



OTTO VON GUERICKE
UNIVERSITÄT
MAGDEBURG

HW

FAKULTÄT FÜR
HUMANWISSENSCHAFTEN

**Wibke Böttcher, Gerd Busse, Dietmar
Frommberger, Erik Keppels, Léna Kriche-
wsky und Anja Schulz:
Grenzüberschreitende Curriculumentwick-
lung in der Berufsbildung – ein Leitfaden
am Beispiel der Erstausbildung im Einzel-
handel zwischen Deutschland und den Nie-
derlanden**

Hrsg. von Prof. Dr. Dietmar Frommberger
Heft 1 | 2013
ISSN 1865-2247

Herausgeber:

Prof. Dr. Dietmar Frommberger
Lehrstuhl für Berufspädagogik
Fakultät für Humanwissenschaften
Institut für Berufs- und Betriebspädagogik
Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg
Zschokkestraße 32
D-39104 Magdeburg
Telefon: +49-(0)391-67-56 625
Telefax: +49-(0)391-67-56 550
E-Mail: dietmar.frommberger@ovgu.de

Quelle/ Zitationshinweis:

Böttcher, W.; Busse, G.; Frommberger, D.; Keppels, E.; Krichewsky, L.; Schulz, A. (2013): Grenzüberschreitende Curriculumentwicklung in der Berufsbildung – ein Leitfaden am Beispiel der Erstausbildung im Einzelhandel zwischen Deutschland und den Niederlanden. In: Frommberger, D. (Hrsg.), *Magdeburger Schriften zur Berufs- und Wirtschaftspädagogik*, Heft 1, Jg. 2013. Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg.

Online Zugriff unter:

http://www.ibbp.ovgu.de/Institut/Berufsp%C3%A4dagogik/Magdeburger+Schriften+zur+Berufs_+und+Wirtschaftsp%C3%A4dagogik/Jahrgang+2013.html

© Copyright

Die in der Reihe *Magdeburger Schriften zur Berufs- und Wirtschaftspädagogik* erscheinenden Veröffentlichungen sind einschließlich Graphiken und Tabellen urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der Grenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Herausgebers unzulässig. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Microverfilmungen und Einspeicherung auf elektronischen Datenträger

Wibke Böttcher, Gerd Busse, Dietmar Frommberger, Erik Keppels, Léna Krichewsky und Anja Schulz: Grenzüberschreitende Curriculumentwicklung in der Berufsbildung – ein Leitfaden am Beispiel der Erstausbildung im Einzelhandel zwischen Deutschland und den Niederlanden

Inhaltsübersicht

1.	Einleitung	2
2.	Methodische Vorüberlegungen	3
2.1	Besondere Herausforderungen des grenzüberschreitenden Curriculumvergleichs in der Berufsbildung	3
2.2	Lernergebnisse und Lernergebniseinheiten	5
3.	Der Curriculumvergleich	11
3.1	Die Ausbildungsberufe im Vergleich	12
3.1.1	Die deutschen Ausbildungsberufe	12
3.1.2	Die niederländischen Ausbildungsberufe	14
3.1.3	Die Ausbildungsberufe im Überblick	15
3.2	Die Berufsbilder	20
3.2.1	Verkäufer/-in	20
3.2.2	Verkoper	23
3.3	Detaillierter Vergleich der Ausbildungsberufe	26
4.	Lernergebniseinheiten	33
4.1	Allgemeine Vorgehensweise	33
4.2	Das Beispiel „Verkaufsgespräche“	37
4.3	Die Lernergebniseinheiten im Überblick	49
4.3.1	Lernergebnisse „Verkaufsgespräche“	49
4.3.2	Lernergebnisse „Warenwirtschaft“	53
4.3.3	Lernergebnisse „Warenpräsentation“	55
4.3.4	Lernergebnisse „Servicebereich Kasse“	56
4.3.5	Lernergebnisse „Interkulturelle Kompetenz“	58
5.	Überlegungen zur Zertifizierung	59
5.1	Möglichkeiten der Anerkennung und der Anrechnung für deutsche Auszubildende im dualen System	59
5.2	Das europäische Leistungspunktesystem für die Berufsbildung (ECVET)	64
6.	Die Ergebnisse im Überblick	65
	Literatur	67

1. Einleitung

Wie lassen sich über Landes- und Systemgrenzen hinweg Aus- und Weiterbildungsberufe miteinander vergleichen? Und wie lässt sich aus diesem Vergleich ein abgestimmter, gemeinsamer, grenzüberschreitend angelegter Berufsbildungsgang entwickeln? Welche Ansätze gibt es, und mit welchen Vor- und Nachteilen sind diese jeweils verbunden? Welche Probleme sind zu erwarten, und wie lassen sie sich lösen? Wie können das bi- oder multilaterale Curriculum und die entwickelten Lernergebniseinheiten für die Entwicklung von Unterrichtseinheiten, d.h. für die Umsetzung in Unterricht und Ausbildung, genutzt werden?

Um diese Fragen soll es in der vorliegenden Broschüre gehen. Ausgangspunkt war dabei ein im Rahmen des Jobstarter-Programms des Bundesministeriums für Bildung und Forschung finanziertes Projekt mit dem Titel „Transnationale Berufsausbildung im deutsch-niederländischen Grenzgebiet“ (TraBbi). Ziel des Projekts war es, begleitend zu regelmäßig stattfindenden, mehrwöchigen Betriebspraktika deutscher Einzelhandelsauszubildender in den Niederlanden Standards in Form eines Curriculums zu entwickeln, das mehreren Anforderungen genügt. Dieses Curriculum sollte

- die Mindestqualität der Unterrichts- und Ausbildungsmaßnahmen im Rahmen des Auslandsaufenthaltes sichern, einerseits durch Standards, die auch zur Überprüfung der im Ausland erworbenen Lernergebnisse dienen können, andererseits durch die inhaltliche Abstimmung der inländischen und ausländischen Ausbildungsbestandteile,
- sowohl an die deutsche als auch an die niederländische Einzelhandelsausbildung im höheren Sekundarbereich anknüpfen und darauf aufbauen, d.h. also im Prinzip grenzüberschreitend Gültigkeit haben,
- Lernergebnisse bzw. Kompetenzen definieren, die zu einer beruflichen Tätigkeit im Einzelhandel auf beiden Seiten der Grenze befähigen, sowie
- Anregungen zur Entwicklung von Unterrichtseinheiten liefern, um diese Kompetenzen in der Einzelhandelsausbildung und während der Auslandspraktika zu vermitteln.¹

Für den grenzüberschreitenden Curriculumvergleich war es zunächst notwendig, die Berufsstruktur im deutschen und niederländischen Einzelhandel näher zu untersuchen, um diejenigen Ausbildungsberufe auf dem höheren Sekundarniveau der beiden Bildungssysteme identifizieren zu können, die die größten Schnittmengen miteinander aufweisen. Anschließend

¹ Für eine nähere Beschreibung des Projekts TraBbi siehe: Busse, Frommberger u. Krichewsky (2010).

wurden – in Kooperation mit dem *Kenniscentrum Beroepsonderwijs Arbeidsmarkt* in Nijmegen, das über breite Erfahrung mit der Analyse niederländischer und deutscher Einzelhandelsausbildungen verfügt – zwei deutsche und drei niederländische Berufsbildungsgänge miteinander verglichen (*Verkoper* – Verkäufer/-in bzw. *Verkoopspecialist detailhandel / Eerste Verkoper* – Kaufmann/-frau im Einzelhandel). Das Ergebnis dieser Gegenüberstellung bildete schließlich den Ausgangspunkt für die Entwicklung grenzüberschreitender Lernergebniseinheiten bezogen auf die Ausbildung zum/zur Verkäufer/-in bzw. zum *Verkoper*.

Der vorliegende Leitfaden beschreibt Schritt für Schritt den Prozess der Curriculumentwicklung. Nach einigen methodischen Vorüberlegungen zu den Möglichkeiten und Grenzen eines länder- und systemübergreifenden Curriculumvergleichs sowie zur Konstruktion von Lernergebniseinheiten (Kapitel 2) werden die Ergebnisse des Curriculumvergleichs vorgestellt (Kapitel 3). Es folgt eine detaillierte Beschreibung der Vorgehensweise für die Entwicklung von Lernergebniseinheiten (Kapitel 4). Dort werden beispielhaft einige Zwischenergebnisse und Auszüge aus den in TraBbi entwickelten Lernergebniseinheiten präsentiert, um das methodische Vorgehen zu illustrieren.² In Kapitel 5 wird die Frage nach den Möglichkeiten einer Zertifizierung der entwickelten Curricula bzw. Ausbildungsmodule und deren Einbindung in die ECVET-Systematik erörtert. Kapitel 6 bietet noch einmal einen Überblick über die wichtigsten Ergebnisse der Curriculumentwicklung.

2. Methodische Vorüberlegungen

2.1 Besondere Herausforderungen des grenzüberschreitenden Curriculumvergleichs in der Berufsbildung

Curricula können nicht von dem Kontext ihres jeweiligen Berufsbildungssystems und des dazugehörigen Arbeitsmarktes abstrahiert werden, ohne dass der Sinnzusammenhang verloren geht. Für einen internationalen Vergleich von Berufsbildungsgängen ist es daher von großer Bedeutung, zunächst einen Schritt zurückzutreten und die Unterschiede und Gemeinsamkeiten der Berufsbildungssysteme zu betrachten, in denen die Curricula eingebettet sind – Berufsbildungssysteme, die jeweils ihre eigene Geschichte, ihre eigenen Traditionen und eine eigene Philosophie aufweisen. So stehen manche Systeme in einer stark schulischen Tradition, andere setzen bei der beruflichen Qualifizierung auf eine Kombination aus theoretischer

² Die vollständigen Arbeitsdokumente, auf denen die vorliegende, stark komprimierte Zusammenstellung basiert, finden sich digital im Internet unter den jeweils angegebenen Adressen.

und praktischer Ausbildung, bei wiederum anderen besteht die Berufsausbildung im Wesentlichen aus einem *training on the job*. Hinzu kommen unterschiedliche didaktisch-methodische Ansätze, die Einfluss auf die Ausgestaltung und die Qualität der Ausbildung haben. Lernt man in einem System vorzugsweise klassisch-individuell im Klassenverband, findet die Ausbildung in einem anderen Land vorrangig projektförmig und in Gruppenarbeit statt, während sie sich in einem dritten Land in einer Lehrherr-Lehrling-Beziehung vollzieht. Unterschiede gibt es auch hinsichtlich der Struktur der Berufsbildungsgänge – modular oder ganzheitlich – sowie hinsichtlich der inhaltlichen und fachlichen Ausrichtung der beruflichen Qualifizierung. In dem einen Land dominiert die Orientierung auf die Anforderungen und Bedarfe, die aus dem Kontext von Arbeit und Beschäftigung gewonnen werden, in einem anderen Land besitzen breite, berufsfeldorientierte Ansätze eine hohe Bedeutung. Hinzu kommt in manchen Fällen auch eine Ausrichtung auf soziale, kulturelle und staatsbürgerliche Kompetenzen und Bildungsziele.

Sind die Logik und die Funktionsweise der Berufsbildungssysteme geklärt, stellt sich die Frage, wie die Berufsbildungsgänge in den betreffenden Ländern zugeschnitten sind. So gehören zum Beispiel zu einem Ausbildungsberuf in Land A bestimmte Qualifikationen, die ein ähnlicher oder der entsprechende Ausbildungsberuf in Land B nicht aufweist oder die dort im Bereich der Weiterbildung liegen. Dafür umfasst dieser Ausbildungsberuf in Land B wiederum Kenntnisse und Fertigkeiten, die in Land A anderen Ausbildungsberufen angehören oder ganz fehlen. Dieses Problem wird durch ein weiteres verschärft: die unterschiedliche Tiefe, in der bestimmte Ausbildungsinhalte vermittelt werden sollen. So kann der Erwerb spezieller Kenntnisse und Fertigkeiten in einer Berufsausbildung in Land A einen wichtigen Raum einnehmen, während diese Inhalte in der Ausbildung in Land B nur gestreift werden.

Wie in jedem internationalen Vergleich liegt auch bei einem Curriculumvergleich eine weitere Herausforderung in der Sprache. Haben Begriffe wie „Beruf“, „Ausbildung“, „Qualifikation“ oder „Kompetenz“ in beiden Sprachen bzw. in beiden Ländern dieselbe Bedeutung?

Schließlich führt die Durchführung des Curriculumvergleichs im engeren Sinne zu der praktischen Frage, wie der Vergleich aufgebaut werden soll. Welchen Standard legt man zugrunde? Folgt man der Struktur der Ausbildungsordnung aus Land A und vergleicht diese dann Punkt für Punkt mit der aus Land B, oder nimmt man die Ausbildungsordnung aus Land B zum Ausgangspunkt? Beide Fälle führen zu einem anderen Aufbau des Vergleichs – und möglich-

erweise auch zu etwas anderen Ergebnissen. Doch für welchen Weg man sich auch immer entscheidet: Das Ergebnis des Curriculumvergleichs bleibt ein Konstrukt bzw. ein Kompromiss, dem bestimmte Auswahlkriterien zugrunde liegen, die auch alternativ ausfallen können.

In dem vorliegenden Leitfaden wurde das *beabsichtigte Curriculum* dem Vergleich unterzogen, das heißt die Gesamtheit der Vorschriften, die bestimmen, was und wie gelernt werden soll. Weder die Umsetzung dieser Vorschriften an den einzelnen Lernorten noch das tatsächlich Gelernte wurden in den Vergleich einbezogen. Im Projekt TraBbi fiel die Entscheidung zugunsten eines Vergleichs der nationalen Curricula. Dieses Vorgehen ließ die Ausbildungspraxis vor Ort außen vor, bot jedoch andererseits den Vorteil eines Vergleichs auf der Ebene der nationalen Berufsbildungssysteme (und nicht nur auf der Ebene einer Region oder einzelner Lernorte). Ausgangsbasis für den Vergleich waren die niederländischen Curricula, da diese detaillierter sind und den Vorteil haben, bereits in der – für die Entwicklung von Lernergebniseinheiten erforderlichen – „Kompetenzsprache“ formuliert zu sein.³

In der Untersuchung wurden zwei deutsche mit drei niederländischen Berufsausbildungen im Einzelhandel, allesamt auf dem höheren Sekundarniveau, miteinander verglichen: der/die deutsche Verkäufer/-in mit dem niederländischen *Verkoper*, Niveau 2, sowie der/die deutsche Kaufmann/-frau im Einzelhandel mit den beiden niederländischen Niveau-3-Ausbildungsberufen *Verkoopspecialist detailhandel* und *Eerste Verkoper*. Die Eingrenzung auf diese fünf Ausbildungsberufe war das Ergebnis eines Grobvergleichs der regulären deutschen und niederländischen Einzelhandelsausbildungen auf höherem Sekundarniveau. Hierbei wurde im Wesentlichen auf der Basis der Berufsbilder / *beroepscompetentieprofielen* und Ausbildungsordnungen bzw. Rahmenlehrpläne / *kwalificatiedossiers* nach einer größtmöglichen Entsprechung sowohl der Inhalte der Ausbildung bzw. des Berufs als auch des Niveaus der Ausbildung gesucht.

2.2 Lernergebnisse und Lernergebniseinheiten

„Lernergebnisse“ im Sinne des Europäischen Qualifikationsrahmens sind „Aussagen darüber, was ein Lernender weiß, versteht und in der Lage ist zu tun, nachdem er einen Lernprozess

³ Im Rahmen der Curriculumentwicklungsarbeit, die hier dargestellt wird, wurden also existierende Ordnungsmittel aus zwei verschiedenen Ländern aufeinander bezogen bzw. miteinander verglichen. Grundsätzlich wäre es natürlich auch denkbar (und wahrscheinlich sogar besser) gewesen, einen Ausbildungsberuf von Grund auf bilateral neu zu entwickeln. Diese Option bestand im durchgeführten Projekt jedoch nicht.

abgeschlossen hat“.⁴ „Lernergebniseinheiten“ sind Cluster von inhaltlich miteinander zusammenhängenden Lernergebnissen. Sie bilden die Basis für die Entwicklung von Unterrichtseinheiten.

Lernergebniseinheiten⁵ im Rahmen der beruflichen Bildung sind also Teilsegmente eines anerkannten Ausbildungs- bzw. Fortbildungsberufes, die mindestens eine Beschreibung darüber enthalten, welches Können ein Lernender am Ende der Lernergebniseinheiten an welchen Gegenständen, also Lerninhalten, zeigen soll. Die so beschriebenen Lernergebnisse sollen überprüft werden, um gegebenenfalls eine Anrechnung auf einen anderen Bildungsgang zu ermöglichen. Die Gesamtheit der in den Lernergebniseinheiten beschriebenen Lernergebnisse umfasst – in Deutschland – die im Berufsbild des jeweiligen Ausbildungsberufes festgelegten spezifischen beruflichen Handlungskompetenzen. Die Lernergebniseinheiten werden also primär auf der Grundlage der jeweils geltenden Ordnungsmittel entwickelt. Denkbar ist selbstverständlich auch eine grundständige Neuentwicklung der Lernergebnisse und Lernergebniseinheiten ohne Bezug auf gültige Ordnungsmittel. Um die Gültigkeit der zu konstruierenden Lernergebniseinheiten für die Ausbildungspraxis – insbesondere im Betrieb – zu erhöhen, kann sekundär auch auf die konkreten Anforderungen des Beschäftigungssystems durch die Nutzung von betrieblichen Ausbildungsmaterialien, Arbeitsplatzanalysen und Expertengesprächen Bezug genommen werden.

Lernergebniseinheiten sollen – so ist es den verschiedenen berufsbildungspolitisch inspirierten Dokumenten der Organe der Europäischen Union zu entnehmen – auf der Idee der Outcomeorientierung beruhen. Der Begriff *Learning Outcome* ist ein komplexes, theoretisches Konstrukt: Es bezeichnet das beobachtbare Können einer Person, also deren Wissen, Fertigkeiten, Fähigkeiten, Einstellungen, etc. Dieses Können muss erstens zum Zwecke der Bestätigung der Leistungsfähigkeit in einer (Prüfungs-)Situation gezeigt werden und zugleich einem vorher festgelegten Maßstab entsprechen. Dabei wird das einmalige Zeigen dieses Könnens, also das beobachtbare Verhalten der Person (Performanz) zweitens als *Output* bezeichnet. Es wird aber drittens davon ausgegangen, dass die Person dieses Verhalten immer wieder zeigen könnte, weil sie über entsprechende Dispositionen verfügt, die nicht unmittelbar beobachtbar sind, auf die jedoch auf der Basis der beobachteten Performanz geschlossen werden kann.

⁴ Europäische Kommission (2008).

⁵ Für die nachfolgenden Ausführungen zu Lernergebniseinheiten siehe auch: Frommberger, Held, Milolaza, Reinisch u. Steib (2012a).

Diese Dispositionen werden viertens im psychologisch-pädagogischen Sprachgebrauch als Kompetenzen bezeichnet. Sofern die Wiederholbarkeit eines gezeigten *Outputs* gegeben ist, wird fünftens von *Learning Outcome* gesprochen. Das Konzept der *Learning Outcomes* schließt also begrifflich Kompetenz und Performanz ein. Entsprechend diesem Konzept muss sich die Beschreibung der zu erzielenden Lernergebnisse auf prinzipiell beobachtbare Verhaltensweisen beziehen. Dies schließt jedoch ausdrücklich Verhaltensweisen ein, mit denen nicht nur typische berufliche Handlungssituationen bewältigt werden, sondern auch eher abstrakte, theoretische oder fachliche, problembasierte Aufgaben. Um die Messbarkeit zu gewährleisten, muss die Verhaltenskomponente der Lernergebnisse durch beobachtbare Verben (also z.B. nicht „denken“ sondern „erläutern“) beschrieben werden, die ein Endverhalten (also z.B. nicht „sich am Gespräch beteiligen“ sondern „für den Arbeitsgang benötigte Werkzeuge vollständig aufzählen“) angeben. Auf der Basis dieser Verben muss eine Bestimmung des Niveaus der Lernanforderungen in den Dimensionen „kognitiv“, „psychomotorisch“ und „affektiv/volitional“ mit Hilfe vorliegender Taxonomien zur Bestimmung des intellektuellen Anforderungsniveaus, des Beherrschungsgrades eines Bewegungsablaufes und des Grades der Internalisierung eines Wertes erfolgen. Zum Zwecke des Rubrizierens der Lernergebnisse in den Lernergebniseinheiten muss eine Orientierung an transparenten und vergleichbaren Begrifflichkeiten erfolgen, also beispielsweise an den Deskriptoren des Europäischen Qualifikationsrahmens.

