Lieferverzug	Vorgehensweise mögliche Rechtsfolgen bei Lieferverzug
Lieferverzug – Schriftverkehr	Inhalt des Schreibens
Zahlungsverzug (aus der Sicht des säumigen Schuldners)	mögliche Vereinbarungen mit dem Lieferanten, Stundung von Zahlungen

Bereich	Verkauf
Hauptthema	**Unterthemen**
Wichtige Punkte im Kundengespräch	Kontaktaufnahme (durch Verkäufer oder Kunden) Begrüßung Bedarfserhebung Beratung und Information Eingehen auf Kundenwünsche, Einwandbehandlung Fachliches Know-how Präsentation der Ware, Kundennutzen, Preisargumentation Kaufabschluss: - Abschlusssignale - Verkaufsabwicklung - Bestätigung und Verstärken der Kaufentscheidung Verabschiedung Sondersituationen: - Reklamation - Umtausch - Zusatzverkauf - Mehrfachbedienung
Marketingentscheidungen	Produktpolitik Preispolitik Absatzwege Kommunikationspolitik
Angebot	Arten (Angebot im rechtlichen Sinn, angebotsähnliche Formen) branchen- und betriebsübliche Art der Angebotserstellung
Schriftliches Angebot	Inhalt Rationelle Gestaltung des Schreibens
Kaufvertrag	siehe Einkauf
Rechnungserstellung	Arten von Rechnungs- und Zahlungsbelegen Rechnungsbelege laut Umsatzsteuergesetz: - gesetzliche Bestandteile (Groß- und Kleinbetragsrechnungen) - regelmäßige Bestandteile Saldierung von Rechnungen: Bedeutung
Umsatzsteuer	Gegenstand: Was unterliegt der USt? Bemessungsgrundlage Steuersätze System der USt (Konsument als Träger der USt) Vorsteuerabzug
Reklamation	fachgerechte Behandlung von Kundenreklamationen Arten von Reklamationen: - die Ware betreffend (mangelhafte Ware) - Beschwerden über mangelnde Leistung (z. B. Liefertermin) - Umtausch

Bereich	Verkauf
Hauptthema	**Unterthemen**
Reaktion auf Mängelrügen	Vorgangsweise bei - Anerkennung des Mangels - Ablehnung der Bemängelung
Arten der Zahlung	bar, unbar Vorteile und Nachteile Belege und Formulare Online-Banking Weitere Formen der unbaren Zahlung
Mahnwesen 1	Mahnplan rationelles Mahnwesen Mahnschreiben Verzugszinsen: Höhe und Berechnung Mahnspesen
Mahnwesen 2	Inkasso Mahnklage
Entscheidungen beim Warenversand	Möglichkeiten des Versandes Kriterien für die Wahl der geeigneten Versandart, z. B. aufgrund der Kosten und Dringlichkeit des Bedarfes branchen- und betriebsübliche Transportmittel
Organisation des Warenversandes	Sicherung des Inhaltes Versandbelege, z. B. Frachtbrief, Lieferschein Versandorganisation, z. B. betriebs- und branchenübliche Frachtklauseln

3.2 Prüfungsgegenstand Geschäftsfall

Im Zuge der mündlichen Prüfung Geschäftsfall sind die Kenntnisse in den Prüfungsbereichen

- Warenlagerung,
- Lagerorganisation und Lagergestaltung,
- Werbung,
- Warenpräsentation und Verkaufsförderung und
- Verkaufsvorbereitung

zu überprüfen.

- **Grundlage der mündlichen Prüfung**
  - Die schriftliche Arbeit dient als Grundlage für die mündliche Prüfung.
  - Bevor Sie mit der mündlichen Prüfung beginnen, sollten Sie in der Prüfungskommission die schriftliche Arbeit des Kandidaten besprechen.

- **Mündliche Prüfung**
  - Bei der mündlichen Prüfung gehen Sie konkret auf einzelne Themengebiete/Aufgaben der Prüfung Geschäftsfall ein.
  - Im Folgenden finden Sie einige Beispiele, die Sie bei Ihren vertiefenden Fragen in den einzelnen Prüfungsbereichen, jeweils an die Beispiele der schriftlichen Arbeit angepasst und dem Prüfungsgespräch entsprechend, unterstützend heranziehen können.
  - Die Fragen wurden in folgende Bereiche unterteilt:
    > Warenlagerung, Lagerorganisation und Lagergestaltung und
    > Werbung, Verkaufsförderung, Warenpräsentation und Verkaufsvorbereitung

☞ Nehmen Sie bei den mündlichen Fragen **Bezug auf** die **praktische Vorgehensweise im Lehrbetrieb** des Kandidaten.

Beachten Sie:

Im Anschluss an die Beispiele finden Sie die **Themenliste** für den **Prüfungsgegenstand Geschäftsfall**. Die Auflistung der einzelnen Haupt- und Unterthemen soll Sie bei der Erstellung neuer Fragestellungen im Zuge Ihrer Prüfertätigkeit unterstützen bzw. Ihnen einen Überblick über die einzelnen Themengebiete liefern.

Die Themenliste ist eine beispielhafte Aufzählung und kann daher noch erweitert werden.

3.2.1 Mögliche Fragestellungen für den Bereich Warenlagerung, Lagerorganisation und Lagergestaltung

- Worauf achten Sie bei der **Einlagerung** der Waren in Ihrem Lehrbetrieb?
- Welche **Unterschiede** bei der **Einlagerung** von Waren gibt es in Ihrem Lehrbetrieb?
- Gibt es in Ihrem Lehrbetrieb einen **Lagerplan**?
- Wie ist das **Lager** in Ihrem Lehrbetrieb aufgebaut/ausgestattet?
- Verfügt Ihr Lehrbetrieb über ein **zentrales oder dezentrales Lager**?
- Welche Bedeutung hat die **Lagerumschlagshäufigkeit** für Ihren Lehrbetrieb?
- Welche Arten von **Lagerkosten** kennen Sie aus Ihrem Lehrbetrieb?
- Welche Arten von **Fehlmengenkosten** kennen Sie aus Ihrem Lehrbetrieb?
- Welche Arbeiten sind zwischen der **Ein- und Auslagerung** von Waren in Ihrem Lehrbetrieb durchzuführen?
- Wie wird der **Lagerbestand** in Ihrem Lehrbetrieb überwacht?

3.2.2 Mögliche Fragestellungen für den Bereich Werbung, Verkaufsförderung, Warenpräsentation und Verkaufsvorbereitung

- Sie haben einen größeren Restposten an Akkuschraubern in Ihrem Lehrbetrieb.

  Wie können Sie die **Ware** im Geschäftslokal Ihres Lehrbetriebes **präsentieren**?
  Wo **positionieren** Sie die Ware in Ihrem Lehrbetrieb?
  Welche Produkte Ihres Lehrbetriebes eignen sich als **Zusatzverkauf**?