Beachtet werden muss weiterhin, dass mit der Philosophie der Outcomeorientierung prinzipiell keine Aussagen darüber verbunden sind, wo, wie und in welcher Zeit das in den Lernergebnissen beschriebene Können erworben worden ist. Die Annahme, dass es für das Lernergebnis unerheblich sei, wo, wie und in welcher Zeit Wissen, Fertigkeiten, Fähigkeiten, etc. erworben werden, ist allerdings aus didaktischer Sicht nicht haltbar, denn der Kontext von Lernprozessen wirkt sich auf die Lernergebnisse aus. Zudem entspricht diese Beschränkung weder der deutschen noch der niederländischen Tradition der Berufsbildung und insbesondere nicht der Curriculumentwicklung für berufliche Bildungsgänge, denn die entsprechenden Ordnungsmittel enthalten auch direkte und indirekte Aussagen über Inputfaktoren und den Lehr-/Lernprozess. Hieran sollte daher bei der Konstruktion von Lernergebniseinheiten weitgehend festgehalten werden.⁶

⁶ Viele Ordnungsmittel werden derzeit eher gestaltungsoffen konstruiert und formuliert. Outcome-Orientierung verlangt hingegen sehr konkret formulierte, beobachtbare und unter Prüfungsaspekten auch kleinteilige Be-

Zur Umsetzung im Unterricht bzw. in der betrieblichen Ausbildung sowie in der Prüfung können Lernergebnisse in Form von „Kenntnissen“, „Fertigkeiten“ und „Einstellungen“ (*Knowledge, Skills, Attitudes/Competences*) konkretisiert werden. Diese Dreigliederung bezieht sich maßgeblich auf die Taxonomie von Benjamin Bloom.⁷ Diese unterteilt das Lernen in drei Bereiche: kognitiv, psychomotorisch und affektiv. Laut Winterton u.a.⁸ ist diese Unterteilung in den EU-Mitgliedsstaaten weitgehend akzeptiert, weshalb sie ebenfalls den europäischen Instrumenten wie dem Europäischen Qualifikationsrahmen oder dem Europäischen Rahmen für Schlüsselkompetenzen zugrunde gelegt wurde. Während die Definition der Bereiche „Kenntnisse“ und „Fertigkeiten“ vergleichsweise leicht zu handhaben erscheint (siehe unten), variiert die Definition des dritten Bereichs (*Attitudes/Competences*) zwischen den Instrumenten und Ländern stark.

Die Definitionen des Europäischen Qualifikationsrahmens lauten wie folgt:⁹

- „*Kenntnisse* sind das Ergebnis der Verarbeitung von Information durch Lernen. Kenntnisse bezeichnen die Gesamtheit der Fakten, Grundsätze, Theorien und Praxis in einem Arbeits- oder Lernbereich. Im Europäischen Qualifikationsrahmen werden Kenntnisse als Theorie- und/oder Faktenwissen beschrieben;
- *Fertigkeiten* sind die Fähigkeit, Kenntnisse anzuwenden und Know-how einzusetzen, um Aufgaben auszuführen und Probleme zu lösen. Im Europäischen Qualifikationsrahmen werden Fertigkeiten als kognitive Fertigkeiten (logisches, intuitives und kreatives Denken) und praktische Fertigkeiten (Geschicklichkeit und Verwendung von Methoden, Materialien, Werkzeugen und Instrumenten) beschrieben;
- *Kompetenz* ist die nachgewiesene Fähigkeit, Kenntnisse, Fertigkeiten sowie persönliche, soziale und methodische Fähigkeiten in Arbeits- oder Lernsituationen und für die berufliche und/oder persönliche Entwicklung zu nutzen. Im Europäischen Qualifikationsrahmen wird ‚Kompetenz‘ im Sinne der Übernahme von Verantwortung und Selbstständigkeit beschrieben“.

Die Verwendung des Begriffs „Kompetenz“ bzw. „*Competence*“ kann in diesem Verständnis jedoch leicht zu Verwirrung führen, da „Kompetenz“, insbesondere im deutschen und nieder-

schreibungen von Lernergebnissen. Dieser „Spagat“ stellt wohl unter didaktischen Aspekten die größte Herausforderung der Outcome-Orientierung dar.

⁷ Siehe Bloom, Hastings u. Madaus (1971) und Bloom, Mesia u. Krathwohl (1964).

⁸ Vgl. Winterton, Delamare-Le Deist u. Stringfellow (2005).

⁹ Vgl. Europäische Kommission (2008, S.11).

ländischen Kontext, einen Oberbegriff für „Kenntnisse“ und „Fertigkeiten“ darstellt. Auch erscheint die Reduktion auf die zwei Dimensionen der Verantwortung und Selbständigkeit für die Beschreibung der Lernergebniseinheiten problematisch. Aus diesen Gründen wird hier das Wort „Einstellungen“ bevorzugt, worunter im Bloomschen Sinne auch Werteinstellungen, Motivation und soziale Kompetenz fallen¹⁰.

Die Schwierigkeiten bei der Entwicklung grenz- und systemübergreifender Lernergebniseinheiten, d.h. auch bei der Formulierung solcher Kompetenzen, die für zwei korrespondierende Ausbildungsberufe aus zwei Ländern und Berufsbildungssystemen gelten, knüpfen fast nahtlos an die oben skizzierten methodischen Probleme des Curriculumvergleichs an. Dies betrifft vor allem drei Aspekte: den Zuschnitt der Ausbildungsberufe, die Inhalte der Ausbildung und die („Qualifikations-“ oder „Kompetenz-“) Sprache, in der die Lernergebnisse schließlich formuliert werden.

Was den ersten Aspekt angeht, die jeweiligen Zuschnitte der Ausbildungsberufe, für die gemeinsame Lernergebniseinheiten formuliert werden sollen, so zeigt sich im konkreten Fall der deutschen und niederländischen Berufsausbildungen im Einzelhandel, dass die deutschen Ausbildungsberufe aus Pflichtqualifikationen bestehen, die den Kernberuf definieren, und zusätzlich eine Reihe von „Wahlqualifikationseinheiten“ vorschreiben, die für die notwendige Flexibilität beim späteren beruflichen Einsatz sorgen sollen. Somit gibt es kein einheitliches Curriculum, auf dessen Basis sich Lernergebniseinheiten konstruieren lassen. Auf niederländischer Seite wird eine solche Flexibilisierung dadurch realisiert, dass die Einzelhandelsausbildung auf Niveau 3 in zwei getrennten Berufsausbildungen mit jeweils unterschiedlichen Schwerpunkten definiert wird. Dieser Umstand erschwert die Entwicklung gemeinsamer deutsch-niederländischer Lernergebniseinheiten beträchtlich. Da es im aktuellen Fall jedoch darum ging, überhaupt die Möglichkeiten und Grenzen einer länder- und systemübergreifenden Konstruktion von Lernergebniseinheiten zu erkunden, fiel die Entscheidung, sich bei der Entwicklung von Lernergebniseinheiten auf die beiden, stark miteinander vergleichbaren, Ausbildungsberufe Verkäufer/-in und *Verkoper* zu beschränken – mit der weiteren Einschränkung, dass beim Verkäufer nur die Pflichtqualifikationseinheiten betrachtet wurden.

¹⁰ Siehe Bloom, Hastings u. Madaus (1971) sowie Brockmann, Clarke u. Winch (2008).

Der zweite Aspekt, die unterschiedlichen Inhalte der in Lerneregebniseinheiten zu formulierenden Ausbildungsprofile, knüpft an den ersten an, geht jedoch darüber hinaus. Denn es kommt nicht nur vor, dass Inhalte, die in der einen Ausbildung einen prominenten Platz einnehmen, in der anderen gänzlich fehlen – weit häufiger findet sich ein bestimmter Ausbildungsinhalt in beiden Curricula, hat jedoch ein jeweils völlig unterschiedliches Gewicht: Gehört etwa ein Ausbildungsinhalt in Curriculum A zum Kern der Ausbildung, bildet er in Curriculum B vielleicht nur ein Randthema. Im aktuellen Fall kommt noch das Problem hinzu, dass deckungsgleiche fachliche Inhalte zwangsläufig eine länderspezifische Ausprägung haben. Beim Thema „Verkaufsgespräche“ etwa geht es in der einen Ausbildung darum, einen niederländischen Kunden in seiner Sprache zu beraten, in der anderen geht es um die adäquate Beratung auf Deutsch. Doch die Unterschiede beschränken sich nicht auf die Sprache, sondern lassen sich im Prinzip in sämtlichen Ausbildungsinhalten finden: als Unterschiede in der Mentalität der Kunden etwa, im Warenangebot und ihrer Präsentation oder in den rechtlichen Vorschriften, die z.B. den Verkauf von Alkoholika oder den Umgang mit Ladendieben regeln. Grenzüberschreitende Lerneregebniseinheiten, die auf der Basis existierender Ordnungsmittel entwickelt werden, erfordern also zwangsläufig die Definition zusätzlicher Kenntnisse, Fertigkeiten und Einstellungen – als Basis- oder Querschnittsmodul –, die in der Vermittlung interkultureller Kompetenz bestehen. Dabei geht es, neben der sprachlichen Kompetenz, um Kenntnisse über das Land und seine Bewohner bzw. des Berufsfeldes und der Branche im anderen Land, den Umgang mit unterschiedlichen Kundenmentalitäten sowie ein Gespür für interkulturelle Besonderheiten im Umgang mit Kunden, Kollegen und Vorgesetzten bzw. eine grundsätzliche Offenheit, neue Situationen auf sich zukommen zu lassen.

Der dritte Aspekt, der bei der Formulierung länder- und systemübergreifender Lerneregebniseinheiten besondere Beachtung verdient, betrifft die Sprache, in der die Lerneregebnisse bzw. Curricula abgefasst sind. Dabei geht es nicht nur um die Kenntnis der Worte und Begriffe an sich, sondern auch um ein grundlegendes Verständnis der Entstehungsbedingungen der jeweiligen Curricula, d.h. um den historischen, sozialen und kulturellen Kontext, in dem die Texte stehen. Beispielsweise kann, wie oben bereits dargelegt wurde, der Begriff „Kompetenz“ in der einen Sprache etwas anderes bedeuten als in der anderen. Hinzu kommt, dass oft noch ein weiterer Übersetzungsschritt notwendig ist, um zu Lerneregebniseinheiten zu gelangen. Denn Lerneregebniseinheiten sind output-orientiert formuliert, d.h. man operiert in Begrifflichkeiten der „Kompetenzsprache“ und muss somit, wie im vorliegenden (deutschen) Fall, ein input-orientiertes Curriculum von einer „Qualifikationssprache“ in eine „Kompetenzsprache“ über-

setzen. Im Hinblick darauf ließ sich hier allerdings von der Vorarbeit des BIBB profitieren, das im Jahr 2008 die Ausbildungsordnung und den Rahmenlehrplan für den/die Verkäufer/-in bzw. Kaufmann/-frau im Einzelhandel zusammengefasst und in kompetenzbasierten „Ausbildungsbausteinen“ gebündelt hat.¹¹

3. Der Curriculumvergleich

In der nachfolgenden Untersuchung werden zwei deutsche und drei niederländische Berufsausbildungen im Einzelhandel miteinander verglichen:

- der/die Verkäufer/-in
- der/die Kaufmann/-frau im Einzelhandel
- der *Verkoper*, Niveau 2
- der *Verkoopspecialist detailhandel*, Niveau 3, sowie
- der *Eerste Verkoper*, Niveau 3.

Hinsichtlich der Vorgehensweise wurde ein möglichst pragmatischer Ansatz gewählt. Der vorliegende Vergleich stützt sich daher auf die autoritativen schriftlichen Dokumente, die die Ausbildungen regeln, konkret: die Ausbildungsordnungen bzw. den Rahmenlehrplan für die beiden deutschen Ausbildungsberufe sowie die *kwalificatiedossiers* und *beroepscompetentieprofielen* für die drei niederländischen „*kwalificaties*“. Dabei wurde vom Aufbau einer niederländischen Ausbildung(sordnung) ausgegangen, die zwischen „Kernkompetenzen“ und „Kerntätigkeiten“ unterscheidet. Den einzelnen „Kernkompetenzen“ und „Kerntätigkeiten“ der niederländischen Berufsausbildungen wurden, soweit vorhanden, die in den Ausbildungsordnungen bzw. im Rahmenlehrplan definierten Ausbildungsziele zugeordnet. Dies bedeutet, dass in der deutschen Ausbildungsordnung getrennt dargestellte Ausbildungsinhalte, die im niederländischen *kwalificatiedossier* als eine Kernkompetenz dargestellt sind, in der vergleichenden Übersicht ebenfalls weitgehend zusammengefasst wurden. Zugleich wurde – aus Gründen der besseren Vergleichbarkeit – der Versuch unternommen, die in den deutschen Dokumenten beschriebenen Ausbildungsinhalte behutsam in die in den niederländischen *kwalificatiedossiers* verwendete „Kompetenzsprache“ zu übersetzen.

Dieser eher pragmatische Zugang hat sicherlich Nachteile im Hinblick auf Vollständigkeit und Genauigkeit, doch er bietet den Vorteil, dass er einen relativ raschen Überblick über die Curricula in beiden Ländern und damit eine Verständigung über deren Gemeinsamkeiten und

¹¹ Siehe: Bundesministerium für Bildung und Forschung (2008). Zur Konstruktion von Ausbildungsbausteinen siehe auch: Frank u. Grunwald (2008).

Unterschiede erlaubt. Und dies war auch das Ziel der Operation: Die vorliegende Übersicht fungiert als Basisdokument für den nächsten Schritt des Ausbildungsvergleichs: Die Durchführung eines Expertenworkshops mit deutschen und niederländischen Ausbildungsleitern / *praktijkbegeleiders*, Filialleitern und Fachkräften aus dem Bereich des Einzelhandels, Lehrern / *docenten* und Auszubildenden / *studenten* der entsprechenden Ausbildungsgänge sowie Vertretern der zuständigen Stellen aus beiden Ländern. Auf diesem Expertenworkshop sollten die hier betrachteten Berufsausbildungen systematisch auf ihre Vergleichbarkeit hin untersucht werden.

3.1 Die Ausbildungsberufe im Vergleich

3.1.1 Die deutschen Ausbildungsberufe

Die hier betrachteten Ausbildungsberufe Verkäufer/-in bzw. Kaufmann/-frau im Einzelhandel wurden im Jahr 2004 neu geordnet (nähere Angaben zu den Rahmendaten der hier untersuchten Ausbildungsberufe finden sich in den Tabellen 1 und 2). In einer – ebenso knappen wie übersichtlichen – Darstellung der Einzelhandelsberufe in der Reihe „IHK. Die Ausbildung“¹² heißt es: „Die Neuordnung der beiden Einzelhandelsberufe sollte nicht nur die Ausbildungsinhalte der Berufe Verkäufer/-in und Kaufmann/-frau im Einzelhandel an die aktuellen und absehbaren Qualifikationsanforderungen im Einzelhandel anpassen. Es sollten vor allem auch Ausbildungshemmnisse abgebaut werden, die in der Struktur und in nicht mehr zeitgemäßen inhaltlichen Schwerpunktsetzungen lagen. Eine Voraussetzung dafür war, dass die jeweilige Ausbildungsdauer in den Berufen erhalten blieb. Im Verkäuferberuf können somit weiterhin zweijährige und im Kaufmannsberuf dreijährige Ausbildungsverträge geschlossen werden“ (DIHK 2010, S. 3). Neu gestaltet wurden vor allem zwei Dinge:

1. „Die ersten beiden Ausbildungsjahre der dreijährigen Berufsausbildung Kaufmann/-frau im Einzelhandel sind jetzt identisch mit den Inhalten der Verkäufersausbildung“ (ebd., S. 4). Dies bedeutet, dass Absolventen der Verkäufersausbildung über einen neuen Ausbildungsvertrag unter voller Anrechnung ihrer Ausbildung direkt in das dritte Ausbildungsjahr zum/zur Kaufmann/-frau im Einzelhandel einsteigen können.
2. „Beide Berufe wurden nach dem Bausteinprinzip gestaltet, sodass die Betriebe Wahlmöglichkeiten hinsichtlich der inhaltlichen Gestaltung der Ausbildung bekommen“ (ebd., S. 4). Konkret bedeutet dies, dass neben den obligatorischen „Pflichtqualifikationseinheiten“, die alle Auszubildenden absolvieren müssen, sog. „Wahlqualifikationseinheiten“ einge-

¹² DIHK-Gesellschaft für berufliche Bildung (2010).

führt wurden, aus denen der Ausbildungsbetrieb (je nach betrieblichen Erfordernissen) und die Auszubildenden eine Auswahl treffen können (und müssen). Diese ist bereits im Ausbildungsvertrag zu benennen.

Für die Ausbildung zum/zur Verkäufer/-in bedeutet dies, dass er/sie im zweiten Ausbildungsjahr eine der folgenden vier Wahlqualifikationseinheiten absolvieren muss:

- Warenannahme und -lagerung: Bestands- und Absatzüberwachung, Warenannahme und -kontrolle, Warenhandling, Lagerung.
- Beratung und Verkauf: persönliche Kundenorientierung, kundenbezogene Beratungs- und Verkaufsgespräche, Kommunikation, Vorbeugung, Ursachen und Lösungsmöglichkeiten von Konflikten, Umtausch, Beschwerde und Reklamation.
- Kasse: Kassensystem und Kassieren, Umtausch, Beschwerde und Reklamation.
- Marketing: Werbung, Visual Merchandising, Kundenbindung und Service.

In der Ausbildung zum/zur Kaufmann/-frau im Einzelhandel müssen im dritten Ausbildungsjahr drei der folgenden, insgesamt acht Wahlqualifikationseinheiten absolviert werden:

- Beratung, Ware, Verkauf: Die Auszubildenden erwerben vertiefte Kenntnisse über die Kommunikation mit Kunden und Konfliktlösungsstrategien sowie zusätzliche Warenkenntnisse.
- Beschaffungsorientierte Warenwirtschaft: Hier lernen die Auszubildenden u.a., was man über die Sortimentsgestaltung, die Bestandskontrolle, das Bestellwesen, den Zahlungsverkehr und die Rechtsgrundlagen im Vertragswesen wissen muss.
- Warenwirtschaftliche Analyse: Vermittelt wird z.B., wie man mit Umsatzstatistiken und Leistungskennziffern umgeht, Dokumente zu Produktlebenszyklen der Waren erstellt, Lagerstatistiken prüft und auswertet sowie Inventuren organisiert.
- Kaufmännische Steuerung und Kontrolle: Auf dem Programm stehen Kosten- und Leistungsrechnung als Informations- und Kontrollsystem, Steuerung mittels Kennziffern, Preisbildung und betriebliche Erfolgsrechnung.
- Marketing: Inhalte dieses Bausteins sind u.a. die Durchführung und Auswertung verkaufsfördernder Aktivitäten, das Standortmarketing und die Konkurrenzbeobachtung sowie Maßnahmen des Zielgruppenmarketings.
- IT-Anwendungen: Die Auszubildenden machen sich vertraut mit der handelsspezifischen Datenverarbeitung, mit E-Commerce und E-Business, mit der Datenaufbereitung und -

auswertung, mit Möglichkeiten zur Optimierung des Warenwirtschaftssystems und mit der Erstellung und Pflege von Datenbanken.

- Personal: Vermittelt wird u.a., was bei der Mitarbeiterführung zu beachten ist, Selbst- und Zeitmanagement, Konfliktlösungsstrategien, Arbeits- und Sozialrecht sowie Ziele und Methoden der Personalplanung.
- Grundlagen unternehmerischer Selbstständigkeit: Hier werden Voraussetzungen und Kenntnisse vermittelt, die die Auszubildenden brauchen, um sich später mit einem Einzelhandelsbetrieb selbstständig zu machen.

3.1.2 Die niederländischen Ausbildungsberufe

Die niederländischen Ausbildungsberufe *Verkoper*, *Verkoopspecialist detailhandel* und *Eerste verkoper* weisen viele Gemeinsamkeiten zu den korrespondierenden deutschen Ausbildungsprofilen auf. So ist die *Verkoper*-Ausbildung, wie die des deutschen Verkäufers, auf zwei Jahre angelegt, die beiden anderen niederländischen Ausbildungsberufe lassen sich, wie der Einzelhandelskaufmann, in ungefähr drei Jahren absolvieren.¹³

Auch die niederländischen Ausbildungsberufe im Einzelhandel tragen der Notwendigkeit Rechnung, für unterschiedliche Verkaufssortimente qualifizieren zu müssen. So gibt es im Ausbildungsberuf *Verkoopspecialist* neben den für unsere Untersuchung betrachteten sortimentsübergreifenden Fachrichtungen – *Verkoopspecialist detailhandel* und *Eerste Verkoper* – noch vier weitere, sortimentspezifische Fachrichtungen:

- *Verkoopspecialist mode*, Niveau 3
- *Verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel*, Niveau 3
- *Verkoopadviseur wonen*, Niveau 3
- *Verkoopmedewerker showroom*, Niveau 3

Anders als in Deutschland, wo der/die Fachverkäufer/-in – mit Ausnahme des/der Fachverkäufers/Fachverkäuferin im Lebensmittelhandwerk – kein eigenständiger Beruf, sondern eine Spezialisierung im Anschluss an eine verkäuferische Ausbildung ist, gibt es in den Niederlanden also mehrere sortimentspezifische Einzelhandelsberufe. Diese Ausbildungsberufe sind allesamt auf dem mit dem deutschen Einzelhandelskaufmann vergleichbaren Niveau 3 angesiedelt.

¹³ Die Ausbildungsdauer ist im niederländischen System der „kompetenzorientierten Ausbildung“ (*competentiegericht onderwijs*) nicht festgelegt, dennoch kann auf Richt- und Erfahrungswerte zurückgegriffen werden.

Schließlich sind die niederländischen Ausbildungsberufe stufenartig aufgebaut – was zur Durchlässigkeit zwischen der *Verkoper*-Ausbildung auf Niveau 2 und den Ausbildungsberufen *Verkoopspecialist detailhandel* bzw. *Eerste verkoper*, beide auf Niveau 3, führt: Sämtliche Qualifizierungsbausteine der *Verkoper*-Ausbildung sind auch in den beiden anderen Ausbildungsberufe enthalten. Dies bedeutet in der Praxis, dass ein ausgebildeter *Verkoper* die komplette Ausbildung anerkannt bekommt, wenn er eine sog. „*Vervolgopleiding*“, also eine Art „Aufstiegsausbildung“ zum *Verkoopspecialist* bzw. *Eerste Verkoper* anschließt, die in diesem Fall nur noch ein Jahr in Anspruch nimmt. Diese Form der Stufenausbildung ist auch für die beiden deutschen Ausbildungsberufe verankert.

In der niederländischen Ausbildung zum *Verkoper* gibt es noch eine Besonderheit, eine sog. „*certificeerbare eenheid*“, d.h. eine zertifizierte Teilqualifikation zum „*Kassamedewerker*“ (Kassierer). Solche *certificeerbare eenheden* sind Bestandteil regulärer Ausbildungsberufe in den Niederlanden (d.h. ein *Verkoper* kann zugleich auch als Kassierer tätig sein), werden jedoch als zertifizierte Teilqualifikationen gesondert erworben. Die Existenz der *certificeerbare eenheden*, die es in einer ganzen Reihe niederländischer Ausbildungsberufe gibt, geht auf die starke Nachfrage des Arbeitsmarkts in den vergangenen zwei Jahrzehnten nach geringqualifizierten Arbeitskräften für spezielle Tätigkeiten zurück.

3.1.3 Die Ausbildungsberufe im Überblick

Die folgenden drei Tabellen geben einen ersten vergleichenden Überblick über die hier betrachteten fünf deutschen bzw. niederländischen Ausbildungsberufe im Einzelhandel. Tabelle 1 und 2 stellen die deutschen und niederländischen Ausbildungsberufe im Hinblick auf ihre Rahmenbedingungen gegenüber, Tabelle 3 gibt einen Gesamtüberblick sowie eine Einordnung der untersuchten Ausbildungsberufe in die Berufsstruktur im Einzelhandel.

Tabelle 1: Vergleich der Ausbildungsberufe *Verkoper* und *Verkäufer/-in*

	Niederlande	Deutschland
Bezeichnung des Ausbildungsabschlusses / <i>benaming beroepsopleiding</i>	<i>Verkoper</i>	Verkäufer/Verkäuferin
rechtlicher Status / <i>wettelijke status</i>	<i>reguliere beroepsopleiding volgens de WEB</i>	anerkannter Ausbildungsberuf nach dem Berufsbildungsgesetz
zuständige Stelle / <i>bevoegde autoriteit</i>	<i>Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (Min O, C en W)</i>	Industrie- und Handelskammer
reglementierter Beruf / <i>geregulementeerd beroep</i>	nein	nein
Ausbildungsniveau / <i>niveau</i> ¹⁴	2	2
Ausbildungsdauer / <i>opleidingsduur</i>	ca. 2 Jahre (die Ausbildungsdauer ist nicht festgelegt)	2 Jahre (kann bei Vorliegen entsprechender Voraussetzungen, z.B. Berufserfahrung, verkürzt werden)
Ausbildungsweg / <i>leerweg</i>	BBL (dual) / BOL (vollzeitschulisch)	dual (auch vollzeitschulische Ausbildung ist möglich)
Teilqualifikationen / <i>certificeerbare eenheden</i>	<i>Kassamedewerker</i>	nein (außer: Wahlpflichtqualifikationen)
Zulassungsvoraussetzungen / <i>toelatingseisen</i>	diploma VMBO	keine (Vollzeitschulpflicht muss erfüllt sein)
Rechtliche Quellen / <i>bronnen</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kwalificatiedossier Verkoper, Crebonummer: 93750, KC Handel, Cohort 2010-2011 • Beroepscompetentieprofiel Verkoper, vom 5. März 2008, KC Handel • Wet Educatie en Beroepsonderwijs (Gesetz zur niederländischen Erwachsenen- und Berufsbildung, 1996) 	<ul style="list-style-type: none"> • Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen Verkäufer / Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel / Kauffrau im Einzelhandel vom 16. Juli 2004. In: Bundesgesetzblatt Jg. 2004, Teil I, Nr. 38 • Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel / Kauffrau im Einzelhandel – Verkäufer / Verkäuferin (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 17.06.2004) • Berufsbildungsgesetz (2005)

¹⁴ Die Einschätzung des Niveaus wurde nach der niederländischen Klassifikation vorgenommen; laut der (nicht offiziellen) Klassifizierung bei Robert Marzell (2008) liegt die deutsche Ausbildung zum Verkäufer auf Niveau 2. Diese Einordnung ist grundsätzlich jedoch sehr schwierig, im Rahmen neuerer „Rangordnungen“ und Qualifikationsrahmen wird die deutsche Ausbildung mittlerweile dem Niveau 3 zugeordnet.

Tabelle 2: Vergleich der Ausbildungsberufe *Verkoopspecialist detailhandel*, *Eerste verkoper* und Kaufmann/-frau im Einzelhandel

	Niederlande	Deutschland
Bezeichnung des Ausbildungsabschlusses / <i>benaming beroepsopleiding</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Verkoopspecialist detailhandel</i> • <i>Eerste verkoper</i> 	Kaufmann im Einzelhandel / Kauffrau im Einzelhandel
rechtlicher Status / <i>wettelijke status</i>	<i>reguliere beroepsopleiding volgens de WEB</i>	anerkannter Ausbildungsberuf nach dem Berufsbildungsgesetz
zuständige Stelle / <i>bevoegde autoriteit</i>	<i>Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (Min O, C en W)</i>	Industrie- und Handelskammer
reglementierter Beruf / <i>geregulementeerd beroep</i>	nein	nein
Ausbildungsniveau / <i>niveau</i> ¹⁵	3	3
Ausbildungsdauer / <i>opleidingsduur</i>	ca. 3 Jahre (die Ausbildungsdauer ist nicht festgelegt)	3 Jahre (kann bei Vorliegen entsprechender Voraussetzungen, z.B. Berufserfahrung, verkürzt werden)
Ausbildungsweg / <i>leerweg</i>	BBL (dual) / BOL (vollzeitschulisch)	dual (auch vollzeitschulische Ausbildung ist möglich)
Teilqualifikationen / <i>certificeerbare eenheden</i>	nein	nein (außer: Wahlpflichtqualifikationen)
Zulassungsvoraussetzungen / <i>toelatingseisen</i>	diploma VMBO	keine (Vollzeitschulpflicht muss erfüllt sein)
Rechtliche Quellen / <i>bronnen</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kwalificatiedossier Verkoopspecialist, Crebonummer: 90380, KC Handel, Cohort 2010-2011 • Beroepscompetentieprofiel Verkoopspecialist, vom 5. März 2008, KC Handel • Beroepscompetentieprofiel Eerste verkoper, vom 5. März 2008, KC Handel • Wet Educatie en Beroepsonderwijs (Gesetz zur niederländischen Erwachsenen- und Berufsbildung, 1996) 	<ul style="list-style-type: none"> • Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen Verkäufer / Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel / Kauffrau im Einzelhandel vom 16. Juli 2004. In: Bundesgesetzblatt Jg. 2004, Teil I, Nr. 38 • Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel / Kauffrau im Einzelhandel – Verkäufer / Verkäuferin (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 17.06.2004) • Berufsbildungsgesetz (2005)

¹⁵ Die Einschätzung des Niveaus wurde nach der niederländischen Klassifikation vorgenommen; laut der (nicht offiziellen) Klassifizierung bei Robert Marzell (2008) liegt die deutsche Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel auf Niveau 3.

Tabelle 3: Gesamtübersicht der kaufmännischen Aus- und Weiterbildungen in Deutschland und den Niederlanden

Deutschland			Niederlande	
Ausbildung	Ausbildungsdauer	Niveau ¹⁶	Opleidingsduur	Opleiding
---	---	1	1 Jahr	<i>Aankomend verkopermedewerker</i>
Verkäufer/-in (dual)	2 Jahre	2	2 Jahre ¹⁷	<i>Verkoper (BOL oder BBL)</i>
Kaufmann/-frau im Einzelhandel (dual)	3 Jahre oder 1 Jahr auf der Basis einer Ausbildung zum/zur Verkäufer/-in ¹⁸	3	3 Jahre ¹⁹ (kann verkürzt werden, wenn ein Abschluss als „Verkoper“ vorliegt)	<i>Verkoopspecialist (BOL oder BBL)</i> [Fachrichtungen: <i>Verkoopspecialist detailhandel, Eerste verkoper, Verkoopspecialist mode, Verkoopspecialist elektrotechnische detailhandel, Verkoopadviseur wonen, Verkoopmedewerker showroom</i>]
Aufstiegsweiterbildung, z.B.				
Fach- und Betriebswirte/-wirtinnen, Fachkaufleute Geprüfte(r) Handelsfachwirt(in)	3 - 9 Monate Vollzeit 12 - 24 Monate Teilzeit	4	4 Jahre ²⁰	<i>Ondernemer detailhandel</i>
Betriebswirt(in) (Fachschule) für Handel	11 Monate Vollzeit 18 Monate Teilzeit		4 Jahre ²¹	<i>Manager handel</i> [Fachrichtungen: <i>Afdelingsmanager, Filiaalmanager, Vestigingsmanager groothandel en Manager wonen</i>]
Fachwirt(in) – Wirtschaft	4 - 12 Monate Vollzeit 12 - 24 Monate Teilzeit			
Betriebswirt(in) (Fachschule) für allgemeine Betriebswirtschaft	5 - 24 Monate Vollzeit 18 - 48 Monate Teilzeit			

¹⁶ Die Einschätzung des Niveaus wurde nach der niederländischen Klassifikation vorgenommen.

¹⁷ Dies ist die erwartete Ausbildungsdauer. In der Praxis wird die Ausbildung vielfach in kürzerer Zeit absolviert.

¹⁸ Im Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau im Einzelhandel wird die Abschlussprüfung in zwei zeitlich auseinanderfallenden Teilen durchgeführt. Wer nach der zweijährigen Ausbildung zum/zur Verkäufer/-in die darauf aufbauende Ausbildung zum/zur Kaufmann/-frau im Einzelhandel absolvieren möchte, bekommt die bestandene Abschlussprüfung als Teil 1 der Abschlussprüfung Kaufmann/-frau im Einzelhandel angerechnet.

¹⁹ Dies ist die erwartete Ausbildungsdauer. In der Praxis wird die Ausbildung vielfach in kürzerer Zeit absolviert.

²⁰ Dies ist die erwartete Ausbildungsdauer. In der Praxis wird die Ausbildung vielfach in kürzerer Zeit absolviert.

²¹ Dies ist die erwartete Ausbildungsdauer. In der Praxis wird die Ausbildung vielfach in kürzerer Zeit absolviert.

Betriebswirt(in) (Fachschule) für Möbelhandel	24 Monate Vollzeit			
---	--------------------	--	--	--

3.2 Die Berufsbilder

Der Vergleich der Berufsbilder kann sich auf die Beschreibungen der Arbeitsagentur²² stützen bzw. auf entsprechende Berufsbeschreibungen in Beratungsdokumenten anderer Länder, für die Niederlande das *beroepscompetentieprofiel*. Beispielfhaft sollen hier die Beschreibungen des Verkäufers/der Verkäuferin und des *Verkoper* vorgestellt und miteinander verglichen werden.²³

3.2.1 Verkäufer/-in

Einsatzgebiete und Tätigkeitsspektrum

Verkäufer/-innen verkaufen Waren und Dienstleistungen, informieren und beraten Kunden und bieten Serviceleistungen an. Sie nehmen Waren an, zeichnen sie aus und präsentieren sie produktgerecht. Außerdem prüfen sie den Warenbestand, führen Qualitätskontrollen durch, bestellen Ware gegebenenfalls nach und nehmen Reklamationen entgegen.

Verkäufer/-innen können in verschiedenen Einzelhandelsfachgeschäften tätig sein, wie z.B. in Supermärkten und Kaufhäusern, in Gemüseläden, Fleischereien, Bäckereien oder Tabakläden, in größeren Tankstellen mit einem Warenangebot, in Textilgeschäften, Baumärkten oder im Versandhandel. Darüber hinaus arbeiten Verkäufer/-innen auch im Vermietungs- und Verleihgewerbe, etwa in Videotheken.

Verkäufer/-innen sind dafür verantwortlich, dass das jeweilige Warensortiment vorrätig ist. Sie überprüfen die Lagerbestände, kümmern sich um Nachbestellungen und führen Wareneingangskontrollen durch. Im Lebensmitteleinzelhandel erfolgt die Lieferung frischer, zum Teil verderblicher Ware oft früh am Morgen. Verkäufer/-innen helfen dann dabei, die Rollcontainer auszuladen, in die Gänge des Verkaufsraums zu schieben und die Ware in die Regale einzusortieren. Sie fertigen Preisschilder mit den gemäß der Preisauszeichnungsverordnung notwendigen Angaben an und platzieren die Ware so, dass die Kundschaft zum Kauf angeregt wird. Beim Einräumen kontrollieren Verkäufer/-innen die Ware stichprobenartig auf Qualität, Menge und Gewicht. Eventuelle Mängel werden mithilfe eines speziellen Computerprogramms beim Zentrallager reklamiert.

²² Quelle: <http://berufenet.arbeitsagentur.de>.

²³ Ein ausführlicher Vergleich aller betrachteten Ausbildungsberufe des Einzelhandels in TraBbi findet sich unter www.het-bureau.eu/downloads/trabbi/Curriculumvergleich_D-NL_Ausbildungen_Einzelhandel.pdf.

Verkäufer/innen führen den Kunden zu der gesuchten Ware und beraten ihn fachkundig. Zu den Aufgaben von Verkäufer/-innen gehört es außerdem, regelmäßig die Regale und Verkaufsschrägen zu kontrollieren und bei Bedarf wieder mit Ware aus dem Lager aufzufüllen.

Zudem kümmern sich Verkäufer/-innen um die Bestellung für den nächsten Tag. Mit einer Dispositionsliste oder einem mobilen Datenerfassungsgerät stellen sie die zu bestellenden Waren zusammen und geben die Daten elektronisch an das Zentrallager durch. Sie sind auch an kleineren Marketingaktionen beteiligt, wenn z.B. der Bekanntheitsgrad eines Produktes erhöht werden soll. Verkäufer/-innen tragen oft firmeneinheitliche Kleidung, die sie für den Kunden als Verkäufer kenntlich machen. In Textilgeschäften wird dagegen gesteigerten Wert auf modische Kleidung des Verkaufspersonals gelegt.

Beim Kassieren bedienen Verkäufer/-innen die Registrier- und Scannerkassen, prüfen die Echtheit der Geldscheine, achten auf die korrekte Herausgabe des Wechselgeldes, wickeln bargeldlose Kredit- oder Geldkartenzahlungen ab, stellen Warengutscheine, Quittungen und Garantien aus und verabschieden den Kunden höflich. Am Ende des Tages rechnen sie die Einnahmen ab. Verkäufer/-innen in Einzelhandelsgeschäften, die auch einen Versandservice bieten, verpacken die Waren und machen sie versandfertig. Verkäufer/-innen helfen gelegentlich auch bei der Dekoration der Verkaufsräume und der Schaufenster mit, gestalten die Auslage und beschriften die dort ausgestellten Produkte. Bei einer Inventur führen sie mithilfe mobiler Datenerfassungsgeräte die Warenbestandsprüfung durch.

Auf der Ebene des Marketings setzen Verkäufer/-innen Werbeträger wie z.B. Plakate, Dekorationen oder Schaufensterpuppen ein. Sie erledigen Büro- und Verwaltungsarbeiten am Computer, indem sie z.B. Bestellungen aufgeben oder Lagerlisten erstellen, bzw. am Telefon, wenn sie etwa Absprachen mit der Abteilungsleitung bzw. mit Lieferanten treffen oder telefonische Kundenbestellungen aufnehmen. Vor allem im Internetversandhandel findet der Kundenkontakt hauptsächlich über E-Mail statt.

Verkäufer/-innen arbeiten hauptsächlich in den Verkaufsräumen, aber auch in Lager- und Kühlräumen oder im Freilandbereich etwa von Baumärkten oder Gartencentern. Gelegentlich sind sie auch an Verkaufsständen im Freien tätig. Im Büro haben sie zu tun, wenn sie etwa telefonisch Waren bestellen.

Sortimente

Verkäufer/-innen arbeiten vor allem in den Bereichen:

- Einzelhandel (in Verkaufsräumen)
 - mit Waren verschiedener Art, z.B. Supermärkte oder Kaufhäuser,
 - mit Nahrungs- und Genussmitteln, Getränken und Tabakwaren,
 - mit Geräten der Informations- und Kommunikationstechnik, z.B. Elektronikfachhandel,
 - mit sonstigen Haushaltsgeräten, Textilien, Heimwerker- und Einrichtungsbedarf (in Verkaufsräumen), z.B. Fachmärkte, Heimwerkmärkte, Bekleidungsgeschäfte,
 - mit Verlagsprodukten, Sportausrüstungen und Spielwaren,
 - mit Schuhen und Lederwaren,
 - mit kosmetischen Erzeugnissen und Körperpflegemitteln,
 - mit Uhren und Schmuck sowie in
 - Antiquariaten und
 - Tankstellen.
- Vermietung und Verleih, beispielsweise
 - von Gebrauchsgütern wie DVDs oder Fahrrädern.

Arbeitsbedingungen

In den meisten Fällen arbeiten Verkäufer/-innen in künstlich beleuchteten, geschlossenen Verkaufs- oder Lagerräumen. In Gartencentern und Baumärkten sind sie gelegentlich auch im Freien tätig. Dort arbeiten sie auch bei Sonderverkaufsaktionen beispielsweise vor einem Kaufhaus. Die Arbeit von Verkäufer/-innen findet überwiegend im Team mit Kollegen statt, wo sie sich beispielsweise an der Kasse oder bei der Bedienung von Kunden abwechseln. Des Öfteren arbeiten Verkäufer/-innen mit Kollegen aus anderen Abteilungen und anderen Berufen zusammen, z.B. im Lager oder bei der Schaufenstergestaltung.

Wenn Verkäufer/-innen regelmäßig in Gemüseabteilungen bzw. in Abteilungen für Kühl- und Tiefkühlprodukte zu tun haben oder wenn sie Waren aus Kühlräumen holen müssen, sind sie Temperaturschwankungen ausgesetzt, benötigen also eine robuste Gesundheit. Verkäufer/-innen sind oft den ganzen Tag auf den Beinen. Wenn sie an der Kasse arbeiten, können sie zwar häufig sitzen, doch durch die Arbeitshaltung und die Bewegungen beim Scannen von Artikeln werden Schultern, Arme und Wirbelsäule oft besonders belastet.

Beim Auspacken und Einräumen heben und tragen Verkäufer/-innen Waren, die auch schwer sein können. Gehen sie mit Lebensmitteln um, halten sie sich genau an Hygienevorschriften. Wirken sie beim Präsentieren der Waren und bei der Schaufenstergestaltung mit, benötigen sie Sinn für Ästhetik und Kenntnisse in Verkaufspsychologie.

Verkäufer/-innen haben viel Kundenkontakt. Dabei ist es wichtig, immer freundlich und zuvorkommend zu sein, auch wenn es in den Hauptverkaufszeiten manchmal hektisch zugeht. Gute Umgangsformen und ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild gehören dazu.