- Welche **verkaufsfördernden Maßnahmen** setzen Sie in Ihrem Lehrbetrieb ein?

- Wie wird **Corporate Identity** in Ihrem Lehrbetrieb umgesetzt?

- In Ihrem Sortiment an Schraubendrehern in Ihrem Lehrbetrieb haben Sie neben qualitativ hochwertigen Produkten und Produkten mittlerer Preisklasse auch billige Ware.

  Wie werden Sie diese in einem **Regal einsortieren**? (Bück-, Greif- und Reckzone)

- Welche **Werbemittel und -träger** werden in Ihrem Lehrbetrieb eingesetzt?

- In Ihrem Lehrbetrieb wurde ein neuer Bohrhammer in das Sortiment aufgenommen.

  Wie werden Sie diesen im **Verkaufsraum** Ihres Lehrbetriebes präsentieren?

- Sie werden von Ihrem Vorgesetzten beauftragt einen **Flyer** für eine neue Serie an Kochtöpfen für Ihre Stammkunden zu erstellen.

  Wie werden Flyer in Ihrem Lehrbetrieb gestaltet?

- Worauf wird in Ihrem Lehrbetrieb bei der **Warenpräsentation** besonderer Wert gelegt?

- Erläutern Sie das **Wegesystem** wie Kunden durch Ihren Lehrbetrieb geleitet werden?

- Wie erfolgt die **Preisauszeichnung** in Ihrem Lehrbetrieb?

- Welche **Medien** werden in Ihrem Lehrbetrieb für die Produktwerbung verwendet?

3.2.3 Themenliste Geschäftsfall

Bereich:	**Warenlagerung, Lagerorganisation und Lagergestaltung**
Hauptthema	**Unterthemen**
Lagerfunktionen	z. B. Überbrückung zwischen Beschaffung und Verkauf z. B. Umformungsfunktion
Lagerorganisation – allgemein	Lageraustattung Lagerpflege Einsatz der EDV im Bereich der Lagerung
Lagerorganisation – Anlieferung	Übernahme und Kontrolltätigkeiten
Lagerorganisation – Lagerhaltung im Lehrbetrieb	Vorgang der Einlagerung, Lagerung und Auslagerung: notwendige Tätigkeiten, eingesetzte Geräte, EDV etc.
Lagerarten	verschiedene Lagerarten zentrales und dezentrales Lager: Vorteile und Nachteile
Lagererhaltungskosten	Arten von Lagerkosten Bedeutung der „Zinskosten für das gebundene Kapital“
Fehlmengenkosten	Begriffserklärung Arten von Fehlmengenkosten
Lagerkennzahlen	Lagerumschlagsdauer Lagerumschlagshäufigkeit

Bereich	**Werbung, Verkaufsförderung, Warenpräsentation und Verkaufsvorbereitung**
Hauptthema	**Unterthemen**
Marketing	Begriffserklärung Bereiche
Werbung – zu treffende Entscheidungen	Werbeobjekte – Wofür werben? Werbesubjekte – Wen umwerben? Werbemittel – Womit wird geworben? Werbeträger – Mit wem werben? Werbebotschaft, Werbezeitpunkt, Werbebudget
Werbeziele	Arten von Werbezielen: Wen wollen Sie erreichen? Was wollen Sie erreichen?
Werbemittel und Werbeträger	geeignete Medien für Produktwerbung geeignete Medien für Imagewerbung geeignete Medien zur Erhöhung des Bekanntheitsgrads
Verkaufsförderung – Übersicht	Aufgaben der Verkaufsförderung Möglichkeiten der Verkaufsförderung
Verkaufsförderung an Kunden	Arten der Verkaufsförderung Zusammenhang einzelner verkaufsfördernder Maßnahmen mit dem Produkt, der Zielgruppe etc. (z. B. Veranstaltung einer Hausmesse)
CI/CD (Corporate Identity/Corporate Design)	Begriffserklärungen Wozu?
Kriterien für eine gute Warenpräsentation (wenn entsprechende Verkaufsräumlichkeiten im Lehrbetrieb vorhanden sind)	Blickfang: Aufmerksamkeit und Interesse erwecken Raumeinteilung, Präsentationshilfen, Dekorationsmaterialien, Stimmung, Stil Kundenorientierung: z. B. Griffzonen Umsatzorientierung: z. B. Augenhöhe im Regal, „Brotartikel“ unten
Präsentationsmöglichkeiten – Arten (wenn entsprechende Verkaufsräumlichkeiten im Lehrbetrieb vorhanden sind)	vertikale Präsentation horizontale Präsentation Für die Ware passende Präsentationsmöglichkeiten: Was muss gesehen werden, um verkauft zu werden? Warenpräsentation und -platzierung für bestimmte Anlässe (z. B. Aktionsplatzierung) Präsentationsmittel (z. B. Dispenser)

Bereich	**Werbung, Verkaufsförderung, Warenpräsentation und Verkaufsvorbereitung**
Hauptthema	**Unterthemen**
Wegeführung (wenn entsprechende Verkaufsräumlichkeiten im Lehrbetrieb vorhanden sind)	Möglichkeiten Kundenströme Leitsysteme Zweck, Wirkung Vor- und Nachteile der einzelnen Möglichkeiten
Gestaltung eines Plakates, Flyers etc.	Kriterien für eine gute Gestaltung - inhaltliche Gestaltung (Welche Infos?) - formale Gestaltung (Schriftart, Schriftgröße, Farben etc.) Gestaltung mittels EDV
Preisauszeichnung	Preisauszeichnungspflicht Inhalt eines Preisschildes: Was muss es enthalten, was kann es enthalten? → Marketing
Verkaufsförderung für Mitarbeiter	Möglichkeiten um sich rund um die Verkaufsförderung selbst zu motivieren und weiterzubilden z. B. Verkäuferwettbewerbe, Schulungen Zweck

C: Fachgespräch

C: Fachgespräch

Das Fachgespräch ist bei beiden Lehrberufen Teil der praktischen Lehrabschlussprüfung und soll in Form eines **simulierten Beratungs- und Verkaufsgesprächs** durchgeführt werden. Dabei stehen die Überprüfung der fachlichen Qualifikationen und der kunden- und serviceorientierten Handlungsfähigkeit im Mittelpunkt.