Im Einzelhandel sind die Geschäfte oftmals auch samstags geöffnet. Aufgrund der langen Ladenöffnungszeiten wird in vielen Einzelhandelsbetrieben in Schichtarbeit (Zweischichtbetrieb) gearbeitet. Nach Ladenschluss erledigen Verkäufer/-innen die Kassenabrechnung oder räumen Waren ein, hierbei kann es zu Mehrarbeit kommen. Je nach Verkaufsbetrieb und -ort arbeiten sie auch sonntags, z.B. auf Messen, Flughäfen, in Bahnhöfen oder bei Sonderöffnungen. Im Internetversandhandel kann man auch von zu Hause aus arbeiten und die Arbeitszeit meist freier organisieren.

Entwicklungsmöglichkeiten im Beruf

Die Ausbildung zum/zur Verkäufer/-in kann um eine darauf aufbauende Ausbildung zum/zur Kaufmann/-frau im Einzelhandel ergänzt werden.

3.2.2 Verkoper²⁴

Einsatzgebiete und Tätigkeitsspektrum

Der *Verkoper* arbeitet in sehr unterschiedlichen Einzelhandelsfachgeschäften kleiner, mittelständischer und großer Unternehmen, sowohl im Lebensmittel- als auch im lebensmittelfreien Bereich. Die Differenzierung nach Laden- und Verkaufskonzepten als auch nach Branchen bedingt unterschiedliche Tätigkeiten und unterschiedliche Anforderungen an (Produkt-) Kenntnisse, Fertigkeiten und Einsichten. Der *Verkoper* ist in der Lage, sich an die unterschiedlichen Bedingungen im Laden (z.B. hinsichtlich der Art der Kunden oder des Betriebs, der dort herrscht), anzupassen, handelt aber auch entsprechend den betriebsinternen Regelungen und Verfahren sowie gesetzlichen Vorschriften.

²⁴ Quelle: Beroepscompetentieprofiel Verkoper, 5. März 2008, KC Handel.

Der *Verkoper* untersteht dem *Eerste verkoper*, dem Abteilungsleiter, dem Filialleiter bzw. dem Betreiber. Er arbeitet vielfach mit anderen *Verkopers* zusammen. Bei einzelnen Tätigkeiten begleitet er Auszubildende oder Berufsanfänger im Verkauf.

Der *Verkoper* hat mit allerlei Aspekten des Verkaufsfachs zu tun. Der Kontakt mit dem Kunden steht dabei im Vordergrund, sowohl beim Führen von Verkaufsgesprächen als auch bei der Abrechnung an der Kasse. Der *Verkoper* verwendet außerdem einen Teil seiner Zeit für die attraktive Präsentation von Waren und das Sauberhalten des Ladens, damit dieser beim Kunden einen guten Eindruck hinterlässt. Er sorgt dafür, dass die Warenpräsentationen sich stets in einem ordnungsgemäßen Zustand befinden. Deshalb kümmert er sich auch um die Annahme und Lagerung der Waren. Bei all seinen Tätigkeiten achtet der *Verkoper* auf Klagen, Lücken im Warensortiment, Kundenbedürfnisse und Verluste, und gibt die entsprechenden Informationen an seinen Vorgesetzten weiter.

Der *Verkoper* trägt die Verantwortung für die – selbständige – Umsetzung seines Aufgabepakets. Zugleich trägt er, zusammen mit dem Team, Verantwortung im Hinblick auf die Ziele des Unternehmens. Er ist mitverantwortlich für die zu erreichenden (Umsatz-) Ziele und trägt zu einer guten Arbeitsatmosphäre bei. Der *Verkoper* ist hierarchisch nicht verantwortlich für (die Tätigkeiten) anderer.

Die Tätigkeiten des *Verkoper* sind zum Teil routinemäßig und werden gemäß interner betrieblicher Verfahren durchgeführt. Die Komplexität des Berufs ergibt sich aus der nahezu ständigen Anwesenheit von Kunden im Betrieb in Kombination mit der Durchführung von nicht kundenbezogenen Tätigkeiten. Der *Verkoper* muss Prioritäten setzen können, wenn es um die Wünsche des Kunden bzw. die ihm entgegengebrachte Aufmerksamkeit einerseits und andererseits um die Durchführung der übrigen Aufgaben geht.

Einstellung zum Beruf

Die berufliche Einstellung des *Verkoper* hängt unter anderem von der Branche und dem Ladenkonzept ab. Auf jeden Fall zeigt der *Verkoper* Eigeninitiative, hat eine kaufmännisch-kommerzielle Grundeinstellung, ist serviceorientiert und findet die Dienstleistung am Kunden wichtig. Neben einer kundenorientierten Haltung ist der *Verkoper* auch sozial kompetent, aufmerksam und repräsentativ. Des Weiteren hat er eine kollegiale Einstellung in der Zusammenarbeit mit seinen Kollegen.

Entwicklungsmöglichkeiten im Beruf

Als direkte Aufstiegsmöglichkeit im Einzelhandel bietet sich dem *Verkoper* die Ausbildung zum *Verkoopspecialist* und *Eerste verkoper*.

Trends und Entwicklungen

1. *Der Typ des Konsumenten wandelt sich.* Er hat weniger Zeit, findet es wichtig, beim Einkauf etwas zu erleben, verlangt Maßarbeit, will zu jedem Zeitpunkt Produkte kaufen können und informiert werden, will, dass er rasch bedient wird und eine persönliche Beratung erhält. In der Philosophie des Unternehmens werden bestimmte Entscheidungen darüber getroffen, wie der *Verkoper* den Kunden zu bedienen hat – in jedem Fall steht jedoch der Kunde im Mittelpunkt. Der *Verkoper* wird deshalb immer mehr die Rolle eines Gastgebers spielen, um Kunden an das Unternehmen zu binden. In dieser Rolle hilft er dem Kunden rasch und adäquat bzw. durch maßgerechten Verkauf und indem er ihm ein „Einkaufserlebnis“ bietet. Obwohl es vom jeweiligen Handels- und Geschäftskonzept abhängig ist, wird für den *Verkoper* im Allgemeinen die Kenntnis des Warensortiments an Bedeutung verlieren. Für die Rolle als Gastgeber ist es wichtig, dass der *Verkoper* eine unternehmerische Grundeinstellung hat, repräsentativ, kundenfreundlich und serviceorientiert ist, Einfühlungsvermögen besitzt und über soziale und kommunikative Fertigkeiten verfügt. Auch wird, angesichts der Tatsache, dass Arbeitszeiten zunehmend flexibler werden, eine flexible Haltung immer wichtiger. Der Kunde will zu allen Zeiten etwas kaufen können. Außerdem ist durch den Zuwachs an Kundschaft mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen sowohl die aktive Beherrschung des Niederländischen als auch einer modernen Fremdsprache von Bedeutung.
2. *Logistische Prozesse gewinnen an Bedeutung.* Eine gute Organisation der Logistikprozesse wird ein immer wichtigerer Trumpf, um Kunden *just in time* bedienen zu können. Das Verstehen dieser Prozesse, das Arbeiten entsprechend dieser Prozesse und die Abstimmung der Prozesse auf den Kunden ist die Aufgabe, vor der ein *Verkoper* steht. Dies erfordert eine disziplinierte und serviceorientierte Haltung. Auch eine flexible Einstellung im Hinblick auf Arbeitszeiten ist hierfür notwendig.
3. *Informationstechnologie (IT) spielt eine zunehmend wichtigere Rolle.* Es wird immer wichtiger, dass der *Verkoper* sich in der Anwendung bestimmter Informationstechnologien auskennt, weil sowohl der Konsument als auch der Einzelhandel zunehmenden Gebrauch hiervon macht. Der *Verkoper* muss einerseits in der Lage sein, diese IT-

Anwendungen bei seiner eigenen Tätigkeit, logistischen Prozessen und der Information über Kunden einzusetzen; andererseits wird vom *Verkoper* verlangt, dass er den Kunden bei der Nutzung der Informationstechnologie unterstützen und ihn darin persönlich beraten kann.

4. *Verkaufen geschieht mehr im Zusammenspiel mit den Kollegen.* Um den Kunden mit seinen Anforderungen gut bedienen zu können, ist es wichtig, dass das Verkaufsteam gut zusammenarbeitet. Vom *Verkoper* wird erwartet, dass er im Team arbeiten kann und zum Team passt.
5. *Ein stärkerer Akzent auf der beruflichen Entwicklung der Mitarbeiter.* Lebenslanges Lernen gilt auch für Mitarbeiter im Einzelhandel. Die sich ständig wandelnde Umgebung verlangt fortwährende Anpassung durch Lernen. Der *Verkoper* muss in seiner Arbeit eine lernbereite Einstellung zeigen, um ein wertvoller Mitarbeiter bleiben zu können oder sich weiterzuentwickeln.

3.3. Detaillierter Vergleich der Ausbildungsberufe

Vergleich der Berufsbilder

Der Vergleich der Berufsbilder der fünf hier untersuchten Ausbildungsberufe offenbart viele Ähnlichkeiten. Die größten Gemeinsamkeiten zeigen sich einerseits zwischen dem *Verkoper* und dem/der Verkäufer/-in, wie oben skizziert, andererseits zwischen dem *Verkoopspecialist detailhandel / Eerste verkoper* und dem/der Kaufmann/-frau im Einzelhandel, die von der Breite des Tätigkeitsspektrums und dem Ausmaß an Eigenverantwortung für ihre Tätigkeit deutlich über dem Niveau des *Verkoper / Verkäufers* liegen. Der Unterschied zwischen dem *Verkoopspecialist detailhandel* und dem *Eerste verkoper* besteht darin, dass der *Verkoopspecialist detailhandel*, als eine Art Fachverkäufer, mehr auf den Verkauf gerichtet ist, während die Aufgaben des *Eerste verkoper* mehr im Bereich der Führung und Anleitung des Verkaufspersonals liegen.

Vergleich der Curricula

Werden die Ausbildungsordnung und der Rahmenlehrplan auf deutscher bzw. das *kwalificatiedossier* auf niederländischer Seite hinsichtlich der Ausbildungsinhalte miteinander verglichen, zeigen sich auch hier große Übereinstimmungen zwischen den korrespondierenden deutschen und niederländischen Ausbildungsberufen. Da es den Rahmen dieser – ohnehin eher auf die Darstellung der Methode als auf den Untersuchungsgegenstand selbst gerichteten

– Broschüre sprengen würde, soll hier auf die Wiedergabe der gesamten, ca. 15 Tabellenseiten umfassende Synopse verzichtet werden.²⁵ Einen Eindruck, wie der Vergleich aufgebaut ist, vermitteln die Tabellen 4 und 5:

²⁵ Wer an der kompletten Synopse interessiert ist, findet sie unter www.het-bureau.eu/downloads/trabbi/Curriculumvergleich_D-NL_Ausbildungen_Einzelhandel.pdf.

Tabelle 4: Vergleich der Kernkompetenzen beim *Verkoper* / Verkäufer/-in sowie beim *Verkoopsspecialist detailhandel – Eerste verkoper* / Kaufmann/-frau im Einzelhandel auf der Grundlage der niederländischen Standards²⁶ (Ausschnitt)

Kerncompetenties / Kernkompetenzen		Verkoper	Verkäufer/-in	Verkoopsspecialist detailhandel	Eerste Verkoper	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
NL	D	2 Jahre	2 Jahre	3 Jahre	3 Jahre	3 Jahre
////////////////////////////////////						
<i>Ontvangt en verwerkt goederen</i>						
<i>Hij/zij bekijkt de planning van levering van goederen en de beschikbaarheid van medewerkers, verdeelt vervolgens het werk en controleert of medewerkers hun taken goed uitvoeren en corrigeert waar nodig.</i>	Ist in der Lage, unter Berücksichtigung ökonomischer, rechtlicher und ökologischer Aspekte Waren zu beschaffen und den Beschaffungsprozess auf der Grundlage warenwirtschaftlicher Daten zu planen (LF 6)		X			X
	Kennt die Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft		X			X
	Kennt die Zusammenhänge zwischen Waren und Datenfluss		X		X	X
	Weiß die Möglichkeiten der Datenerfassung und -verarbeitung zu nutzen		X			X
	Weiß um die rechtlichen Vorschriften und betrieblichen Vorgaben bei der Datensicherung und dem Datenschutz		X			X
	Ist in der Lage, den Personaleinsatz zu planen und Mitarbeiter zu führen, an der Personalbeschaffung mitzuwirken und Entgeltabrechnungen zu erstellen (LF 13)		X			
<i>Hij/zij is in staat om zijn expertise over te dragen op collega's en ze te begeleiden en te motiveren bij de ontvangst en verwerking van goederen.</i>				X		
<i>Hij/zij is in staat om na te gaan wanneer goederen worden geleverd/opgehaald, collega's te instrueren en de ontvangst voor te bereiden, geleidedocumenten en de goederen te (laten) controleren en afwijkingen te melden aan de leverancier en ze te archiveren.</i>	Ist in der Lage, Pflichtverletzungen durch den Lieferanten zu erkennen, zu dokumentieren und entsprechende Maßnahmen zur Beseitigung einzuleiten (LF 7)		X	X	X	X
	Ist in der Lage, die Ware anhand von Belegen zu kontrollieren und, auch unter Nutzung informationstechnischer Hilfsmittel, zu erfassen		X			X
////////////////////////////////////						

²⁶ Auf deutscher Seite wurden für die Kernkompetenzen insbesondere die Lernfelder (LF) laut Rahmenlehrplan für die Ausbildungsberufe Verkäufer/-in und Kaufmann/-frau im Einzelhandel näher betrachtet und beschrieben. Zusätzlich finden sich hier die Kenntnisse (als Teil von Kompetenzen), die Auszubildende in den beiden Berufen laut Ausbildungsrahmenplan erwerben müssen.

Tabelle 5: Vergleich der Kerntätigkeiten zwischen dem/der *Verkoper* / Verkäufer/-in und dem/der *Verkoopspecialist detailhandel – Eerste verkoper* / Kaufmann/-frau im Einzelhandel auf der Grundlage der niederländischen Standards²⁷ (Ausschnitt)

Kerntaken-Werkprocessen / Kerntätigkeiten		Verkoper	Verkäufer/-in	Verkoop-specialist detailhandel	Eerste Verkoper	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
NL	D	2 Jahre	2 Jahre	3 Jahre	3 Jahre	3 Jahre
////////////////////////////////////						
<i>Ontvangt en verwerkt goederen</i>						
<i>Geeft leiding aan medewerkers bij ontvangst en verwerking van goederen</i>					X	
<i>Begeleidt collega's bij ontvangst en verwerking van goederen</i>				X		
<i>Verzorgt de ontvangst van goederen</i>	Erfasst und kontrolliert unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften Wareneingänge, meldet Abweichungen und leitet Waren nach betrieblichen Regelungen weiter		X	X	X	X
	Kontrolliert die Verpackung auf Transportschäden und leitet bei Schäden betriebsübliche Maßnahmen ein		X			X
<i>Ontvangt goederen</i>		X				
<i>Verzorgt de opslag van goederen</i>				X	X	
<i>Slaat goederen op</i>	Lagert und pflegt die eingegangenen Waren unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften	X	X			X
	Setzt, unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften, Hilfsmittel zur Warenbewegung ein und pflegt diese		X			X
<i>Controleert de voorraad en bestelt (of doet bestelvoorstellen)</i>	Kontrolliert die Bestände auf Menge und Qualität		X	X	X	X
<i>Neemt voorraad op</i>	Kontrolliert die artikelgenaue und zeitnahe Erfassung von Warenbewegungen als Grundlage der Steuerung und Kontrolle des Warenflusses	X	X			X
		X			X
		X			X
////////////////////////////////////						

²⁷ Laut § 4 der deutschen Ausbildungsordnung zum/zur Verkäufer/-in gliedert sich die Ausbildung in die *Pflichtqualifikationseinheiten* nach § 8 Abs. 1 Nr. 1 bis 8 sowie *eine* im Ausbildungsvertrag festzulegende *Wahlqualifikationseinheit* nach § 8 Abs. 2 Nr. 1 bis 4. Die Ausbildung zum/zur Kaufmann/-frau im Einzelhandel untergliedert sich in die *Pflichtqualifikationseinheiten* nach § 12 Abs. 1 Nr. 1 bis 9, *eine* im Ausbildungsvertrag festzulegende *Wahlqualifikationseinheit* nach § 12 Abs. 2 Nr. 1 bis 4 sowie drei im Ausbildungsvertrag festzulegende *Wahlqualifikationseinheiten* nach § 12 Abs. 3 Nr. 1 bis 7, wobei § 12 Abs. 1 Nr. 11 zu berücksichtigen ist. In der vorliegenden Synopse wurden der Übersichtlichkeit halber und vor dem Hintergrund der Zielsetzung des Projekts lediglich die *Pflichtqualifikationseinheiten* beim Vergleich mit den niederländischen Ausbildungsprofilen berücksichtigt.

Diese kurzen Ausschnitte aus den Vergleichstabellen zeigen, dass eine Gegenüberstellung und ein inhaltlicher Vergleich der niederländischen und deutschen Curricula grundsätzlich möglich ist, machen aber auch die Probleme und Einschränkungen deutlich, die damit verbunden sind. Denn selbst wenn man in der Lage ist, das niederländische Curriculum zu lesen und zu verstehen und die deutschen Ausbildungsinhalte aus den Ausbildungsordnungen in eine output-orientierte Sprache übersetzt, lässt sich keine 1-zu-1-Gegenüberstellung der Ausbildungsinhalte erreichen, da

- der Aufbau und die Zuschnitte der jeweiligen nationalen Ausbildungsberufe nicht deckungsgleich sind (so wird der niederländische *Verkoper* lediglich für die Warenannahme ausgebildet, während der deutsche Verkäufer auch für die Erfassung und Kontrolle der Wareneingänge, die Verpackungskontrolle sowie die Maßnahmen verantwortlich ist, die etwa bei der Feststellung von Transportschäden einzuleiten sind; diese letztgenannten Kompetenzen werden in den Niederlanden erst auf dem Niveau des *Verkoopspecialist* und *Eerste verkoper* vermittelt);
- die Beschreibung der niederländischen Kernkompetenzen und Kerntätigkeiten oft sehr viel knapper und/oder allgemeiner gehalten sind, wie das folgende Beispiel zeigt:

<i>Hij/zij is in staat om op basis van uitgebreide producten assortimentskennis de klant van advies te voorzien</i>	Nutzt beim Verkaufsgespräch Warenkenntnisse, um geeignete Verkaufsargumente zu entwickeln (LF 2)
	Bezieht in das Verkaufsgespräch Serviceleistungen des Betriebs ein, reagiert angemessen auf Kundeneinwände und unterbreitet Alternativvorschläge mit dem Ziel, die Kaufentscheidung zu fördern und zu einem erfolgreichen Abschluss zu bringen (LF 2)
	Kann sich verbal und nonverbal kundenorientiert verhalten (LF 2)
	Kann einfache Auskünfte in einer fremden Sprache geben (LF 2)
	Kennt die Eigenschaften, Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs sowie die Informationsquellen zur Aneignung von Warenkenntnissen
	Kennt die Fachausdrücke und handelsüblichen Bezeichnungen für Waren und kann sie, auch in einer fremden Sprache, anwenden
	Ist mit der Kennzeichnung von Waren vertraut

Während das niederländische *kwalificatiedossier* die Kernkompetenz „Er/sie ist in der Lage, den Kunden auf Basis ausgedehnter Produkt- und Sortimentskenntnisse zu beraten“ aufführt, wird die vergleichbare Kompetenz in den deutschen Curricula in insgesamt sieben, detailliert beschriebene Teilkompetenzen unterteilt.

- die Kompetenzvermittlung in den Curricula oft unterschiedlich kontextualisiert ist. Dies zeigt sich bereits an dem obigen Beispiel, wo die jeweiligen Teilkompetenzen an unterschiedlichen Lernorten vermittelt werden. Noch deutlicher wird es beim Thema „Arbeits- und Gesundheitsschutz“, das in den deutschen Curricula als eigenständige Einheit fir-

miert, in den niederländischen Curricula jedoch in eine Vielzahl von Ausbildungsinhalten integriert ist – wenngleich nicht immer explizit aufgeführt.

Geht man jedoch, unter Berücksichtigung dieser Einschränkungen und Probleme, behutsam an die Sache heran, zieht zusätzlich die Berufsbilder in die Betrachtung mit ein und befragt Ausbildungs- und Branchenexperten, zeigt sich, dass es, neben einigen wenigen Unterschieden, große Gemeinsamkeiten zwischen den niederländischen und deutschen Ausbildungsberufen *Verkoper* und Verkäufer/-in sowie *Verkoopspecialist detailhandel / Eerste Verkoper* und Einzelhandelskaufmann/-frau gibt. So handelt es sich sowohl beim *Verkoper* als auch beim/bei der Verkäufer/-in – beides zweijährige Ausbildungsberufe – um eine Art Vor- oder „Rumpfausbildung“ zu den drei anderen – dreijährigen – Berufen, d.h. die Ausbildungsinhalte des Verkäufers sind identisch mit den ersten beiden Ausbildungsjahren beim Kaufmann im Einzelhandel. Die Unterschiede zwischen dem Kaufmann im Einzelhandel und dem *Verkoopspecialist detailhandel* einerseits sowie dem *Eerste verkoper* andererseits erklären sich z.T. aus den Spezialisierungen der beiden niederländischen Berufe. D.h. die deutsche Ausbildung scheint hier etwas breiter angelegt, doch dafür fehlen Ausbildungsinhalte, die sich auf die Vermittlung spezieller Projektkenntnisse oder Leitungskompetenzen beziehen.

Offene Fragen

Es bleibt eine Reihe offener Fragen. So lautet eine der Kernkompetenzen, die laut Ausbildungsordnung in den beiden untersuchten deutschen Berufsausbildungen vermittelt werden muss: „Ist mit den Möglichkeiten und der Nutzung der Informations- und Kommunikationssysteme des Ausbildungsbetriebs vertraut, kann Informationen beschaffen, Daten eingeben und kennt die Bestimmungen des Datenschutzes“. In den niederländischen *kwalificatiedossiers* findet sich nichts, was sich dem gegenüberstellen ließe, doch die Berufsbilder aller drei niederländischen Berufsausbildungen zeigen, dass die adäquate Nutzung der modernen Informations- und Kommunikationstechnologien zu den wichtigsten Aufgaben in den betreffenden Einzelhandelsberufen gehört. Warum die IT-Kompetenz – trotz ihrer behaupteten Relevanz für das Berufsbild – in den *kwalificatiedossiers* keine Erwähnung findet, bleibt unklar. Ob und inwieweit sie möglicherweise im Rahmen anderer Kernkompetenzen vermittelt wird, ohne dort ausdrücklich benannt zu werden, geht aus den untersuchten Dokumenten nicht hervor.

Umgekehrt gilt Entsprechendes. So heißt es im niederländischen *kwalificatiedossier* bei der Ausbildung zum *Verkoopspecialist detailhandel*: „Er/sie ist in der Lage, seine Kollegen bei Verkaufstätigkeiten zu begleiten, indem er ihre Fragen beantwortet, Feedback gibt und sein Wissen und seine Expertise im Hinblick auf Gesprächstechniken, neue Produkte und Werbeaktionen weitergibt.“ In der korrespondierenden deutschen Ausbildungsordnung zum/zur Kaufmann/-frau im Einzelhandel findet sich nichts, was sich dem zuordnen ließe, auch wenn die Beschreibung des Berufsbilds nahelegt, dass diese Kompetenz wichtig ist, um die Tätigkeit als Einzelhandelskaufmann/-frau ausüben zu können.

Ein grundsätzliches (methodisches) Problem ist die Behandlung der sog. „Wahlqualifikationseinheiten“ in den Ausbildungsberufen Verkäufer/-in bzw. Kaufmann/-frau im Einzelhandel. Hierbei handelt es sich um Qualifizierungsbausteine, die im Wesentlichen eine Vertiefung der Inhalte der „Pflichtqualifikationseinheiten“ darstellen und aus denen der ausbildende Betrieb und die Auszubildenden – je nach den eigenen Erfordernissen an die Qualifikation / Spezialisierung seiner Mitarbeiter und individuellen Interessen – eine Auswahl treffen muss: Beim Verkäufer ist dies eine Wahlqualifikationseinheit (von vier), beim Einzelhandelskaufmann sind dies drei von insgesamt acht (zusätzlich zu der Wahlqualifikationseinheit aus der Verkäufersausbildung).

Diese Wahlqualifikationseinheiten sind in den Vergleich nicht mit einbezogen worden, da die Aufnahme der kompletten Liste das Bild verzerren würde: Schließlich absolviert kein(e) Auszubildende(r) alle Wahlqualifikationseinheiten, sondern nur eine kleine Auswahl; andererseits würde die Beschränkung auf diejenigen Wahlqualifikationseinheiten, die ein bestimmter Einzelhandelsbetrieb vorrangig ausbildet, die Generalisierbarkeit der Ergebnisse des Vergleichs für andere Ausbildungsbetriebe bzw. Branchen infrage stellen.

Eine letzte Frage bezieht sich auf den Umgang mit einer Reihe allgemeiner Kompetenzen, die in den Curricula einen etwas undeutlichen Status haben und in dem Vergleich nicht betrachtet wurden. Dies sind die allgemeinbildenden, nicht berufsbezogenen Fächer. In der deutschen dualen Ausbildung werden sie in der Berufsschule vermittelt. Bei den niederländischen Ausbildungsberufen handelt es sich dabei um vier Fächer:

1. *Nederlandse taal* (Niederländisch),
2. *Moderne vreemde talen* (moderne Fremdsprachen),
3. *Rekenen/Wiskunde* (Rechnen/Mathematik),

4. *Leren, Loopbaan en Burgerschap* (etwa: Berufs- und Sozialkunde).

Sie werden zwar in den *kwalificatiedossiers* nicht näher beschrieben bzw. operationalisiert, es wird dort jedoch auf „bron-“, bzw. „referentiedocumenten“ (Quellen- bzw. Referenzdokumente) verwiesen, die Angaben über den zu erlangenden Kenntnisstand machen und prüfungsrelevant sind. So heißt es im *kwalificatiedossier* zum *Verkoper* (S. 7): „Die Qualifikationsanforderungen, die in diesem Quellendokument [*Leren, Loopbaan en Burgerschap*] beschrieben werden, bilden zusammen mit den Prüfungsanforderungen in diesem *kwalificatiedossier* die gesetzliche Basis für die Ausbildung.“

4. **Lerneregebniseinheiten**

4.1 **Allgemeine Vorgehensweise**

Das Ergebnis des in Kapitel 3 beschriebenen Curriculumvergleichs ist eine systematische Gegenüberstellung der deutschen und niederländischen Einzelhandelsberufe hinsichtlich ihrer äußeren Ausprägungen (Ausbildungstyp, -dauer, -niveau und Aufstiegsmöglichkeiten etc.). Mit dem Ziel, eine deutsch-niederländische „Querschnittsausbildung“²⁸ im Einzelhandel zu entwerfen, wurde in einem nächsten Schritt die Entwicklung von Lerneregebniseinheiten (LEE) konzipiert. Auf Basis des Curriculumvergleichs wurden der *Verkoper* sowie der/die Verkäufer/-in als Ausgangsberuf gewählt und das *kwalificatiedossier* bzw. die Ausbildungsordnung sowie der Rahmenlehrplan der Entwicklung der LEE zugrunde gelegt. Wegen der vielfältigen Kombinationsmöglichkeiten der Wahlqualifikationseinheiten im deutschen Curriculum lag der Schwerpunkt dabei ausschließlich auf dem Pflichtbereich der Ausbildung. Gemeinsam mit Berufsschullehrern aus beiden Ländern wurden anschließend fünf LEE definiert, die die Querschnittsausbildung abdecken sollten:

- Verkaufsgespräche,
- Warenwirtschaft,
- Warenpräsentation,
- Servicebereich Kasse und
- Interkulturelle Kompetenz.

Der letzte Bereich ergibt sich nicht unmittelbar aus den geltenden Curricula, sondern ist zusätzlich notwendig, um den Bereich „Sprache und Kultur des Nachbarlandes“ abzubilden.

²⁸ In dieser grenzüberschreitenden Ausbildung sollte entsprechend der jeweiligen nationalen Ordnungen ausgebildet, jedoch zugleich Kenntnisse, Fertigkeiten und Einstellungen vermittelt werden, die für eine berufliche Tätigkeit im Nachbarland notwendig sind. Zu nennen sind hierbei vor allem kulturspezifische Aspekte wie z. B. Kundenansprache und Kundenerwartungen, aber auch rechtliche Unterschiede zwischen den Niederlanden und Deutschland.

Dennoch war das grundsätzliche Vorgehen bei der Erarbeitung der LEE dasselbe. Ausgangspunkt für die Entwicklung der LEE bildeten die Ausbildungsbausteine für die deutsche Ausbildung zum/zur Verkäufer/-in im Einzelhandel.²⁹ Diese vom BIBB entwickelten und von den Sozialpartnern anerkannten Module bieten den Vorteil, dass sie die Inhalte der Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans kompetenzorientiert beschreiben und in Form von Lernergebnissen zusammenfassen. Der Ansatzpunkt war hier also, anders als bei dem zuvor beschriebenen Curriculumvergleich, die deutsche Ausbildung.

Aus den ersten beiden Ausbildungsbausteinen, die den Pflichtbereich der Ausbildung zum/zur Verkäufer/-in abbilden, wurden zunächst alle Lernergebnisse selektiert, die sich thematisch der jeweiligen LEE zuordnen ließen (siehe Abschnitt I in Kapitel 4.2). Hierbei konnten einige wenige Lernergebnisse nicht berücksichtigt werden, da diese vor allem übergreifende Kompetenzen wie z.B. Lern- und Arbeitstechniken sowie betriebs- oder volkswirtschaftliche Grundlagen enthielten. Aus demselben Grund sind auch einzelne Arbeitsprozesse aus dem *kwalificatiedossier*, die auf eine generelle Sorgfalt bei der Tätigkeitsausübung zielen, keiner LEE zugeordnet worden.³⁰

In einem nächsten Schritt wurde jedem aufgenommenen Lernergebnis ein Schlagwort zugeordnet und die Lernergebnisse unter den einzelnen Schlagworten zusammengefasst. Dies war notwendig, um Wiederholungen und Überlappungen von Lernergebnissen aus den Ausbildungsbausteinen 1 und 2 zu erkennen. Daraufhin wurden die Lernfelder des deutschen Rahmenlehrplans und der Ausbildungsordnung mit der niederländischen Kompetenzmatrix des *Verkoper detailhandel* verglichen und die Unterschiede herausgearbeitet (siehe Abschnitt II in Kapitel 4.2).³¹ Ein neu formuliertes Lernergebnis ergab sich schließlich aus der Aufschlüsselung – und gegebenenfalls Zusammenfassung – der ursprünglichen Lernergebnisse in thematische Untereinheiten sowie deren Ergänzung um spezifische deutsch-niederländische Aspekte. Jede thematische Untereinheit wurde mit einem Titel versehen und zu den Inhalten und

²⁹ Siehe Bundesministerium für Bildung und Forschung (2008).

³⁰ Die Liste der nicht in einer LEE zu verortenden Lernergebnisse (aus Ausbildungsbausteinen) bzw. Arbeitsprozesse (aus dem *kwalificatiedossier*) befindet sich unter http://www.het-bureau.eu/downloads/trabbi/Zuordnung_Kompetenzen_zu_LEE.pdf.

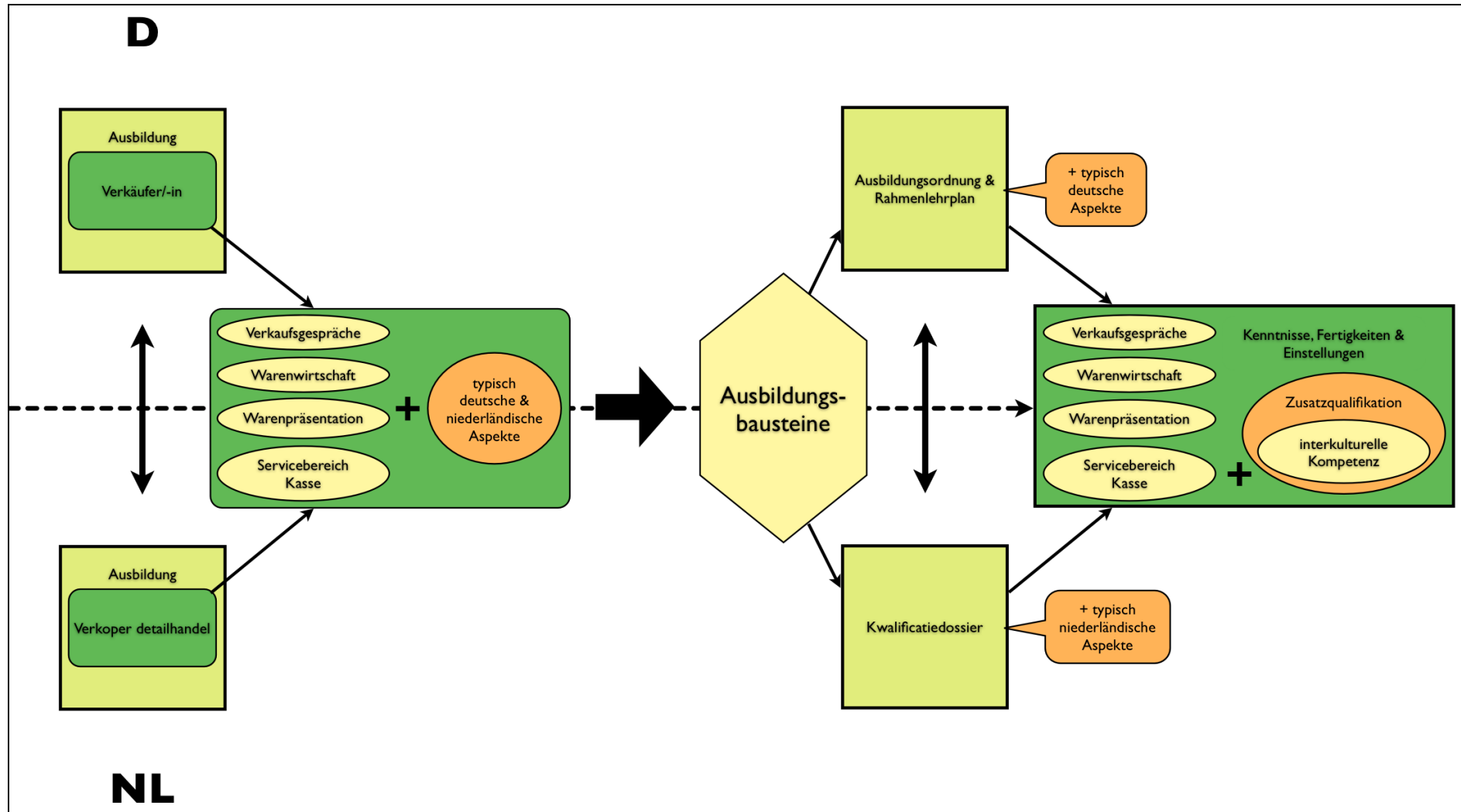
³¹ Zuvor war eine Übersetzung der Kompetenzmatrizen ins Deutsche notwendig, was nicht nur vertiefte Kenntnisse der niederländischen Sprache, sondern auch des gewählten Ausbildungsberufs erforderte. Viele Formulierungen in den Kompetenzmatrizen sind sehr vage und mehrdeutig gehalten, so dass es häufig schwierig ist, eine adäquate Entsprechung im Deutschen zu finden.

Lernzielen der Ausbildungsordnung, des Rahmenlehrplans und der niederländischen Kompetenzmatrix in Beziehung gesetzt.

Ausgehend vom deutschen bzw. niederländischen Curriculum wurden die Lernergebnisse – gemäß dem Modell des Europäischen Qualifikationsrahmens (*Knowledge, Skills, Attitudes/Competences*) – in Form konkreter, beobachtbarer bzw. prüfbarer Kenntnisse, Fertigkeiten und Einstellungen beschrieben. Deren Prüfung, notwendige Korrekturen oder Ergänzungen sowie ihre endgültige Verabschiedung erfolgten im Rahmen von Expertenworkshops mit Berufsschullehrern aus beiden Ländern. Die Kenntnisse, Fertigkeiten und Einstellungen bildeten sodann die Grundlage für die Erstellung der Lehrmaterialien und Kompetenzfeststellungsverfahren.

Die folgende Abbildung fasst das vorab beschriebene Vorgehen bei der Entwicklung der LEE zusammen.

Schematische Darstellung der Entwicklung der Lerneregebniseinheiten



4.2 Das Beispiel „Verkaufsgespräche“

Da es den Rahmen dieser Abhandlung übersteigen würde, hier alle fünf im Projekt entwickelten LEE im Einzelnen zu präsentieren, soll im Folgenden beispielhaft die Dokumentation der Entwicklung *einer* Lernergebniseinheit vorgestellt werden.³² Dabei handelt es sich um die LEE „Verkaufsgespräche“. Im anschließenden Kapitel 4.3 werden lediglich die Ergebnisse der LEE-Entwicklung präsentiert, d.h. die Operationalisierung des Kompetenzvergleichs in „Kenntnisse“, „Fertigkeiten“ und „Einstellungen“.

Hier nun das Ergebnis:

I. Liste der relevanten Lernergebnisse aus den Ausbildungsbausteinen 1 und 2

Ausbildungsbaustein 1 (Lfd. Nr. 4)	Schlagwort
1a. Die Lernenden führen Kundengespräche. Dabei setzen sie Frage- und Gesprächsführungstechniken sowie sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen ein.	Kommunikationstechnik
2a. Ferner wenden sie im Gespräch mit den Kunden Warenkenntnisse an, um geeignete Verkaufsargumente zu entwickeln.	Warenkenntnisse
3a. Sie gehen im Gespräch auf die Erwartungen und Wünsche der Kunden ein. Auf Kundenverhalten reagieren sie situationsgerecht. Bei Bedarf geben sie situationsgerecht einfache Auskünfte in einer fremden Sprache.	Bedarfsermittlung Fremdsprachen
4a. Auf Kundeneinwände gehen die Lernenden angemessen und verkaufsfördernd ein. Sie beziehen in das Verkaufsgespräch Serviceleistungen des Unternehmens ein. Sie bieten Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel an, mit dem Ziel, die Kaufentscheidung zu fördern und zu einem erfolgreichen Kaufabschluss zu bringen.	Zusatzkauf
5a. Sie tragen zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen im Umgang mit Kunden bei. Sie erkennen Konflikte und tragen zur Konfliktlösung bei.	Konfliktlösung
6a. Die Lernenden reflektieren ihre eigene Rolle als Verkaufspersonal und sind sich der Anforderungen und der Aufgaben an eine erfolgreiche Verkaufstätigkeit bewusst. Sie erläutern dem Kunden gegenüber das Leitbild des Unternehmens und tragen durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung bei.	Rollenbewusstsein
7a. Sie reflektieren ihr eigenes Verkaufsverhalten anhand von erstellten Kriterien und leiten hieraus Schlussfolgerungen für ihr zukünftiges Handeln ab.	Lernen

Ausbildungsbaustein 2 (Lfd. Nr. 1)	Schlagwort
1b. Die Lernenden berücksichtigen in komplexen Verkaufssituationen ökologische, wirtschaftliche, warenkundliche und kommunikative Aspekte. Sie reflektieren ihre Verkäuferrolle und leiten daraus die Anforderungen an ihre Aufgabenerfüllung ab.	Rollenbewusstsein
2b. In unterschiedlichen Situationen reagieren sie angemessen auf das Verhalten der Kunden. Sie kommunizieren zielgerichtet verbal und nonverbal. Sie beraten fachgerecht, gege-	Kommunikationstechnik

³² Die übrigen Lernergebniseinheiten – mitsamt dem Abgleich der Kompetenzen – finden sich unter http://www.het-bureau.eu/downloads/trabbi/LEE_Warenwirtschaft.pdf, http://www.het-bureau.eu/downloads/trabbi/LEE_Warenpraesentation.pdf, http://www.het-bureau.eu/downloads/trabbi/LEE_Kasse.pdf und http://www.het-bureau.eu/downloads/trabbi/LEE_Interkulturelle_Kompetenz.pdf.

benenfalls auch unter Nutzung fremdsprachlicher Kenntnisse.	
3b. Die Lernenden handeln situations- und fachgerecht bei Sonderfällen im Verkauf, wie bei Hochbetrieb, kurz vor Ladenschluss, bei Kunden in Begleitung sowie beim Geschenk- und Besorgungskauf.	Stresssituationen
4b. Sie wirken bei der Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch mit, unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Interessen der Unternehmen und der Kunden. Dabei wenden sie rechtliche Bestimmungen und betriebliche Regelungen an.	Beschwerden
5b. In Verkaufssituationen erkennen sie mögliche Konflikte und tragen durch situationsadäquates Verhalten zu deren Lösung bei.	Konfliktlösung
6b. Die Lernenden werden den individuellen Ansprüchen ihrer Kunden gerecht. Sie bieten Serviceleistungen an und fördern dadurch die Kundenzufriedenheit. Sie vergegenwärtigen sich unterschiedliche Instrumente der Kundenbindung und setzen sie kundenspezifisch ein.	Zusatzkauf Kundenbindung

II. Unterschiede zwischen den Ausbildungsbausteinen und der Kompetenzmatrix des *Verkoper*

In den Niederlanden

- bezieht das Curriculum stärker die emotionale Komponente im Verkaufsgespräch ein. Erwartungen an Einstellungen (Enthusiasmus, Empathie, usw.) werden stark hervorgehoben;
- betont das Curriculum stärker die Identifizierung mit dem Betrieb und die Anpassung des Handelns an die jeweilige Unternehmenskultur;
- enthält das Curriculum keinen Hinweis auf die Anwendung von Fremdsprachen im Kundengespräch;
- sind die Abwicklung einer Bestellung für den Kunden und im direkten Kundenkontakt sowie die Lieferung branchenspezifischer Maßarbeit im Curriculum enthalten, nicht dagegen in Deutschland.