Durch das Fachgespräch sind das Wissen und die praktische Umsetzung in folgenden Bereichen zu überprüfen:

- Fachkenntnisse
- Kundenberatung und Information
- Verkaufsabwicklung
- Anbahnung von Zusatzverkäufen
- Verkaufsabrechnung
- Behandlung von Reklamationen
- Warenzustellung und Versand

Auf den kommenden Seiten finden Sie Hinweise zu folgenden Bereichen:

1. Wichtige Hinweise für das simulierte Kundengespräch

- Durchführung
- Rollenverteilung
- Beschreibungen der Rollen

2. Allgemeine Hinweise für das Fachgespräch

- Arten der **Aufgabenstellungen**
- Erfolgreiches **Führen** eines **Fachgesprächs**
- Reaktion auf **Antworten**

3. Beispiele zu den Schwerpunkten

- **Erläuterungen** zu den Beispielen
- **Beispiele** zu jedem Schwerpunkt

4. Themenliste Fachgespräch

- In diesem Kapitel finden Sie die **Themenliste** für den Prüfungsgegenstand Fachgespräch.
- Die Auflistung der einzelnen **Haupt- und Unterthemen** soll Sie bei der Erstellung neuer Fragestellungen im Zuge Ihrer Prüfertätigkeit unterstützen bzw. Ihnen einen Überblick über die einzelnen Themengebiete liefern.
- **Themengebiete**, die ausschließlich den **Großhandel** (GH) betreffen, sind in der Themenliste gekennzeichnet (Kennzeichnung „nur GH“).
- Die **Themenliste** ist eine **beispielhafte Aufzählung** und kann daher noch erweitert werden.

5. Checkliste – Beratungs- und Verkaufsgespräch

- Unterstützung bei der **Führung** und **Beurteilung**
- bietet Platz für **Anmerkungen**

1. Wichtige Hinweise für das simulierte Kundengespräch

- **Beobachter und Kunden**
  Für das simulierte Kundengespräch übernimmt eine Person bzw. übernehmen mehrere Personen des Prüfungskomitees die Rolle eines Kunden. Alle übrigen Kommissionsmitglieder nehmen als Beobachter an dem Gespräch teil.

- **Checkliste**

  - Um Sie bei der Durchführung, Beobachtung und bei der Beurteilung des Beratungs- und Verkaufsgespräches zu unterstützen, wurde eine **Checkliste** entwickelt.
  - Diese enthält mögliche Punkte, die im Zuge eines Kundengespräches auftreten können.

- **Rollenverteilung**

  Vereinbaren Sie mit den Mitgliedern der Prüfungskommission, wer welche Rolle übernimmt.

- **Rolle Beobachter**

  - Als Beobachter verfolgen Sie aufmerksam das Kundengespräch.
  - Auf der Checkliste haben Sie die Möglichkeit sich Notizen und Anmerkungen zu den jeweiligen Gesprächsabschnitten zu machen.
  - Im Anschluss an das simulierte Beratungs- und Verkaufsgespräch können Sie Ihre fachliche Meinung zu der erbrachten Leistung äußern.

- **Rolle Kunde**

  - Als Kunde nehmen Sie einen aktiven Part im Gespräch ein.
  - Sie schlüpfen in unterschiedliche Rollen und Kundensituationen.
  - Die Checkliste bietet Ihnen auch hier eine ideale Unterstützung für Ihre Anmerkungen.
  - Nach dem simulierten Kundengespräch geben Sie dem Kandidaten Rückmeldung.

Tipps für Ihre Rolle als Kunde:

→ *Versetzen Sie sich in Ihre Rolle*
- Alter
- Geschlecht
- Zugang: Laie, Heimwerker oder Fachmann
- Eigenschaften des Kunden (gestresst/entspannt, offen/zurückhaltend etc.)

→ *Passen Sie Ihre Haltung, Sprache etc. an die unterschiedlichen Situationen an.*

→ *Führen Sie das Gespräch ohne Unterbrechung durch.*

→ *Beenden Sie das Gespräch erst, wenn das Beratungs- und Verkaufsgespräch zu Ende ist bzw. wenn eine Fortführung für die Leistungsbeurteilung nicht mehr maßgeblich ist.*

→ *Sprechen Sie deutlich und verständlich.*

2. Allgemeine Hinweise für das Fachgespräch

2.1 Welche Aufgabenstellungen sind anzuwenden?

- **Erklärungen, Beschreibungen** (z. B. „Wie funktioniert diese Schlagbohrmaschine?“, „Welche Isolierstoffe werden für den Mansardenausbau verwendet?“)
- **Begründungen** (z. B. „Warum verwendet man Kippdübel für Plattenwerkstoffe?“)
- **Schlussfolgerungen oder Erkennen von Zusammenhängen** (z. B. „Was passiert, wenn ich statt einem Stein- einen Eisenbohrer verwende?“)
- **Problemlösungen** (z. B. „Was kann ich tun, wenn mein Rasenmäher nicht funktioniert?“)
- **Entscheidungen und Beurteilungen** (z. B. „Soll ich den Lack an einer alten Tür mit einem Heißluftföhn oder mit einem Schleifgerät entfernen?“, „Zu welchen Materialien würden Sie mir raten, wenn ich eine Zwischenwand einziehen möchte?“)

2.2 Wie können Sie das Fachgespräch erfolgreich führen?

Informieren Sie den Kandidaten über den Ablauf des simulierten Beratungs- und Verkaufsgesprächs und beginnen Sie anschließend mit dem Gespräch.

2.2.1 Offene und geschlossene Fragestellungen

In Ihrer Rolle als Kunde ist es sinnvoll, abwechselnd **offene und geschlossene Fragen** zu stellen.

Für den **Einstieg** eignet sich am besten eine **offene Fragestellung**, da diese **viele richtige** und **ausführliche Antworten** erlaubt. Verwenden Sie für die Formulierung sogenannte **„W-Fragen“**: was, warum, wer, wie, wann, wozu

„Ich möchte eine Heckenschere kaufen. Worauf muss ich dabei achten?“

„Was brauche ich um ein Kabel in eine verlegte Röhre einzuziehen?“

Verwenden Sie **geschlossene Fragen** um eine **bestimmte Antwort** (ja oder nein) oder eine **kurze präzise Information** zu erhalten. Diese Fragen eignen sich dazu, Faktenwissen abzufragen. Geschlossene Fragen sind auch dann sinnvoll, wenn der Kandidat rhetorisch schwach ist.

„Kann ich eine Hautschere auch für das Schneiden von Nägeln verwenden?“

„Gibt es bei Heizungsrohren verschiedene Materialien?“

2.2.2 Verhalten in unterschiedlichen Kundensituationen

Im Zuge des Beratungs- und Verkaufsgespräches werden Sie sich für den **Kauf** eines Produktes oder ausschließlich für die **Einholung** von **Informationen** entscheiden. Mögliche Sondersituationen können der **Umtausch** oder die **Reklamation** einer Ware sein.

Kauf
Haben Sie sich für den **Kauf** eines Produktes entschieden, signalisieren Sie das dem Verkäufer.

„Wie viel kostet dieser Rasenmäher?“

„Kann ich die Beschläge umtauschen, falls sie nicht passen sollten?“

„Welche Kreditkarten nehmen Sie?“

Einholung von Informationen
Haben Sie sich für die **Einholung** von **Informationen** entschieden und diese auch erhalten, signalisieren Sie dies dem Kandidaten und bringen Sie das Gespräch zu einem Abschluss.