Generelle Unterschiede:

- Rechtliche Grundlagen und betriebliche Regelungen (z.B. bei Umtausch, Rücknahme, Entsorgung usw.),
- interkulturelle Unterschiede bei der Kommunikation,
- Fachvokabular.

III. Lernergebnisse

Übergreifende Lerneinheit

1. Rollenbewusstsein entwickeln und Verkaufstätigkeit reflektieren

6a. Die Lernenden reflektieren ihre eigene Rolle als Verkaufspersonal und sind sich der Anforderungen und der Aufgaben an eine erfolgreiche Verkaufstätigkeit bewusst. Sie erläutern dem Kunden gegenüber das Leitbild des Unternehmens und tragen durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung bei.

1b. Die Lernenden berücksichtigen in komplexen Verkaufssituationen ökologische, wirtschaftliche, warenkundliche und kommunikative Aspekte. Sie reflektieren ihre Verkäuferrolle und leiten daraus die Anforderungen an ihre Aufgabenerfüllung ab.

7a. Sie reflektieren ihr eigenes Verkaufsverhalten anhand von erstellten Kriterien und leiten hieraus Schlussfolgerungen für ihr zukünftiges Handeln ab.

Kann zusammengefasst und ergänzt werden: *Die Lernenden reflektieren ihre eigene Rolle als Verkaufspersonal, sind sich der Anforderungen an eine erfolgreiche Verkaufstätigkeit bewusst und leiten hieraus Schlussfolgerungen für ihr zukünftiges Handeln ab. Sie handeln im Sinne des Unternehmensleitbildes, berücksichtigen in komplexen Verkaufssituationen ökologische, wirtschaftliche, warenkundliche und kommunikative Aspekte und tragen durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung bei.*

Rahmenlehrplan

LF 2: Die Schülerinnen und Schüler erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen. Sie bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und geben angemessene Rückmeldungen. Als Hilfsmittel verwenden sie unter anderem Audio- und Videotechnik.

Inhalte: beratendes Verkaufen, fremdsprachliche Fachausdrücke, typische fremdsprachliche Redewendungen

LF 10: Ausgehend von der Unternehmensphilosophie handeln die Schülerinnen und Schüler bei Sonderfällen im Verkauf situations- und fachgerecht.

In unterschiedlichen Situationen reagieren sie angemessen auf das Verhalten ihrer Kunden [...], gegebenenfalls auch unter Nutzung fremdsprachlicher Kenntnisse. [...] Die Schülerinnen und Schüler werden den individuellen Ansprüchen ihrer Kunden gerecht.

Inhalte: Kundenverhalten, Konfliktlösungsverhalten

Ausbildungsordnung

1.6 Umweltschutz

Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere

- mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären
- für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden
- Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen
- Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen

Kwalificatiedossier

Arbeitsprozess 2.6

Beschreibung: Der Verkoper detailhandel nimmt aktiv an den regelmäßigen Arbeitsbesprechungen über Entwicklungen im Betrieb und in der Branche teil. Er zieht aus den Informationen seines Vorgesetzten über neue Waren, Aktionen, Arbeitsanweisungen, Verfahren und betrieblichen Entwicklungen Konsequenzen für seine eigene Tätigkeit. Er stellt Fragen zur Verdeutlichung, wenn er die erhaltenen Informationen nicht begreift oder ihm Informationen fehlen. Ferner meldet er Probleme und auffallende Vorfälle während seiner Tätigkeit weiter, um die Dienstleistung des Betriebs zu verbessern. Er bringt Fragen und/oder Beschwerden von Kunden zur Sprache und gibt an, auf welche Weise er denkt, auf die Bedürfnisse der Kunden einzugehen.

Leistungsindikator: Der Verkoper detailhandel teilt mit anderen, was ihm während seiner Arbeit aufgefallen ist, und äußert auf klare und verständliche Weise seine Ideen dazu, wie damit umgegangen werden kann, so dass die Arbeitstätigkeit verbessert wird, was sowohl dem Betrieb als auch dem Kunden zugute kommt.

Kompetenz: Zusammenarbeit und beraten (andere um Rat bitten; proaktiv informieren)

Fachliche Kenntnisse und Fertigkeiten: Formen der Beratung

<p>3. Warensortiment</p> <p>a) Warenbereich als Teil des betrieblichen Warensortiments darstellen</p> <p>b) Kunden über die Warenbereiche im Ausbildungsbetrieb informieren</p> <p>c) Struktur des betrieblichen Warenbereichs in Warengruppen darstellen</p> <p>d) Eigenschaften, Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs unter Berücksichtigung ökologischer, wirtschaftlicher und rechtlicher Aspekte darstellen; Informationsquellen zur Aneignung von Warenkenntnissen nutzen</p> <p>e) Fachausdrücke und handelsübliche Bezeichnungen für Waren eines Warenbereichs, auch in einer fremden Sprache, anwenden</p> <p>f) Warenkennzeichnungen berücksichtigen und für die Information von Kunden nutzen</p> <p>4.1 kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten</p> <p>a) die Rolle des Verkaufspersonals für eine erfolgreiche Handelstätigkeit erläutern und bei der eigenen Aufgabenerfüllung berücksichtigen</p> <p>b) Anforderungen und Aufgaben einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit darstellen</p> <p>c) durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung beitragen</p> <p>4.2 Kommunikation mit Kunden</p> <p>a) auf Erwartungen und Wünsche des Kunden hinsichtlich Waren, Beratung und Service eingehen</p> <p>b) auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren</p> <p>c) im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen berücksichtigen</p> <p>d) Fragetechniken einsetzen</p> <p>e) Gesprächsführungstechniken bei Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen anwenden</p> <p>f) auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren</p> <p>g) Konfliktarten darstellen; Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden</p> <p>h) zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen beitragen [...]</p>	
<p><u>Kenntnisse</u></p> <p>Die Lernenden...</p> <ul style="list-style-type: none"> • kennen ihre eigene Rolle als Verkäufer/-in und die Anforderungen an eine erfolgreiche Verkaufstätigkeit und sind in der Lage, daraus Schlussfolgerungen für ihr zukünftiges Handeln abzuleiten. • kennen das Leitbild des eigenen Unternehmens und können es mit ihrem Handeln in konkreten Situationen in Verbindung setzen. • kennen die Grundlagen des Umweltschutzes zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen in der beruflichen Tätigkeit und können Möglichkeiten benennen, durch Kundenberatung zum Umweltschutz beizutragen. 	
<p><u>Fertigkeiten</u></p> <p>Die Lernenden...</p> <ul style="list-style-type: none"> • können ihr Verkäuferhandeln nach dem Leitbild des Unternehmens ausrichten. • können sich in komplexen Verkaufssituationen in der Sprache des niederländischen oder deutschen Kunden verständigen und dabei auch ökologische, wirtschaftliche, warenkundliche und kommunikative Aspekte berücksichtigen. 	
<p><u>Einstellungen</u></p> <p>Die Lernenden...</p> <ul style="list-style-type: none"> • zeigen ein freundliches, auf den Kunden orientiertes Verhalten und tragen damit zur Zufriedenheit und Bin- 	

- dung des Kunden an das Unternehmen bei.
- nutzen Fehler, Feedback und Kommentare von Kollegen und Vorgesetzten, um das eigene berufliche Handeln zu verbessern.
 - sind sich ihrer eigenen Grenzen bewusst und verweisen bei Fragen, die sie nicht beantworten können, an einen Kollegen oder den Vorgesetzten.

2. Grundlagen der Kommunikation verstehen und anwenden

1a. Die Lernenden führen Kundengespräche. Dabei setzen sie Frage- und Gesprächsführungstechniken sowie sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen ein.

2b. In unterschiedlichen Situationen reagieren sie angemessen auf das Verhalten der Kunden. Sie kommunizieren zielgerichtet verbal und nonverbal [...].

Kann zusammengefasst und ergänzt werden: Die Lernenden führen Kundengespräche auf Deutsch und Niederländisch. Dabei setzen sie zielgerichtet Frage- und Gesprächsführungstechniken sowie sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen ein.

Rahmenlehrplan

LF 2: Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Waren-, Kommunikations- und Verkaufskennnissen Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens. Sie beherrschen wichtige Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechnik [...]. Sie wenden diese in Rollenspielen an, zeigen dabei sowohl verbal wie nonverbal kundenorientiertes Verhalten. Bei Bedarf geben sie situationsgerecht einfache Auskünfte in einer fremden Sprache. [...]

Die Schülerinnen und Schüler erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen. Sie bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und geben angemessene Rückmeldungen. Als Hilfsmittel verwenden sie unter anderem Audio- und Videotechnik.

Inhalte: fremdsprachliche Fachausdrücke, typische fremdsprachliche Redewendungen

LF 10: [...] In unterschiedlichen Situationen reagieren sie angemessen auf das Verhalten ihrer Kunden. Hierbei wenden sie zielgerichtet verbale und nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten an. Die Schülerinnen und Schüler beraten fachgerecht, gegebenenfalls auch unter Nutzung fremdsprachlicher Kenntnisse. [...]

Inhalte: Kundenverhalten

Ausbildungsordnung

4.2 Kommunikation mit Kunden

- a) auf Erwartungen und Wünsche des Kunden hinsichtlich Waren, Beratung und Service eingehen
- b) auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren
- c) im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen berücksichtigen
- d) Fragetechniken einsetzen
- e) Gesprächsführungstechniken bei Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen anwenden
- f) auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren

Kwalificatiedossier

Arbeitsprozess 2.1

Beschreibung: Der Verkoper detailhandel empfängt Kunden im Geschäft, beobachtet sie und entscheidet über den Zeitpunkt, sie anzusprechen.

Leistungsindikator: Der Verkoper detailhandel stimmt den Empfang und die Ansprache auf den jeweiligen Kunden ab und verhält sich serviceorientiert, dienstfertig, aktiv und enthusiastisch, so dass der Kunde weiß, dass der Verkoper detailhandel für den Kunden bereit steht.

Kompetenz: Präsentieren (auf den/die Zuhörer / Zuschauer eingehen; Enthusiasmus ausstrahlen)

Fachliche Kenntnisse und Fertigkeiten: Kundenbeobachtung

Kenntnisse

Die Lernenden...

- kennen die Grundlagen der verbalen und non-verbalen Kommunikation und der Verkaufstechnik. Sie können Kriterienlisten zur Bewertung von konkreten Verkaufssituationen erstellen, anwenden und auf dieser Grundlage Verbesserungsvorschläge formulieren.
- kennen die Unterschiede zwischen Umgangs- und Kommunikationsformen in Verkaufssituationen in Deutschland und den Niederlanden. Sie können diese Unterschiede beschreiben und mit konkreten Beispielen erläutern.

Fertigkeiten

Die Lernenden...

- können Gesprächsführungstechniken bei Verkaufsgesprächen anwenden und zeigen dies in Rollenspielen.

Einstellungen

Die Lernenden...

- zeigen ihre Bereitschaft, den Kunden serviceorientiert und freundlich zu bedienen, indem sie ihn respektvoll empfangen und aktiv ansprechen.
- zeigen ihre Bereitschaft, sich auf die sprachlichen und kulturellen Besonderheiten einer Verkaufssituation einzulassen, indem sie bewusst zwischen Deutsch und Niederländisch wählen und sich angemessen verhalten.

3. Waren- und Sortimentskenntnisse erwerben und anwenden

2a. Ferner wenden sie im Gespräch mit den Kunden Warenkenntnisse an, um geeignete Verkaufsargumente zu entwickeln.

2b. [...] Sie beraten fachgerecht, gegebenenfalls auch unter Nutzung fremdsprachlicher Kenntnisse.

Kann zusammengefasst und ergänzt werden: *Die Lernenden wenden im Gespräch mit dem niederländischen oder deutschen Kunden Warenkenntnisse an, um geeignete Verkaufsargumente zu entwickeln. Dabei beraten sie den Kunden fachgerecht, gegebenenfalls auch unter Nutzung fremdsprachlicher, insbesondere niederländischer oder deutscher Sprachkenntnisse.*

Rahmenlehrplan

LF 2: Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Waren-, Kommunikations- und Verkaufskennnissen Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens. Sie beherrschen [...] Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren. [...] Beim Verkaufsgespräch nutzen sie ihre Warenkenntnisse, um geeignete Verkaufsargumente zu entwickeln. [...]

Inhalte: beratendes Verkaufen; fremdsprachliche Fachausdrücke; typische fremdsprachliche Redewendungen

LF 10: [...] Die Schülerinnen und Schüler beraten fachgerecht, gegebenenfalls auch unter Nutzung fremdsprachlicher Kenntnisse. [...]

Inhalte: Kundenverhalten

Ausbildungsordnung

2.1 Informations- und Kommunikationssysteme

a) Informations- und Kommunikationssysteme des Ausbildungsbetriebes nutzen [...]

3. Warensortiment

- Warenbereich als Teil des betrieblichen Warensortiments darstellen
- Kunden über die Warenbereiche im Ausbildungsbetrieb informieren
- Struktur des betrieblichen Warenbereichs in Warengruppen darstellen
- Eigenschaften, Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs unter Berücksichtigung ökologischer, wirtschaftlicher und rechtlicher

Kwalificatiedossier

Arbeitsprozess 2.2

Beschreibung: [...] Auf der Grundlage der Produkt- und Sortimentskenntnisse beantwortet der Verkoper detailhandel Fragen der Kunden und informiert sie über die Anwendung, die Eigenschaften und die Verarbeitung der Ware. Dabei informiert er den Kunden über mögliche alternative Waren, Zusatzartikel [...] und gibt, falls gewünscht, Informationsmaterial mit.

Leistungsindikator: Der Verkoper detailhandel

- [...]
- zeigt Einblick in das Sortiment und den Einsatz von Verkaufstechniken und bezieht auf dieser Basis rasch den Kundenwunsch auf die Möglichkeiten des Sortiments, so dass dem Kunden ein zutreffender Rat gegeben werden kann;
- unternimmt mit Unterstützung Schritte, um hinsichtlich neuer Produkte und Dienstleistungen auf dem aktuellen Stand zu bleiben [...]
- [...]

Kompetenz: Lernen (Fachkenntnisse und Fertigkeiten auf dem aktuellen Stand halten)

Fachliche Kenntnisse und Fertigkeiten: Waren- und Sortimentskenntnisse

<p>Aspekte darstellen; Informationsquellen zur Aneignung von Warenkenntnissen nutzen e) Fachausdrücke und handelsübliche Bezeichnungen für Waren eines Warenbereichs, auch in einer fremden Sprache, anwenden f) Warenkennzeichnungen berücksichtigen und für die Information von Kunden nutzen</p>	
<p><u>Kenntnisse</u> Die Lernenden...</p> <ul style="list-style-type: none"> • kennen die Warenbereiche und einzelnen Warengruppen und können diese auf Deutsch und Niederländisch unter Verwendung von Fachausdrücken und handelsüblichen Bezeichnungen für Waren beschreiben. • erläutern die Eigenschaften, Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs unter Berücksichtigung ökologischer, wirtschaftlicher und rechtlicher (deutscher und niederländischer) Aspekte. • können die Informationsquellen zur Aneignung von Warenkenntnissen benennen. 	
<p><u>Fertigkeiten</u> Die Lernenden...</p> <ul style="list-style-type: none"> • können die Informations- und Kommunikationssysteme des Betriebes nutzen, um sich Waren- und Sortimentskenntnisse anzueignen. • können ihre Waren- und Sortimentskenntnisse im Kundengespräch nutzen, um Kunden auf Deutsch und Niederländisch zu informieren und zu beraten. Hierbei benutzen sie Fachausdrücke und handelsübliche Bezeichnungen für Waren eines Warenbereichs in beiden Sprachen. • nutzen verschiedene Informationsquellen zur Aneignung von Warenkenntnissen und zeigen dies, indem sie in vorgegebener Zeit eine Informationsanfrage bearbeiten. 	
<p><u>Einstellungen</u> Die Lernenden...</p> <ul style="list-style-type: none"> • zeigen ihre Bereitschaft, ihre Waren- und Sortimentskenntnisse auf dem Laufenden zu halten, indem sie aktiv neue Informationsquellen erschließen und nutzen. • zeigen ihre Bereitschaft, ihre Waren- und Sortimentskenntnisse auf die Wünsche des niederländischen oder deutschen Kunden zu beziehen und sie zu seinem Wohle einzusetzen. 	

4. Kundenwünsche ermitteln und Verkaufstechniken anwenden (inkl. in einer Fremdsprache)

3a. Sie gehen im Gespräch auf die Erwartungen und Wünsche der Kunden ein. Auf Kundenverhalten reagieren sie situationsgerecht. Bei Bedarf geben sie situationsgerecht einfache Auskünfte in einer fremden Sprache.

6b. Die Lernenden werden den individuellen Ansprüchen ihrer Kunden gerecht. Sie bieten Serviceleistungen an und fördern dadurch die Kundenzufriedenheit. Sie vergegenwärtigen sich unterschiedliche Instrumente der Kundenbindung und setzen sie kundenspezifisch ein.

Kann zusammengefasst und ergänzt werden: *Die Lernenden gehen im Gespräch auf die individuellen Erwartungen und Wünsche der Kunden ein und geben bei Bedarf Auskünfte auf Niederländisch oder Deutsch. Sie bieten Serviceleistungen an und fördern dadurch die Kundenzufriedenheit. Sie reflektieren ihr eigenes Verkaufsverhalten anhand von erstellten Kriterien, leiten hieraus Schlussfolgerungen für ihr zukünftiges Handeln ab und vergegenwärtigen sich unterschiedliche Instrumente der Kundenbindung, die sie kundenspezifisch einsetzen.*

<p><u>Rahmenlehrplan</u> LF 2: Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Waren-, Kommunikations- und Verkaufskennnissen Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens. Sie beherrschen wichtige Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechnik sowie Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren. Sie wenden diese in Rollenspielen an, zeigen dabei sowohl verbal wie nonverbal kundenorientiertes Verhalten. Bei Bedarf geben sie situationsgerecht einfache Auskünfte in einer fremden Sprache. Beim Verkaufsgespräch nutzen sie ihre Warenkenntnisse, um geeignete Verkaufs-</p>	<p><u>Kwalificatiedossier</u> Arbeitsprozess 2.2 Beschreibung: Der Verkoper detailhandel inventarisiert, durch das Stellen von Fragen während des Verkaufsgesprächs, die spezifischen Wünsche und die Kauf- oder Informationsbedürfnisse des Kunden. Mit den Kauf- oder Informationsbedürfnissen verbindet er die Möglichkeit, die das Sortiment bietet. Auf der Grundlage der Produkt- und Sortimentskenntnisse beantwortet der Verkoper detailhandel Fragen der Kunden und informiert sie über die Anwendung, die Eigenschaften und die Verarbeitung der Ware. Dabei informiert er den Kunden über mögliche alternative</p>
--	---

argumente zu entwickeln. Sie beziehen in das Verkaufsgespräch auch Serviceleistungen des Unternehmens ein und reagieren angemessen auf Kundeneinwände. Sie unterbreiten Alternativvorschläge mit dem Ziel, die Kaufentscheidung zu fördern und zu einem erfolgreichen Kaufabschluss zu bringen. Die Schülerinnen und Schüler erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen. Sie bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und geben angemessene Rückmeldungen. [...]

Inhalte: fremdsprachliche Fachausdrücke, typische fremdsprachliche Redewendungen, Warenvorlage, beratendes Verkaufen, Preis-Leistungsbeziehung

LF 10: Ausgehend von der Unternehmensphilosophie handeln die Schülerinnen und Schüler bei Sonderfällen im Verkauf situations- und fachgerecht.

In unterschiedlichen Situationen reagieren sie angemessen auf das Verhalten ihrer Kunden. Hierbei wenden sie zielgerichtet verbale und nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten an. Die Schülerinnen und Schüler beraten fachgerecht, gegebenenfalls auch unter Nutzung fremdsprachlicher Kenntnisse. [...] Die Schülerinnen und Schüler werden den individuellen Ansprüchen ihrer Kunden gerecht.

Inhalte: Kundenverhalten, Kulanz, Finanzierungskauf

Ausbildungsordnung

4.1 kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten

- die Rolle des Verkaufspersonals für eine erfolgreiche Handelstätigkeit erläutern und bei der eigenen Aufgabenerfüllung berücksichtigen
- Anforderungen und Aufgaben einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit darstellen
- durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung beitragen

4.2 Kommunikation mit Kunden

- auf Erwartungen und Wünsche des Kunden hinsichtlich Waren, Beratung und Service eingehen
- auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren
- im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen berücksichtigen
- Fragetechniken einsetzen
- Gesprächsführungstechniken bei Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen anwenden
- auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren

[...]

6.3 Kundenservice

- an Serviceleistungen zur Förderung der Kundenzufriedenheit mitwirken
- Mittel zur Kundenbindung nutzen

Kenntnisse

Die Lernenden...

- kennen die Grundlagen der Verkaufstechnik und sind in der Lage, ein konkretes Verkaufsgespräch zu bewerten.
- wissen um die Unterschiede in den Konsumwünschen und -haltungen bei niederländischen und deutschen Kunden und können diese anhand von Beispielen erläutern.

Waren, Zusatzartikel, das Bestellverfahren, den Service, die Umtausch-, Rückgabe- und Garantiebestimmungen und die Liefer- und Zahlungsbedingungen gemäß Kaufvertrag und gibt, falls gewünscht, Informationsmaterial mit.

Bei Fragen, die er nicht beantworten kann, verweist er den Kunden an einen Kollegen oder den Vorgesetzten.

Leistungsindikator: Der Verkoper detailhandel

- nutzt verschiedene Argumente, um Emotionen anzusprechen und dem Kunden Möglichkeiten zu bieten, so dass der Kunde vom Kauf überzeugt wird.
- zeigt Einblick in das Sortiment und den Einsatz von Verkaufstechniken und bezieht auf dieser Basis rasch den Kundenwunsch auf die Möglichkeiten des Sortiments, so dass dem Kunden ein zutreffender Rat gegeben werden kann.
- [...]
- zeigt sich aktiv, indem er die Wünsche, Kauf- und Informationsbedürfnisse des Kunden eruiert und auf dieser Basis den Fortgang und den Einfallswinkel des Verkaufsgesprächs bestimmt.
- knüpft dabei mit den Informationen, den Möglichkeiten, der äußeren und verbalen Präsentation so weit wie möglich an die Kundenwünsche an, wobei er eine richtige Abwägung zwischen Kundenfreundlichkeit und Unternehmensinteresse macht, so dass der Kunde ein geschäftlich vertretbares Kaufangebot erhält.

Kompetenz: Überzeugen und beeinflussen (Emotionen ansprechen; Ideen und Meinungen vorbringen und untermauern); Fachkompetenz anwenden (fachspezifische mentale Fähigkeiten anwenden); lernen (Fachkenntnisse und Fertigkeiten auf dem aktuellen Stand halten; Lernen aus Feedback und Fehlern); unternehmerisch und geschäftsmäßig handeln (Chancen und Möglichkeiten nutzen); sich auf die Bedürfnisse und Erwartungen des „Kunden“ einstellen (Bedürfnisse und Erwartungen eruiern; Anknüpfen an Bedürfnisse und Erwartungen)

Fachliche Kenntnisse und Fertigkeiten: Kundenkontakt; verkaufen

- kennen die wichtigsten niederländischen und deutschen Fachausdrücke und typische Redewendungen im Niederländischen wie im Deutschen.
- kennen die Fragetechniken zur Ermittlung der Kundenwünsche und -erwartungen und können diese anhand von Beispielen unter Berücksichtigung des sprachlich-kulturellen Hintergrunds des Kunden erörtern.
- können die Argumentationsstrategien, um das Kaufverhalten des Kunden zu beeinflussen, benennen und mit Beispielen veranschaulichen.
- kennen die gängigen Mittel zur Kundenbindung und Serviceleistungen zur Förderung der Kundenzufriedenheit.
- können Kunden verschiedenen Kundentypen und -gruppen zuordnen und auf dieser Grundlage typische Erwartungen und das Kaufverhalten ableiten.

Fertigkeiten

Die Lernenden...

- ermitteln durch gezielte Fragen auf Deutsch und Niederländisch die Wünsche, Erwartungen und Informationsbedürfnisse der Kunden. Hierbei beachten sie die besonderen Anforderungen beim Besorgungs- und Geschenkkauf.
- knüpfen mit ihrer Argumentationsstrategie an den Wünschen und Erwartungen der Kunden an.
- sind in der Lage, Kundenfreundlichkeit und Unternehmensinteresse gegeneinander abzuwägen, um dem Kunden ein geschäftlich vertretbares Angebot zu unterbreiten.
- verbinden die Warenvorlage mit Kaufargumenten, um eine Kaufentscheidung zu fördern.

Einstellungen

Die Lernenden...

- zeigen ihre Bereitschaft, kundenorientiert aufzutreten, indem sie sich dem Kunden gegenüber freundlich und respektvoll verhalten.
- zeigen sich aufgeschlossen und aktiv, um die Wünsche und Informationsbedürfnisse des Kunden zu erfragen und diese auf das Warensortiment zu beziehen.
- zeigen die Bereitschaft, aus Fehlern und dem Feedback von Kollegen und Vorgesetzten Schlüsse zu ziehen, um das eigene Verkaufsverhalten zu verbessern.

5. Kaufabschluss

4a. Auf Kundeneinwände gehen die Lernenden angemessen und verkaufsfördernd ein. Sie beziehen in das Verkaufsgespräch Serviceleistungen des Unternehmens ein. Sie bieten Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel an, mit dem Ziel, die Kaufentscheidung zu fördern und zu einem erfolgreichen Kaufabschluss zu bringen.

Kann ergänzt werden: *Auf Einwände der deutschen oder niederländischen Kunden gehen die Lernenden angemessen und verkaufsfördernd auf Deutsch oder Niederländisch ein. Sie beziehen in das Verkaufsgespräch Serviceleistungen des Unternehmens ein. Sie fördern die Kaufentscheidung und bieten Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel an, mit dem Ziel, die Kaufentscheidung zu fördern und zu einem erfolgreichen Kaufabschluss zu bringen.*

Rahmenlehrplan

LF 2: Die Schülerinnen und Schüler [...] beziehen in das Verkaufsgespräch auch Serviceleistungen des Unternehmens ein und reagieren angemessen auf Kundeneinwände. Sie unterbreiten Alternativvorschläge mit dem Ziel, die Kaufentscheidung zu fördern und zu einem erfolgreichen Kaufabschluss zu bringen.

Inhalte: beratendes Verkaufen, Preis-Leistungs-Beziehung, Ergänzungsangebote, fremdsprachliche Fachausdrücke, typische fremdsprachliche Redewendungen

Ausbildungsordnung

4.2 Kommunikation mit Kunden

a) auf Erwartungen und Wünsche des Kunden hinsichtlich Waren, Beratung und Service eingehen [...]

i) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel anbieten

6.3 Kundenservice

Kwalificatiedossier

Arbeitsprozess 2.2

Beschreibung: [...] Auf der Grundlage der Produkt- und Sortimentskenntnisse beantwortet der Verkoper detailhandel Fragen der Kunden und informiert sie über die Anwendung, die Eigenschaften und die Verarbeitung der Ware. Dabei informiert er den Kunden über mögliche alternative Waren, Zusatzartikel, das Bestellverfahren, den Service, die Umtausch-, Rückgabe- und Garantiebestimmungen und die Liefer- und Zahlungsbedingungen gemäß Kaufvertrag und gibt, falls gewünscht, Informationsmaterial mit.

Leistungsindikator: Der Verkoper detailhandel

- [...]
- erkennt während des Verkaufsgesprächs Chancen für einen Zusatz- oder ergänzenden Verkauf, so dass dem Kunden ein Vorschlag für zusätzliche Ankäufe unterbreitet wird.
- zeigt sich aktiv, indem er die Wünsche, Kauf- und

<p>a) an Serviceleistungen zur Förderung der Kundenzufriedenheit mitwirken b) Mittel zur Kundenbindung nutzen</p>	<p>Informationsbedürfnisse des Kunden eruiert und auf dieser Basis den Fortgang und den Einfallswinkel des Verkaufsgesprächs bestimmt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • knüpft dabei mit den Informationen, den Möglichkeiten, der äußeren und verbalen Präsentation so weit wie möglich an die Kundenwünsche an, wobei er eine richtige Abwägung zwischen Kundentreue und Unternehmensinteresse macht, so dass der Kunde ein geschäftlich vertretbares Kaufangebot erhält. <p>Kompetenz: Überzeugen und beeinflussen (Emotionen ansprechen; Ideen und Meinungen vorbringen und untermauern); [...] unternehmerisch und geschäftsmäßig handeln (Chancen und Möglichkeiten nutzen); sich auf die Bedürfnisse und Erwartungen des „Kunden“ einstellen (Bedürfnisse und Erwartungen eruiert; Anknüpfen an Bedürfnisse und Erwartungen)</p> <p>Fachliche Kenntnisse und Fertigkeiten: Waren- und Sortimentskenntnisse; Kundenkontakt; Verkaufen</p>
<p><u>Kenntnisse</u> Die Lernenden...</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Waren- und Sortimentskenntnisse, die es Ihnen ermöglichen, Zusatz- bzw. Ergänzungsangebote zu formulieren, und kennen die Techniken, die zum Kaufabschluss führen. • können die Mittel zur Kundenbindung und die Serviceleistungen des Unternehmens benennen. • kennen die Strategien, um einen zusätzlichen und ergänzenden Verkauf zu erzielen, und können diese beschreiben. • wissen, wie sie kurzfristig die notwendigen Informationen beschaffen, um den Einwänden des Kunden fachgerecht begegnen zu können. • kennen die typischen Einwände deutscher und niederländischer Kunden und sind in der Lage, Gegenargumente zu entwickeln und auf Deutsch und Niederländisch vorzustellen. 	
<p><u>Fertigkeiten</u> Die Lernenden...</p> <ul style="list-style-type: none"> • können gezielt Frage- und Gesprächstechniken einsetzen, um auf Deutsch und Niederländisch Fragen der Kunden zu beantworten und Einwänden zu begegnen, um so den Kaufabschluss herbeizuführen. • sind in der Lage, das Informations- und Kommunikationssystem des Unternehmens zu nutzen, um Antworten auf die Fragen und Einwände des Kunden zu finden. • nutzen ihre Waren- und Sortimentskenntnisse in Verbindung mit situationsgerechten Gesprächstechniken, um eine zusätzliche oder ergänzende Kaufentscheidung im Kundengespräch zu fördern. 	
<p><u>Einstellungen</u> Die Lernenden...</p> <ul style="list-style-type: none"> • nehmen Einwände des Kunden ernst, versuchen ihnen auf den Grund zu gehen und ihnen im Sinne des Kunden zu begegnen, ohne dabei jedoch das Interesse des Betriebs aus den Augen zu verlieren. • begegnen den Kundeneinwänden freundlich und aufgeschlossen, um dessen Kaufentscheidung zu fördern und zu einem erfolgreichen Abschluss zu bringen. • zeigen ein Gespür für die Möglichkeiten, den Kaufabschluss herbeizuführen und während des Verkaufsgesprächs einen Zusatz- oder ergänzenden Verkauf zu realisieren. 	

<p>6. Umgang mit Konflikten</p> <p>3b. Die Lernenden handeln situations- und fachgerecht bei Sonderfällen im Verkauf, wie bei Hochbetrieb, kurz vor Ladenschluss, bei Kunden in Begleitung sowie beim Geschenk- und Besorgungskauf.</p> <p>5a. Sie tragen zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen im Umgang mit Kunden bei. Sie erkennen Konflikte und tragen zur Konfliktlösung bei.</p> <p>5b. In Verkaufssituationen erkennen sie mögliche Konflikte und tragen durch situationsadäquates Verhalten zu deren Lösung bei.</p> <p>Kann zusammengefasst und ergänzt werden: Die Lernenden handeln situations- und fachgerecht bei Son-</p>

derfällen im Verkauf, wie etwa bei Hochbetrieb, kurz vor Ladenschluss, bei Kunden in Begleitung sowie beim Geschenk- und Besorgungskauf und tragen zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen im Umgang mit Kunden bei. In Verkaufssituationen erkennen sie mögliche Konflikte und tragen durch situationsadäquates Verhalten zu deren Lösung bei.

Rahmenlehrplan

LF 2: Die Schülerinnen und Schüler [...] beherrschen wichtige Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechnik [...]. Sie wenden diese in Rollenspielen an, zeigen dabei sowohl verbal wie nonverbal kundenorientiertes Verhalten. [...]

Inhalte: fremdsprachliche Fachausdrücke, typische fremdsprachliche Redewendungen

LF 10: In unterschiedlichen Situationen reagieren sie angemessen auf das Verhalten ihrer Kunden. [...] In der Beratungssituation erkennen sie mögliche Konflikte, bewältigen Stresssituationen und tragen durch situationsadäquates Verhalten zu deren Lösung bei. [...]

Inhalte: Kundenverhalten, Verkaufen bei Hochbetrieb, Kunden in Begleitung, Verkaufen kurz vor Ladenschluss, Geschenk- und Besorgungskauf, Ladendiebstahl, Konfliktlösungsverhalten

Ausbildungsordnung

4.2 Kommunikation mit Kunden

[...]

g) Konfliktarten darstellen; Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden

h) zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen beitragen [...]

Kwalificatiedossier

Arbeitsprozess 2.1

Beschreibung/Gewünschtes Ergebnis: Kunden fühlen sich durch die Art und Weise, wie sie vom Verkoper detailhandel empfangen und angesprochen werden, willkommen und respektiert. Durch Empfang und Beobachtung wird das Risiko auf (kriminellen) Verlust minimiert.

Leistungsindikator: Der Verkoper detailhandel entscheidet aufgrund von Beobachtung, auf welche Weise und zu welchem Zeitpunkt er auf den Kunden zugeht, um das Verkaufsgespräch zu beginnen, so dass der Kunde rechtzeitig angesprochen wird und (kriminellem) Verlust vorgebeugt werden kann.

Kompetenz: sich auf die Bedürfnisse und Erwartungen des „Kunden“ einstellen (Anknüpfen an Bedürfnisse und Erwartungen)

Fachliche Kenntnisse und Fertigkeiten: missliche Situation; Verluste; Kundenbeobachtung

Kenntnisse

Die Lernenden...

- beherrschen die Sprache des niederländischen bzw. deutschen Kunden in ausreichendem Maße, um Informations- und Kommunikationsstörungen im Umgang mit dem niederländischen bzw. deutschen Kunden vorzubeugen.
- sind mit den unterschiedlichen, auch kulturell bedingten, Konfliktarten, -feldern und -themen vertraut sowie mit den Möglichkeiten und Techniken, Konflikte zu lösen bzw. zu vermeiden.
- kennen die betrieblichen und niederländischen sowie deutschen rechtlichen Regelungen, die im Fall von Ladendiebstahl, Hausfriedensbruch, o.Ä. anzuwenden sind.

Fertigkeiten

Die Lernenden...

- beherrschen die notwendigen Kommunikationstechniken, um Informations- und Kommunikationsstörungen bzw. Konflikte zu vermeiden.
- sind in der Lage, Konflikte im Interesse des Kunden aber unter Berücksichtigung der rechtlichen deutschen oder niederländischen sowie der betrieblichen Regelungen zu lösen.
- treffen die nötigen Vorbereitungen, wenn Hochbetrieb erwartet wird, und sind in der Lage, Mehrfachbedienung zu leisten.

Einstellungen

Die Lernenden...

- zeigen ein freundliches, dem Kunden zugewandtes und deeskalierendes Verhalten.
- zeigen Verständnis für den Standpunkt des Kunden.
- bewahren auch in Stresssituationen vor Ladenschluss oder bei Hochbetrieb ein kundenfreundliches Verhalten.
- zeigen Loyalität gegenüber dem eigenen Betrieb und den dort geltenden Regelungen.

<p>7. Beschwerden</p> <p>4b. Sie wirken bei der Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch mit unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Interessen der Unternehmen und der Kunden. Dabei wenden sie rechtliche Bestimmungen und betriebliche Regelungen an.</p> <p>Kann ergänzt werden: <i>Die Lernenden wirken bei der Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch mit, unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Interessen des Unternehmens und der deutschen und niederländischen Kunden. Dabei wenden sie die jeweiligen deutschen oder niederländischen rechtlichen Bestimmungen und betrieblichen Regelungen an.</i></p>	
<p><u>Rahmenlehrplan</u> LF 10: [...] Insbesondere beim Umtausch und bei der Reklamation von Waren handeln die Schülerinnen und Schüler im Interesse des Unternehmens und der Kunden und beachten dabei rechtliche und betriebliche Regelungen. [...] Inhalte: Gewährleistung, Garantie, Produkthaftung; Kulanz; Konfliktlösungsverhalten</p> <p><u>Ausbildungsordnung</u> 4.3 Beschwerde und Reklamation a) Beschwerde, Reklamation und Umtausch unterscheiden; rechtliche Bestimmungen und betriebliche Regelungen anwenden b) bei der Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch mitwirken</p>	<p><u>Kwalificatiedossier</u> Arbeitsprozess 2.5 Beschreibung: Der Verkoper detailhandel nimmt, neben dem Verkauf von Waren, Kundenbeschwerden entgegen und gibt sie an seinen Vorgesetzten weiter. Standardbeschwerden wickelt der Verkoper detailhandel selbst ab. Andere Beschwerden oder Beobachtungen nimmt der Verkoper detailhandel entgegen, sorgt jedoch dafür, dass diese an einen Kollegen weitergeleitet werden. Leistungsindikator: Der Verkoper detailhandel</p> <ul style="list-style-type: none"> • bittet rechtzeitig um Hilfe durch Kollegen, erstattet Bericht über Beschwerden und sorgt bei der Übergabe von Beschwerden dafür, dass Kollegen gut informiert sind, so dass die Beschwerde so effektiv wie möglich abgewickelt werden kann. • setzt die Priorität bei den Sorgen des Kunden, hält sich an Vereinbarungen mit dem Kunden und nimmt Beschwerden ernst, so dass der Kunde das Gefühl hat, dass die Beschwerde seriös genommen wird. • wendet die vorgeschriebenen (Arbeits-) Verfahren und das Beschwerdesystem für eine eindeutige Abwicklung und Verwaltung von Beschwerden an. <p>Kompetenz: Zusammenarbeiten und beraten (andere um Rat bitten und einbeziehen; proaktiv informieren); sich auf die Bedürfnisse und Erwartungen des „Kunden“ einstellen (Anknüpfen an Bedürfnisse und Erwartungen; „Kunden“-Zufriedenheit im Blick behalten); Anweisungen und Verfahren befolgen (Gemäß den vorgeschriebenen Verfahren arbeiten) Fachliche Kenntnisse und Fertigkeiten: Konsumentenrecht</p>
<p><u>Kenntnisse</u> Die Lernenden...</p> <ul style="list-style-type: none"> • kennen den Unterschied zwischen Beschwerde, Reklamation und Umtausch. • kennen die relevanten rechtlichen deutschen und niederländischen Bestimmungen zur Gewährleistung, Garantie und Produkthaftung sowie die betrieblichen Regelungen dazu. • kennen die betrieblichen Regelungen zur Kulanz. • kennen die Grenzen ihrer betrieblichen Befugnisse als Verkäufer/-innen bei der Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen oder Umtauschen. D.h. sie wissen, wann sie den Vorgang an einen Kollegen oder Vorgesetzten abgeben müssen. • sind mit den unterschiedlichen Konfliktarten und den Grundregeln des Verhaltens bei Konflikten vertraut. 	
<p><u>Fertigkeiten</u> Die Lernenden...</p> <ul style="list-style-type: none"> • können die rechtlichen deutschen und niederländischen sowie die betrieblichen Regelungen situationsgerecht bei Beschwerden, Reklamationen und Umtausch anwenden. • können abschätzen, ob sie eine Beschwerde, eine Reklamation oder einen Umtausch selbst bearbeiten oder 	

den Vorgang an einen Kollegen oder den Vorgesetzten übergeben müssen. Dabei sorgen sie dann dafür dass dieser Kollege oder Vorgesetzte gut informiert ist, so dass der Vorgang so effizient wie möglich abgewickelt werden kann.

- können den Vorgang unter Berücksichtigung der betrieblichen Interessen und Regelungen bearbeiten.
- können situationsgerecht auf das Verhalten des niederländischen oder deutschen Kunden reagieren.