„Danke für die Informationen. Sie haben mir sehr geholfen. Ich melde mich, sobald ich mich entschieden habe.“

Waren die erhaltenen Informationen nicht ausreichend, können Sie das Gespräch zu einem Abschluss bringen oder dem Kandidaten eine weitere Chance geben und sich für ein anderes Produkt interessieren.

„Danke für Ihre Hilfe. Ich muss mir den Kauf noch einmal überlegen.“

„Ich habe noch eine Frage zu einem anderen Produkt. Wie arbeite ich am besten mit einem Schwingschleifer?“

Umtausch und Reklamation
Teilen Sie dem Verkäufer bei **Umtauschen** oder **Reklamationen** genau mit, warum das gekaufte Produkt nicht Ihren Erwartungen entspricht.

„Ich habe gestern einen Einhandmischer gekauft. Jedoch fehlen die Anschlussschläuche für die Montage.“

„Ich habe vorhin einen Stahlbohrer gekauft. Zu Hause ist mir aufgefallen, dass er allerdings viel zu klein ist.“

2.3 Wie Sie als Kunde auf die Antworten der Kandidaten reagieren sollen

Im Fachgespräch übernehmen Sie die Rolle eines Kunden, daher sind die angeführten Antwortreaktionen im allgemeinen Teil für das simulierte Beratungs- und Verkaufsgespräch nicht anwendbar. Es gilt jedoch auch im Fachgespräch, dass Ihre Äußerungen immer in Relation zur gebrachten Leistung stehen.

Im Folgenden zeigen wir Ihnen einige Möglichkeiten, wie Sie auf einzelne Antworten richtig reagieren können:

2.3.1 Reaktionen auf vollständige und richtige Antworten

Da Sie die Rolle eines Kunden im Beratungs- und Verkaufsgespräch haben, ist *„Ja, das ist richtig.“* oder *„Sehr gut, Sie haben alle Vorteile angeführt!“* keine praxisnahe Reaktion. Antworten geben Sie **aus Sicht des Kunden**.

Mögliche Antworten wären:

„Ah, jetzt habe ich es verstanden. Wenn ich möchte, dass die Kastentür nicht hervorsteht, dann muss ich einen Innenanschlag wählen!“

„Das bedeutet demnach für mich, dass ich lieber nicht mit meinen teuren Messern auf einem Glasbrett schneiden sollte.“

„Also sollte ich darauf achten, dass ich, wenn ich mich für Holzfenster entscheide, diese intensiv pflege.“

2.3.2 Reaktionen auf unvollständige, teilweise falsche oder falsche Antworten

Da Sie die Rolle eines Kunden inne haben, sollten Sie dem Kandidaten „durch die Blume“ darauf aufmerksam machen, dass seine Antwort nicht vollständig, nicht ganz richtig oder falsch ist. Geben Sie ihm eine Chance sich zu korrigieren. Vermeiden Sie es, in Schwachstellen zu sehr nachzubohren.

Bedenken Sie rechtzeitig einzuschreiten, wenn der Kandidat einen teilweise falschen oder falschen Lösungsweg einschlägt.

Mögliche Reaktionen wären:

„Mir ist jetzt nicht ganz klar, warum ich einen Schwingschleifer verwenden soll.“

„Das verstehe ich jetzt nicht. Könnten Sie mir das bitte noch einmal erklären.“

„Ich dachte immer, man muss darauf achten, dass das Sägeblatt bei der Stichsäge zum Material passt, welches geschnitten wird.“

„Ich habe gehört, dass es auch Trockner mit automatischer Mengensteuerung gibt.“

2.3.3 Reaktionen auf Schweigen

Kann der Prüfungskandidat ein Kundenanliegen nicht beantworten, können Sie darauf folgendermaßen reagieren:

- Fragen Sie nach, ob er das Anliegen überhaupt verstanden hat.
- Wiederholen Sie Ihr Anliegen mit anderen Worten.
- Versuchen Sie, die Aufgabenstellung praxisnäher darzustellen.
- Geben Sie dem Prüfungskandidaten eine Zusatzinformation oder einen kleinen Hinweis.

3. Beispiele zu den Schwerpunkten

Bitte beachten Sie folgende Hinweise:

- **Ausarbeitung von Kundensituationen**

  Die Ausarbeitung der konkreten Kundensituationen für das simulierte Beratungs- und Verkaufsgespräch erfordert Ihre fachliche Kompetenz als Prüfer.

  In diesem Kapitel stehen Ihnen Vorschläge für mögliche Kundensituationen, die Sie für den Einstieg in das Fachgespräch oder als Basis bzw. Ideenquelle für die Entwicklung neuer Kundensituationen nutzen können, zur Verfügung.

- **Schwerpunkte**

  Für folgende Schwerpunkte wurden Beispiele entwickelt:

  - Stahlhandel und Metalle
  - Sanitär und Heizungstechnik
  - Glas, Porzellan, Haus- und Küchengeräte, Geschenkartikel
  - Werkzeuge, Arbeitsschutz
  - Beschläge, Sicherheitstechnik, Befestigungstechnik
  - Gartenmöbel und Camping
  - Gartengeräte, Motoristik
  - Ofen und Heiztechnik

- **Beispiele**

  - Bitte denken Sie bei der Verwendung der Beispiele daran, dass diese nicht wort-wörtlich zu übernehmen sind. Fassen Sie die Situation in Ihre eigenen Worte.

  - Die Beispiele beziehen sich auf die Bereiche
    > Verkauf
    > Zusatzverkauf
    > Reklamation
    > Umtausch

  - Für den Großhandel wurde bei jedem Schwerpunkt ein separates Beispiel angeführt.

3.1 Stahlhandel und Metalle

Kundensituation – Verkauf

Da Sie Ihr Waldstück neu aufgeforstet haben, möchten Sie dieses umzäunen, um einem möglichen Wildschaden vorzubeugen. Die Abmessungen Ihres Waldes sind 25 x 70 x 30 x 65 m.

Sie benötigen Steher und Steherspitzen. Darüber hinaus brauchen Sie auch Nägel um den Zaun an den Stehern zu befestigen.

Kundensituation – Verkauf

Sie benötigen sämtliche Materialien für die Dachentwässerung Ihres Einfamilienhauses. Sie möchten sich informieren, welche Kosten auf Sie zukommen, welche Materialien es gibt und welche Vorteile und Nachteile die einzelnen haben.

Wichtig sind für Sie auch eine Vorrichtung, die der Verstopfung durch Laub vorbeugt, da viele Laubbäume in der unmittelbaren Umgebung stehen, und eine Ableitung um das Regenwasser in einer Tonne zu sammeln.

Kundensituation – Verkauf (Großhandel)

Sie sind Einzelhändler und möchten Zäune und Zaunstützen aus Stahl in Ihr Sortiment aufnehmen. Ihnen ist besonders wichtig, dass der Stahl verzinkungsfähig ist. Ein Kollege hat Ihnen die Güte-Bezeichnung für Stahl (ST 37-2) notiert und als Stahlsorte empfohlen.

3.2 Sanitär und Heizungstechnik

Kundensituation – Verkauf

Sie haben für sich und Ihre Familie ein 100 Jahre altes Haus gekauft. Das Haus hat 150 m² Wohnfläche und wurde bisher mittels einer Elektroheizung beheizt. Sie möchten nun eine preisgünstige Warmwasseraufbereitungsanlage für Ihr Gebrauchswasser installieren. Da Sie ein Heimwerker sind, wollen Sie so viele Leistungen wie möglich in Eigenregie erbringen.

Sie benötigen genaue Informationen über die unterschiedlichen Möglichkeiten zur Warmwasseraufbereitung, welche und wie viel Materialen Sie brauchen, worauf beim Aufbau der Anlage geachtet werden muss und welche Arbeiten durch einen Fachmann durchgeführt werden müssen.

Kundensituation – Reklamation

Im Geschäft des Kandidaten haben Sie ein Sitzbrett für die Toilette gekauft. Bei der Montage hat Ihr Mann festgestellt, dass die Sitzbrettschrauben nicht enthalten waren.

Sie haben das Sitzbrett und die dazugehörige Verpackung mit, können jedoch die Rechnung nicht mehr finden. Das Sitzbrett haben Sie vor einer Woche gekauft.

Sie sind eine „Häuslbauerin“ und wurden von Ihrem Mann in das Geschäft geschickt. Da die Handwerker auf der Baustelle warten und Sie noch andere Dinge erledigen müssen haben Sie nicht viel Zeit.

Kundensituation – Zusatzkauf

Sie und Ihr Mann haben sich soeben bezüglich der Auswahl eines Klosetts beraten lassen und entscheiden sich nun für ein Wandklosett mit Wandeinbauspülkasten.

Während des Verkaufsgespräches geben Sie dem Verkäufer zu verstehen, dass es sich um eine Neuinstallation der Toilette handelt und somit Interesse an Klosett-Zubehör besteht. Sie gehen mit der Zeit und zeigen eine Vorliebe für moderne Artikel und Designs.

Kundensituation – Verkauf (Großhandel)

Sie sind Bauunternehmer und haben den Auftrag für die Errichtung mehrerer Reihenhäuser übernommen. Ihr Auftraggeber wünscht eine effiziente energiesparende Heizung. Da Sie nicht wissen, für welche Heizungsart Sie sich entscheiden sollen, möchten Sie sich genau informieren.

Sie beabsichtigen eine größere Menge abzunehmen und erkundigen Sie sich daher bezüglich der Liefer- und Zahlungsbedingungen.

3.3 Glas, Porzellan, Haus- und Küchengeräte, Geschenkartikel

Kundensituation – Verkauf

Sie sind überaus gesprächig und teilen dem Verkäufer mit, dass Sie bald heiraten und aus diesem Grund eine Hochzeitsliste in diesem Geschäft auflegen möchten. Für diese Liste haben Sie sich bereits eine Geschirrserie ausgesucht, möchten sich jedoch noch bezüglich der Serviceteile informieren.

Sie interessieren sich für die üblichen Teile wie Fleisch-, Suppen- und Dessertteller etc., jedoch sind Sie für extravagante Teile leicht zu begeistern. Sie teilen dem Verkäufer mit, dass Sie einen großen Familien- und Freundenskreis haben und diese gerne zum Essen zu sich einladen.

Kundensituation – Umtausch

Sie wirken schüchtern und zurückhaltend. Im Laufe des Gesprächs teilen Sie dem Verkäufer mit, dass Sie vor kurzem in eine kleine Zwei-Zimmer-Wohnung gezogen sind und von Ihrer Großmutter einen Stand-Dampfgarer, der in ihrem Geschäft gekauft wurde (Rechnung vorhanden), bekommen haben. Leider haben Sie in Ihrer kleinen Küche keinen Platz um diesen aufzustellen.

Da Sie für diese neue und moderne Kochform sehr aufgeschlossen sind, möchten Sie jedoch nicht auf einen Dampfgarer verzichten. Sie haben sich bei der Wahl Ihres Backofens noch nicht festgelegt und überlegen ein Kombi-Gerät anzuschaffen, welches Sie gerne gegen den Stand-Dampfgarer eintauschen möchten.

Kundensituation – Reklamation

Sie sind verärgert und sehr streitlustig. Sie teilen dem Verkäufer aufgebracht mit, dass Sie vorgestern ein Kunststoffschwimmbecken für Ihre Kinder in diesem Geschäft gekauft haben.

Das Schwimmbecken war an einer Schweißnaht schlecht verarbeitet, dadurch konnte Wasser austreten. Da sich das Loch durch den Wasserdruck ständig erweiterte, konnte das gesamte Wasser ungehindert über Nacht Ihren Garten überfluten. Somit kam es im Garten zu einer Überschwemmung und Ihr frisch gesäter Rasen wurden beschädigt.

Sie sind sehr verärgert und fordern die Rücknahme des schadhaften Beckens und Ihr Geld zurück. Die Rechnung haben Sie mit. Weiters möchten Sie einen Ersatz für den beschädigten Rasen.

Kundensituation – Verkauf (Großhandel)

Sie sind Inhaber mehrerer Filialen für Glaswaren und Feinkeramik. Sie möchten pünktlich zum Sommer Ihr Sortiment um die neuesten Cocktailgläser und Sets für Bowlen ergänzen. Da Ihre Klientel einen extravaganten Geschmack hat und der Preis für Ihre Kunden zweitrangig ist, möchten Sie einige exquisitere Artikel in Ihr Sortiment aufnehmen.

Sie interessieren sich auch für das passende Zubehör. Den Preis möchten Sie gerne verhandeln. Ihnen ist vor allem eine Lieferung frei Haus wichtig.

3.4 Werkzeuge, Arbeitsschutz

Kundensituation – Verkauf mit Zusatzverkauf

Sie haben auf einem Flohmarkt einen alten Eichenkasten erstanden. Der Kasten ist 80 Jahre alt. Das Holz ist in einem relativ guten Zustand, jedoch zeigen sich vereinzelt die Spuren von Holzwürmern und teilweise sind Holzstücke ausgebrochen. Der früher einmal weiße Lack ist vergilbt und platzt ab. Die Türblätter des Kastens sind verzogen und die Schlösser sind eingerostet.

Sie wollen den Kasten in neuem Glanz erstrahlen lassen. Deshalb möchten Sie den Lack entfernen und in Weiß wieder neu lackieren. Die alten Drehstangenschlösser wollen Sie erneuern.

Geben Sie dem Verkäufer zu verstehen, dass Sie auf diesem Gebiet nicht bewandert sind und seinen fachlichen Rat dringend benötigen.

Kundensituation – Mehrfachbedienung

Drei Kunden betreten das Geschäft.

Rolle 1:
Sie teilen dem Verkäufer verärgert mit, dass Ihr Haustürschloss klemmt. Sie haben es bereits mit Graphitstaub bearbeitet, aber trotzdem funktioniert es nicht. Ein Bekannter hat Ihnen erzählt, dass Sie das Schloss feilen sollen. Sie wissen jedoch nicht genau was Sie feilen sollen oder was für eine Feile Sie benötigen.

Rolle 2:
Sie sind ein gestresster Kunde, der schon während der Bedienung des ersten Kunden als sehr hektisch aufgefallen ist. Schon während des Gespräches mit dem vorigen Kunden haben Sie sich mehrmals geräuspert und Ihren Unmut über die lange Wartezeit kundgetan. Sie benötigen dringend ein Sägeblatt für Ihre Stichsäge um ein Edelstahlblech zu schneiden.

Rolle 3:
Sie sind eine Mutter, die für Ihren Sohn, der eine Lehre als Werkzeugbautechniker macht, eine Taschenschiebelehre kaufen soll. Sie warten geduldig bis der Verkäufer zu Ihnen kommt. Die Berufschule hat vorgegeben, dass die Schiebelehre aus gehärtetem, rostfreiem Stahl hergestellt sein muss.

Kundensituation – Umtausch

Sie kommen ins Geschäft und möchten einen Schraubendreher umtauschen. Sie haben einen Innensechskant-Schraubendreher gekauft, benötigen jedoch ein anderes Modell. Die Rechnung haben Sie mit. Da Sie jedoch nicht wissen, wie das Modell, das Sie benötigen, heißt und Sie die Schraube zu Hause vergessen haben, zeichnen Sie kurzerhand eine Skizze auf einen Notizblock.

Kundensituation – Verkauf (Großhandel)

Sie sind Inhaber eines Do-it-yourself-Marktes und möchten Schlagbohrmaschinen in Ihr Sortiment aufnehmen. Sie interessieren sich vor allem für die Qualitätsunterschiede zwischen den unterschiedlichen Marken. Eine leichte Handhabung ist Ihnen sehr wichtig.

Sie möchten 50 Stück kaufen, jedoch nur, wenn eine Lieferung frei Haus möglich ist und Ihnen ein Vorführpaket (inkl. Vorführmodell, Demonstrationsobjekte, Prospekte und Folder) für Ihr Geschäft zur Verfügung gestellt wird.

3.5 Beschläge, Sicherheitstechnik, Befestigungstechnik

Kundensituation – Verkauf

Sie haben aus Massivholzplatten (Fichte) einen Hängeschrank gebaut. Dieser hat die Maße 120 x 40 x 65 cm. Sie möchten diesen in Ihrer Küche montieren und darin Geschirr und Gläser lagern.

Sie benötigen Beschläge für die Montage der Schranktüren und Schrauben, um den Hängeschrank an Ihrer Küchenwand zu befestigen. Sie sagen dem Verkäufer, dass die Wand, an welcher Sie den Schrank befestigen möchten, aus Leichthochlochziegeln besteht.

Kundensituation – Umtausch und Verkauf

Sie sind Handwerker und benötigen dringend statt der am Vormittag gekauften E 10 eine E 14 Lampe für einen Auftrag (Rechnung haben Sie dabei).

Weiters möchten Sie eine Unterputzsteckdose, die dazugehörigen Kabelschuhe und einen Treppenhausautomat für das Ganglicht Ihrer Kundin kaufen.

Kundensituation – Verkauf und Zusatzverkauf

Sie möchten neue Schlösser für Ihr Haus kaufen. Sie haben eine Haustür, zwei Balkontüren und eine Tür in einem Nebengebäude, welche alle mit demselben Schlüssel gesperrt werden. Für die Haustüre möchten Sie einen Einbauzylinder mit Drehknopf. Aufgrund der gestiegenen Einbruchsrate in den letzten Jahren, interessieren Sie sich für den Einbau von Sicherheitsschlössern.

Da Sie nicht wissen, welche Informationen Sie benötigen bzw. worauf Sie beim Kauf achten müssen, benötigen Sie eine umfangreiche Beratung.

Weiters möchten Sie wissen, wie Sie ein Schloss, das sehr schwer zu sperren ist, wieder gängig machen können. Sie haben überlegt Nähmaschinenöl zu verwenden, sind sich jedoch nicht sicher.

Kundensituation – Verkauf (Großhandel)

Sie sind Inhaber einer großen Tischlerei, die überwiegend Küchen für große Möbelhausketten produziert. Da Sie mit der Zeit gehen, möchten Sie Schränke mit Hochschwenkbeschlägen in Ihre Produktpalette aufnehmen.

Sie interessieren sich für die unterschiedlichen Hersteller der Beschläge und vor allem für die Qualität. Die Konkurrenz ist stark, deshalb können Sie es sich nicht leisten zweitklassige Küchen auf den Markt zu bringen.

3.6 Gartenmöbel und Camping

Kundensituation – Verkauf

Sie möchten sich über Gartenmöbel informieren. Sie benötigen einen großen Gartentisch und dazu passende Sessel. Für ein bestimmtes Material haben Sie sich noch nicht entschieden. Besonders wichtig ist für Sie, dass Sie die Möbel im Winter platzsparend verstauen können.

Kundensituation – Zusatzverkauf

Sie haben sich für den Kauf eines Gartensets aus Teak-Holz, bestehend aus acht Stühlen und einem Tisch entschieden. Sie interessieren sich für den zusätzlichen Kauf von drei Gartenliegen und eines Sonnenschirms. Sie möchten auch Auflagen für die Sessel und die Liegen kaufen und Abdeckhauben für alle gekauften Gartenmöbel.

Kundensituation – Reklamation

Sie zeigen durch Ihre Körperhaltung und Mimik, dass Sie sehr aufgebracht sind. Sie schildern dem Verkäufer übelgelaunt, dass Sie vergangene Woche in diesem Geschäft ein Igluzelt gekauft haben, da Sie am Wochenende mit Ihrer Freundin zelten gehen wollten. Als Sie versuchten das Zelt aufzubauen, haben Sie bemerkt, dass keine Haringe enthalten waren. Somit mussten Sie den Ausflug abbrechen. Sie machen den Verkäufer für das Geschehene verantwortlich und möchten das Zelt zurückgeben und Ihr Geld wiederbekommen. Darüber hinaus fordern Sie 100 Euro als Wiedergutmachung wegen des sinnlos verfahrenen Benzins.

Kundensituation – Verkauf (Großhandel)

Sie möchten Terrassenstrahler in Ihr Sortiment aufnehmen. Sie interessieren sich für Gas- und Elektroterrassenstrahler. Die Strahler sollen stufenlos regulierbar und aus Edelstahl bzw. lackiert sein.

3.7 Gartengeräte, Motoristik

Kundensituation – Verkauf

Sie kommen mit Ihrem Ehepartner in das Geschäft des Kandidaten und möchten einen Rasenmäher kaufen. Ihre Vorkenntnisse im Bereich Rasenpflege sind sehr bescheiden.

Ihr Garten hat eine Rasenfläche von etwa 500 m² mit teilweise leichter Hanglage. Da Sie beide mit dem Gerät arbeiten wollen, spielt das Gewicht eine große Rolle. Es ist Ihnen auch wichtig, dass der Mäher leicht zu starten ist. Einen Elektromäher möchten Sie jedoch nicht.

Kundensituation - Umtausch

Sie teilen dem Verkäufer mit, dass Sie vor einer Woche einen Gardena EasyCut 400 gekauft haben, der aber nicht funktioniert. Sie möchten diesen deshalb umtauschen. Die Rechnung haben Sie mit, jedoch haben Sie die Verpackung bereits entsorgt.

Kundensituation – Zusatzverkauf

Sie haben sich für den Kauf eines Rasenmähers entschieden. In Ihrem Garten haben Sie jedoch einige schwer zugängliche Stellen, wie z. B. entlang der Gartenmauer und eine Thujenhecke als Gartenbegrenzung. Da Sie diese Stellen auch dementsprechend schneiden und pflegen möchten, erkundigen Sie sich nach passenden Geräten.

Kundensituation – Verkauf (Großhandel)

Sie sind Einzelhändler und Ihr Bestand an Benzinrasenmähern ist erschöpft. Sie waren mit dem letzten Modell nicht zufrieden, da es viele Reklamationen gab. Sie interessieren sich deshalb für ein neues Modell. Sie benötigen 50 Stück.

Da Sie schon in vielen Märkten Rasenmäherroboter gesehen haben, überlegen Sie auch ein Modell in Ihr Sortiment aufzunehmen. Sie möchten sich über die aktuellen Angebote informieren.

3.8 Ofen und Heiztechnik

Kundensituation – Verkauf

Sie teilen dem Verkäufer mit, dass Sie sich für den Einbau eines Kaminofens interessieren. Einerseits möchten Sie damit Ihre Wohnküche optisch aufwerten, andererseits sehen Sie in einem Kaminofen eine gute Möglichkeit die Übergangszeit zu überbrücken. Mit dem Kaminofen soll Ihre rund 40 m² große Wohnküche beheizt werden.

Sie fragen nach, ob es möglich ist, die Wärme durch ein Rohrsystem oder Ähnliches auch im Zimmer über der Wohnküche zu nutzen.

Kundensituation – Umtausch

Sie sind sichtlich verärgert und teilen dem Verkäufer mit, dass Sie vor 14 Tagen einen Heizstrahler gekauft haben, den Sie über der Wickelkommode Ihres Babys im Bad montiert haben.

Seit der Montage kam es gehäuft zu Stromausfällen. Sie haben nun festgestellt, dass es immer dann zu einem Ausfall kam, wenn vor dem Einschalten des Heizstrahlers geduscht oder gebadet wurde. Sie sind überzeugt, dass der Wasserdampf beim Gerät einen Kurzschluss verursacht hat. Sie möchten ein neues Gerät. Die Rechnung und den Heizstrahler haben Sie mit.

Kundensituation – Verkauf und Zusatzverkauf

Sie und Ihre Verlobte betreten das Geschäft. Sie waren am Vortag schon einmal hier und haben sich bezüglich eines Kaminofens beraten lassen und sich nun für den Kauf des Modell Pi-Ko von der Firma Austroflamm entschieden.

Der Kaminofen wird der Blickfang Ihres neuen Wohnzimmers werden. Da Sie einen neuen Parkettboden verlegt haben lassen, möchten Sie diesen optimal schützen, um ihn nicht zu beschädigen. Sie suchen einen modernen Bodenschutz und möchten sich diesbezüglich ausführlich beraten lassen.

Kundensituation – Verkauf (Großhandel)

Sie verkaufen Kaminöfen und möchten ein neues Modell in Ihr Sortiment aufnehmen. Sie suchen ein modernes Modell, welches sich durch sein schmales Design gut in jeden Wohnraum integrieren lässt. Sie legen Wert auf Qualität, da sich Ihre Kunden auf Sie verlassen. Da sich bereits drei Ihrer Stammkunden für den Einbau eines solchen Gerätes interessieren, ist Ihnen baldige Lieferung besonders wichtig.

4. Themenliste Fachgespräch

Bereich	**Fachkenntnisse, Kundenberatung und Information, Verkaufsabwicklung, Anbahnung von Zusatzverkäufen, Verkaufsabrechnung, Behandlung von Reklamationen**
Hauptthema	**Unterthemen**
Erscheinungsbild	Äußeres Erscheinungsbild: Kleidung, Körperpflege etc. Sprache: Wahl des richtigen Sprachniveaus
Wichtige Punkte im Kundengespräch (nicht alle Punkte müssen in jedem Kundengespräch vorkommen)	Kontaktaufnahme (durch Verkäufer oder Kunden) Begrüßung Bedarfserhebung Beratung und Information Eingehen auf Kundenwünsche, Einwandbehandlung Fachliches Know-how Präsentation der Ware, Kundennutzen, Preisargumentation Kaufabschluss: - Abschlusssignale - Verkaufsabwicklung - Bestätigung und Verstärken der Kaufentscheidung Verabschiedung Sondersituationen: - Reklamation - Umtausch - Zusatzverkauf - Mehrfachbedienung
Kontaktaufnahme	Zeitpunkt und Art der Kontaktaufnahme (durch Verkäufer oder Kunden): - Fragen, Gestik, Mimik - Möglichkeiten - Alternative Kundenansprache
Bedarfserhebung	Vorgangsweise Fragetechnik Einschätzen des Bedarfs
Eingehen auf Kundenwünsche, Einwandbehandlung	Anbieten von Änderungen, Bestellung, Anforderung von Filialen, Sonderanfertigung etc. Techniken zur Begegnung von Kundeneinwänden
Präsentation der Ware, Kundennutzen, Preisargumentation	Wie wird das Produkt dem Kunden präsentiert? Passt die Ware zum Bedarf? Umgang mit der Ware, Gestik, Haltung Kundennutzen Preisargumentation

Bereich	**Fachkenntnisse, Kundenberatung und Information, Verkaufsabwicklung, Anbahnung von Zusatzverkäufen, Verkaufsabrechnung, Behandlung von Reklamationen**
Hauptthema	**Unterthemen**
Kaufabschluss	Abschlusssignale Fragetechnik Bestätigung und Verstärkung der Kundenentscheidung Verkaufsabwicklung
Zahlungsbelege	Arten von Rechnungen (Rechnungen lt. Umsatzsteuergesetz) Umsatzsteuerrückvergütung für Touristen andere Zahlungsbelege (Kassazettel, Ausdruck EDV-Kassa etc.)
Kassieren	korrekte Geldannahme und Geldrückgabe Bezahlung mit Kredit- oder Bankomatkarte Gestik, Haltung Umgang mit dem Geld des Kunden
Verpacken	Umgang mit der Ware Verpackung Sonderverpackung (z. B. Geschenkverpackung)
Verabschiedung	Bestätigung der Kaufentscheidung Hinweise auf zusätzliche Leistungen z. B. Garantie Einladung zum Wiederkommen z. B. Aktionswochen Gruß (Mimik, Gestik)
Reklamation	fachgerechte Behandlung von Kundenreklamationen Arten von Reklamationen: - die Ware betreffend (mangelhafte Ware) - Beschwerden über mangelnde Leistung (z. B. Liefertermin)
Umtausch	fachgerechte Behandlung von Kundenumtauschen z. B.: - die Ware betreffend (z. B. Größe)
Zusatzverkauf	Anbieten von Zusatzverkäufen - Zeitpunkt - Fragetechnik - Gestik, Mimik
Mehrfachbedienung	Mehrfachbedienung: Vorgehen, bei der Bedienung mehrerer Kunden
Störaktionen	Ausgangspunkt kann eine Situation im Fachgespräch sein z. B.: - Kollege unterbricht das Verkaufsgespräch - Telefon läutet richtige Reaktion

Bereich	Warenzustellung und Versand
Hauptthema	**Unterthemen**
Entscheidungen beim Warenversand (nur GH)	Möglichkeiten des Versandes Kriterien für die Wahl der geeigneten Versandart, z. B. aufgrund der Kosten und Dringlichkeit des Bedarfes Versandarten, z. B. branchen- und betriebsübliche Transportmittel
Organisation des Warenversandes (nur GH)	Sicherung des Inhaltes Versandbelege, z. B. Frachtbrief, Lieferschein Gewichtsbestimmungen Zahlungsverkehr im Versandhandel Versandorganisation im Lehrbetrieb, z. B. betriebs- und branchenübliche Frachtklauseln
Verpackungsarten und -gewicht (nur GH)	Arten, z. B. Karton, Kiste, Container, Fass, Tank, Gewichtsangaben Vorgangsweise im Lehrbetrieb

5. Checkliste – Beratungs- und Verkaufsgespräch

Beobachten Sie **den Kandidaten** genau, und notieren Sie in Stichworten und/oder mit Symbolen: **+** gut gemacht, ✓ erledigt, **-** schlecht gemacht, ∀ fehlt

Name des Kandidaten:.....

Ihre Rolle: ❍ 1. Kunde ❍ 2. Kunde ❍ 3. Kunde ❍ Beobachter

Allgemeines Beratungs- und Verkaufsgespräch:

	+	**✓**	**-**	**∀**	**Anmerkungen:**
Begrüßung					
Bedarfserhebung					
Beratung und Information					
Eingehen auf Kundenwünsche, Einwandbehandlung					
Fachliches Know-how					
Präsentation der Ware, Kundennutzen, Preisargumentation					

Kaufabschluss: - Erkennen von Abschlusssignalen - Verkaufsabwicklung (z. B. Kassieren, Verpacken) - Bestätigen und Verstärken der Kaufentscheidung					
Verabschiedung					

Sondersituationen:

	+	✓	-	∀	**Anmerkungen:**
Reklamation					
Umtausch					
Zusatzverkauf					
Mehrfachbedienung					

Nonverbales Verhalten:

	+	✓	-	∀	**Anmerkungen:**
Gestik, Mimik					

Servicestellen

1. Bundes- und Landesgremien des Eisen- und Hartwarenhandels

Bundesgremium des Eisen- und Hartwarenhandels
Wiedner HauptstraÇe 63, PF 440
1045 Wien
05 90 900-3233
handel5@wko.at
www.hartwarenhandel.at

Landesgremium Wien f¿r den Eiseneinzelhandel
Schwarzenbergplatz 14
1041 Wien
(01) 51 450-3274

Landesgremium f¿r Wien f¿r den GroÇhandel mit Stahl, Metallen und Sanitªrartikeln
Schwarzenbergplatz 14
1041 Wien
(01) 51 450-3274

Landesgremium Wien f¿r den EisenwarengroÇhandel
Schwarzenbergplatz 14
1041 Wien
(01) 51 450-3274

Landesgremium Niederºsterreich des Eisen- und Hartwarenhandels
LandsbergerstraÇe 1
3100 St. Pºlten
(02742) 851 19320

Landesgremium Oberºsterreich des Eisen- und Hartwarenhandels
Hessenplatz 3
4010 Linz
05 90 909-4320

Landesgremium Salzburg des Eisen- und Hartwarenhandels
Julius-Raab-Platz 1
5027 Salzburg
(0662) 88 88-259

Landesgremium Tirol des Eisen- und Hartwarenhandels
Meinhard StraÇe 14
6021 Innsbruck
05 90 905-1296

Landesgremium Vorarlberg des Eisen- und Hartwarenhandels
Wichnergasse 9
6800 Feldkirch
(05522) 305-345

Landesgremium Kªrnten des Eisen- und Hartwarenhandels
Europaplatz 1
9021 Klagefurt
05 90 904-320

Landesgremium Steiermark des Eisen- und Hartwarenhandels
Kºrblergasse 111-113
8021 Graz
(0316) 601-571

Landesgremium Burgenland des Eisen- und Hartwarenhandels
Robert-Graf-Platz 1
7000 Eisenstadt
05 90 907-3330

2. Lehrlingsstellen der Wirtschaftskammern

WK Burgenland
Robert-Graf-Platz 1
7000 Eisenstadt
05 90 907

WK Kªrnten
KoschutastraÇe 3
9020 Klagenfurt
05 90 904

WK Niederºsterreich
LandsbergerstraÇe 1
3100 St. Pºlten
(02742) 851-0

WK Tirol
Egger-Lienz-StraÇe 116
6020 Innsbruck
05 90 905

WK Vorarlberg
Wichnergasse 9
6800 Feldkirch
(05572) 38 94-0

WK Wien
Rudolf-Sallinger-Platz 1
1030 Wien
(01) 514 50-0

WK Oberºsterreich
Wiener StraÇe 150
4024 Linz
05 90 909

WK Salzburg
FaberstraÇe 18
5027 Salzburg
(0662) 88 88-0

WK Steiermark
Kºrblergasse 111-113
8021 Graz
(0316) 601-0

Eine Übersicht über die LAP-Unterlagen
finden Sie unter www.ibw.at/de/lap-unterlagen

ibw