Einstellungen

Die Lernenden...

- gehen auf die individuellen Wünschen ihrer deutschen und niederländischen Kunden ein.
- zeigen durch ihr Verhalten, dass die Priorität bei den Sorgen des Kunden liegt.
- verhalten sich – im Rahmen der betrieblichen Interessen und Regelungen – kulant dem Kunden gegenüber.
- halten sich an einmal getroffene Vereinbarungen mit dem Kunden.
- geben dem Kunden das Gefühl, dass seine Beschwerde ernst genommen wird.

4.3 Die Lernergebniseinheiten im Überblick

Insgesamt wurde der Kernberuf Verkäufer/-in (bzw. Kaufmann/-frau im Einzelhandel ohne das 3. Ausbildungsjahr) bzw. der Ausbildungsberuf *Verkoper* in fünf Lernergebniseinheiten untergliedert:

1. Verkaufsgespräche,
2. Warenwirtschaft,
3. Warenpräsentation,
4. Servicebereich Kasse,
5. Interkulturelle Kompetenz.

Hier nun noch einmal die Lernergebniseinheiten im Überblick:

4.3.1 Lernergebnisse „Verkaufsgespräche“

1. Rollenbewusstsein entwickeln und Verkaufstätigkeit reflektieren

Die Lernenden reflektieren ihre eigene Rolle als Verkaufspersonal, sind sich der Anforderungen an eine erfolgreiche Verkaufstätigkeit bewusst und leiten hieraus Schlussfolgerungen für ihr zukünftiges Handeln ab. Sie handeln im Sinne des Unternehmensleitbildes, berücksichtigen in komplexen Verkaufssituationen ökologische, wirtschaftliche, warenkundliche und kommunikative Aspekte und tragen durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung bei.

Kenntnisse

Die Lernenden...

- kennen ihre eigene Rolle als Verkäufer/-in und die Anforderungen an eine erfolgreiche Verkaufstätigkeit und sind in der Lage, daraus Schlussfolgerungen für ihr zukünftiges Handeln abzuleiten.
- kennen das Leitbild des eigenen Unternehmens und können es mit ihrem Handeln in konkreten Situationen in Verbindung setzen.
- kennen die Grundlagen des Umweltschutzes zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen in der beruflichen Tätigkeit und können Möglichkeiten benennen, durch Kundenberatung zum Umweltschutz beizutragen.

Fertigkeiten

Die Lernenden...

- können ihr Verkäuferhandeln nach dem Leitbild des Unternehmens ausrichten.
- können sich in komplexen Verkaufssituationen in der Sprache des niederländischen oder deutschen Kunden verständigen und dabei auch ökologische, wirtschaftliche, warenkundliche und kommunikative Aspekte berücksichtigen.

Einstellungen

Die Lernenden...

- zeigen ein freundliches, auf den Kunden orientiertes Verhalten und tragen damit zur Zufriedenheit und Bindung des Kunden an das Unternehmen bei.
- nutzen Fehler, Feedback und Kommentare von Kollegen und Vorgesetzten, um das eigene berufliche Handeln zu verbessern.

- sind sich ihrer eigenen Grenzen bewusst und verweisen bei Fragen, die sie nicht beantworten können, an einen Kollegen oder den Vorgesetzten.

2. Grundlagen der Kommunikation verstehen und anwenden

Die Lernenden führen Kundengespräche auf Deutsch und Niederländisch. Dabei setzen sie zielgerichtet Frage- und Gesprächsführungstechniken sowie sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen ein.

Kenntnisse

Die Lernenden...

- kennen die Grundlagen der verbalen und non-verbalen Kommunikation und der Verkaufstechnik. Sie können Kriterienlisten zur Bewertung von konkreten Verkaufssituationen erstellen, anwenden und auf dieser Grundlage Verbesserungsvorschläge formulieren.
- kennen die Unterschiede zwischen Umgangs- und Kommunikationsformen in Verkaufssituationen in Deutschland und den Niederlanden. Sie können diese Unterschiede beschreiben und mit konkreten Beispielen erläutern.

Fertigkeiten

Die Lernenden...

- können Gesprächsführungstechniken bei Verkaufsgesprächen anwenden und zeigen dies in Rollenspielen.

Einstellungen

Die Lernenden...

- zeigen ihre Bereitschaft, den Kunden serviceorientiert und freundlich zu bedienen, indem sie ihn respektvoll empfangen und aktiv ansprechen.
- zeigen ihre Bereitschaft, sich auf die sprachlichen und kulturellen Besonderheiten einer Verkaufssituation einzulassen, indem sie bewusst zwischen Deutsch und Niederländisch wählen und sich angemessen verhalten.

3. Waren- und Sortimentskenntnisse erwerben und anwenden

Die Lernenden wenden im Gespräch mit dem niederländischen oder deutschen Kunden Warenkenntnisse an, um geeignete Verkaufsargumente zu entwickeln. Dabei beraten sie den Kunden fachgerecht, gegebenenfalls auch unter Nutzung fremdsprachlicher, insbesondere niederländischer oder deutscher Sprachkenntnisse.

Kenntnisse

Die Lernenden...

- kennen die Warenbereiche und einzelnen Warengruppen und können diese auf Deutsch und Niederländisch unter Verwendung von Fachausdrücken und handelsüblichen Bezeichnungen für Waren beschreiben.
- erläutern die Eigenschaften, Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs unter Berücksichtigung ökologischer, wirtschaftlicher und rechtlicher (deutscher und niederländischer) Aspekte.
- können die Informationsquellen zur Aneignung von Warenkenntnissen benennen.

Fertigkeiten

Die Lernenden...

- können die Informations- und Kommunikationssysteme des Betriebes nutzen, um sich Waren- und Sortimentskenntnisse anzueignen.
- können ihre Waren- und Sortimentskenntnisse im Kundengespräch nutzen, um Kunden auf Deutsch und Niederländisch zu informieren und zu beraten. Hierbei benutzen sie Fachausdrücke und handelsübliche Bezeichnungen für Waren eines Warenbereichs in beiden Sprachen.
- nutzen verschiedene Informationsquellen zur Aneignung von Warenkenntnissen und zeigen dies, indem sie in vorgegebener Zeit eine Informationsanfrage bearbeiten.

Einstellungen

Die Lernenden...

- zeigen ihre Bereitschaft, ihre Waren- und Sortimentskenntnisse auf dem Laufenden zu halten, indem sie aktiv neue Informationsquellen erschließen und nutzen.
- zeigen ihre Bereitschaft, ihre Waren- und Sortimentskenntnisse auf die Wünsche des niederländischen oder deutschen Kunden zu beziehen und sie zu seinem Wohle einzusetzen.

4. Kundenwünsche ermitteln und Verkaufstechniken anwenden (inkl. in einer Fremdsprache)

Die Lernenden gehen im Gespräch auf die individuellen Erwartungen und Wünsche der Kunden ein und geben bei Bedarf Auskünfte auf Niederländisch oder Deutsch. Sie bieten Serviceleistungen an und fördern dadurch die Kundenzufriedenheit. Sie reflektieren ihr eigenes Verkaufsverhalten anhand von erstellten Kriterien, leiten hieraus Schlussfolgerungen für ihr zukünftiges Handeln ab und vergegenwärtigen sich unterschiedliche Instrumente der Kundenbindung, die sie kundenspezifisch einsetzen.

Kenntnisse

Die Lernenden...

- kennen die Grundlagen der Verkaufstechnik und sind in der Lage, ein konkretes Verkaufsgespräch zu bewerten.

- wissen um die Unterschiede in den Konsumwünschen und -haltungen bei niederländischen und deutschen Kunden und können diese anhand von Beispielen erläutern.
- kennen die wichtigsten niederländischen und deutschen Fachausdrücke und typische Redewendungen im Niederländischen wie im Deutschen.
- kennen die Fragetechniken zur Ermittlung der Kundenwünsche und -erwartungen und können diese anhand von Beispielen unter Berücksichtigung des sprachlich-kulturellen Hintergrunds des Kunden erörtern.
- können die Argumentationsstrategien, um das Kaufverhalten des Kunden zu beeinflussen, benennen und mit Beispielen veranschaulichen.
- kennen die gängigen Mittel zur Kundenbindung und Serviceleistungen zur Förderung der Kundenzufriedenheit.
- können Kunden verschiedenen Kundentypen und -gruppen zuordnen und auf dieser Grundlage typische Erwartungen und das Kaufverhalten ableiten.

Fertigkeiten

Die Lernenden...

- ermitteln durch gezielte Fragen auf Deutsch und Niederländisch die Wünsche, Erwartungen und Informationsbedürfnisse der Kunden. Hierbei beachten sie die besonderen Anforderungen beim Besorgungs- und Geschenkauf.
- knüpfen mit ihrer Argumentationsstrategie an den Wünschen und Erwartungen der Kunden an.
- sind in der Lage, Kundenfreundlichkeit und Unternehmensinteresse gegeneinander abzuwägen, um dem Kunden ein geschäftlich vertretbares Angebot zu unterbreiten.
- verbinden die Warenvorlage mit Kaufargumenten, um eine Kaufentscheidung zu fördern.

Einstellungen

Die Lernenden...

- zeigen ihre Bereitschaft, kundenorientiert aufzutreten, indem sie sich dem Kunden gegenüber freundlich und respektvoll verhalten.
- zeigen sich aufgeschlossen und aktiv, um die Wünsche und Informationsbedürfnisse des Kunden zu erfragen und diese auf das Warensortiment zu beziehen.
- zeigen die Bereitschaft, aus Fehlern und dem Feedback von Kollegen und Vorgesetzten Schlüsse zu ziehen, um das eigene Verkaufsverhalten zu verbessern.

5. Kaufabschluss

Auf Einwände der deutschen oder niederländischen Kunden gehen die Lernenden angemessen und verkaufsfördernd auf Deutsch oder Niederländisch ein. Sie beziehen in das Verkaufsgespräch Serviceleistungen des Unternehmens ein. Sie fördern die Kaufentscheidung und bieten Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel an, mit dem Ziel, die Kaufentscheidung zu fördern und zu einem erfolgreichen Kaufabschluss zu bringen.

Kenntnisse

Die Lernenden...

- verfügen über Waren- und Sortimentskenntnisse, die es Ihnen ermöglichen, Zusatz- bzw. Ergänzungsangebote zu formulieren, und kennen die Techniken, die zum Kaufabschluss führen.
- können die Mittel zur Kundenbindung und die Serviceleistungen des Unternehmens benennen.
- kennen die Strategien, um einen zusätzlichen und ergänzenden Verkauf zu erzielen, und können diese beschreiben.
- wissen, wie sie kurzfristig die notwendigen Informationen beschaffen, um den Einwänden des Kunden fachgerecht begegnen zu können.
- kennen die typischen Einwände deutscher und niederländischer Kunden und sind in der Lage, Gegenargumente zu entwickeln und auf Deutsch und Niederländisch vorzustellen.

Fertigkeiten

Die Lernenden...

- können gezielt Frage- und Gesprächstechniken einsetzen, um auf Deutsch und Niederländisch Fragen der Kunden zu beantworten und Einwänden zu begegnen, um so den Kaufabschluss herbeizuführen.
- sind in der Lage, das Informations- und Kommunikationssystem des Unternehmens zu nutzen, um Antworten auf die Fragen und Einwände des Kunden zu finden.
- nutzen ihre Waren- und Sortimentskenntnisse in Verbindung mit situationsgerechten Gesprächstechniken, um eine zusätzliche oder ergänzende Kaufentscheidung im Kundengespräch zu fördern.

Einstellungen

Die Lernenden...

- nehmen Einwände des Kunden ernst, versuchen ihnen auf den Grund zu gehen und ihnen im Sinne des Kunden zu begegnen, ohne dabei jedoch das Interesse des Betriebs aus den Augen zu verlieren.
- begegnen den Kundeneinwänden freundlich und aufgeschlossen, um dessen Kaufentscheidung zu fördern und zu einem erfolgreichen Abschluss zu bringen.
- zeigen ein Gespür für die Möglichkeiten, den Kaufabschluss herbeizuführen und während des Verkaufsgesprächs einen Zusatz- oder ergänzenden Verkauf zu realisieren.

6. Umgang mit Konflikten

Die Lernenden handeln situations- und fachgerecht bei Sonderfällen im Verkauf, wie etwa bei Hochbetrieb, kurz vor Ladenschluss, bei Kunden in Begleitung sowie beim Geschenk- und Besorgungskauf und tragen zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen im Umgang mit Kunden bei. In Verkaufssituationen erkennen sie mögliche Konflikte und tragen durch situationsadäquates Verhalten zu deren Lösung bei.

Kenntnisse

Die Lernenden...

- beherrschen die Sprache des niederländischen bzw. deutschen Kunden in ausreichendem Maße, um Informations- und Kommunikationsstörungen im Umgang mit dem niederländischen bzw. deutschen Kunden vorzubeugen.
- sind mit den unterschiedlichen, auch kulturell bedingten, Konfliktarten, -feldern und -themen vertraut sowie mit den Möglichkeiten und Techniken, Konflikte zu lösen bzw. zu vermeiden.
- kennen die betrieblichen und niederländischen sowie deutschen rechtlichen Regelungen, die im Fall von Ladendiebstahl, Hausfriedensbruch, o.Ä. anzuwenden sind.

Fertigkeiten

Die Lernenden...

- beherrschen die notwendigen Kommunikationstechniken, um Informations- und Kommunikationsstörungen bzw. Konflikte zu vermeiden.
- sind in der Lage, Konflikte im Interesse des Kunden aber unter Berücksichtigung der rechtlichen deutschen oder niederländischen sowie der betrieblichen Regelungen zu lösen.
- treffen die nötigen Vorbereitungen, wenn Hochbetrieb erwartet wird, und sind in der Lage, Mehrfachbedienung zu leisten.

Einstellungen

Die Lernenden...

- zeigen ein freundliches, dem Kunden zugewandtes und deeskalierendes Verhalten.
- zeigen Verständnis für den Standpunkt des Kunden.
- bewahren auch in Stresssituationen vor Ladenschluss oder bei Hochbetrieb ein kundenfreundliches Verhalten.
- zeigen Loyalität gegenüber dem eigenen Betrieb und den dort geltenden Regelungen.

7. Beschwerden

Die Lernenden wirken bei der Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch mit unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Interessen des Unternehmens und der deutschen und niederländischen Kunden. Dabei wenden sie jeweiligen deutschen oder niederländischen rechtlichen Bestimmungen und betrieblichen Regelungen an.

Kenntnisse

Die Lernenden...

- kennen den Unterschied zwischen Beschwerde, Reklamation und Umtausch.
- kennen die relevanten rechtlichen deutschen und niederländischen Bestimmungen zur Gewährleistung, Garantie und Produkthaftung sowie die betrieblichen Regelungen dazu.
- kennen die betrieblichen Regelungen zur Kulanz.
- kennen die Grenzen ihrer betrieblichen Befugnisse als Verkäufer/-innen bei der Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen oder Umtauschen. D.h. sie wissen, wann sie den Vorgang an einen Kollegen oder Vorgesetzten abgeben müssen.
- sind mit den unterschiedlichen Konfliktarten und den Grundregeln des Verhaltens bei Konflikten vertraut.

Fertigkeiten

Die Lernenden...

- können die rechtlichen deutschen und niederländischen sowie die betrieblichen Regelungen situationsgerecht bei Beschwerden, Reklamationen und Umtausch anwenden.
- können abschätzen, ob sie eine Beschwerde, eine Reklamation oder einen Umtausch selbst bearbeiten oder ob sie den Vorgang an einen Kollegen oder den Vorgesetzten übergeben müssen. Dabei sorgen sie dann dafür dass dieser Kollege oder Vorgesetzte gut informiert ist, so dass der Vorgang so effizient wie möglich abgewickelt werden kann.
- können den Vorgang unter Berücksichtigung der betrieblichen Interessen und Regelungen bearbeiten.
- können situationsgerecht auf das Verhalten des niederländischen oder deutschen Kunden reagieren.

Einstellungen

Die Lernenden...

- gehen auf die individuellen Wünschen ihrer deutschen und niederländischen Kunden ein.
- zeigen durch ihr Verhalten, dass die Priorität bei den Sorgen des Kunden liegt.
- verhalten sich – im Rahmen der betrieblichen Interessen und Regelungen – kulant dem Kunden gegenüber.
- halten sich an einmal getroffene Vereinbarungen mit dem Kunden.
- geben dem Kunden das Gefühl, dass seine Beschwerde ernst genommen wird.

4.3.2 Lernergebnisse „Warenwirtschaft“³³

1. Waren unter ökonomischen, rechtlichen und ökologischen Aspekten annehmen und lagern

Die Lernenden beachten bei der Warenannahme rechtliche und betriebliche Vorschriften. Sie kontrollieren die Verpackung auf Transportschäden und leiten im Schadensfall betriebsübliche Maßnahmen ein. Bei der Lagerung und Pflege der Waren beachten sie rechtliche Vorschriften, ökologische Aspekte und Vorschriften des Arbeits- und Gesundheitsschutzes und setzen dabei Hilfsmittel zur Warenbewegung ein.

Kenntnisse

Die Lernenden...

- kennen die rechtlichen und betrieblichen Vorschriften bei der Annahme und Lagerung von Waren, insbesondere sind sie mit den Vorschriften zum Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie zur Unfallverhütung vertraut.
- kennen die betriebsüblichen Verfahren bei festgestellten Transportschäden.
- sind mit wichtigen Lagergrundsätzen im Verkaufs- und/oder Reservelager vertraut.
- kennen ökonomische, rechtliche und ökologische Regelungen zur Annahme und Lagerung von Waren.
- sind mit Lagerorganisation, Lager- und Transportvorschriften, Regeln der Warenpflege sowie der Verpackungsordnung vertraut.
- kennen Hilfsmittel zur Warenbewegung sowie die hiermit verbundenen rechtlichen Vorschriften.
- kennen mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und die geltenden Regelungen zum Umweltschutz.
- sind mit Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung sowie dem Beitrag des Ausbildungsbetriebs zum Umweltschutz vertraut.

Fertigkeiten

Die Lernenden...

- sind in der Lage, die angelieferte Ware auf Quantität und Qualität zu kontrollieren und Transportschäden bei den Verpackungen festzustellen und bei festgestellten Mängeln die betrieblich vorgeschriebenen Maßnahmen einzuleiten.
- können Waren sachgerecht und unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorschriften, ökologischen Aspekte sowie Vorschriften des Arbeits- und Gesundheitsschutzes annehmen, lagern und pflegen.
- befolgen wichtige Lagergrundsätze im Verkaufs- und/oder Reservelager.
- können mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären.
- können die für das Unternehmen geltenden Regelungen des Umweltschutzes anwenden.
- sind in der Lage, Hilfsmittel zur Warenbewegung sachgerecht und unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften auszuwählen, zu bedienen und diese zu pflegen.

Einstellungen

Die Lernenden...

- zeigen ein Gespür für ökonomische und ökologische Aspekte bei der Annahme, Lagerung und Pflege von Waren.
- gehen bei der Annahme und Prüfung von Wareneingängen ordentlich und systematisch vor.
- zeigen sich in der Kommunikation mit Lieferanten problemlösungsorientiert.
- zeigen ein Bewusstsein für Umweltschutzaspekte.
- gehen verantwortungsvoll bei der umweltgerechten Entsorgung von Abfällen (z.B. Verpackungsmaterialien) vor.
- gehen verantwortungsbewusst und umsichtig mit den ihnen anvertrauten Waren sowie den Hilfsmitteln zur Warenbewegung um.
- zeigen Teamgeist, indem sie sich beim Lagern von Waren rechtzeitig und regelmäßig mit den Kollegen über die Arbeitsabläufe abstimmen.
- zeigen Disziplin, indem sie sich an Instruktionen, Anweisungen und vorgeschriebene (Arbeits-) Verfahren halten, so dass Waren sicher in Empfang genommen, behandelt und gelagert werden.

2. Warenfluss kontrollieren und analysieren sowie Inventur durchführen

³³ Das vollständige Dokument zur LEE Warenwirtschaft findet sich unter http://www.het-bureau.eu/downloads/trabbi/LEE_Warenwirtschaft.pdf.

Die Lernenden beschaffen Waren und berücksichtigen dabei ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte. Auf der Grundlage warenwirtschaftlicher Daten planen sie den Beschaffungsprozess. Sie ermitteln unterschiedliche Bezugsquellen, Konditionen und Preise, vergleichen Angebote und bereiten den Kaufabschluss vor.

Die Lernenden erfassen und prüfen Wareneingänge, melden Abweichungen und leiten Waren nach betrieblichen Regelungen weiter. Sie analysieren Lagerkennziffern, führen Lagerbestandsrechnungen durch, bewerten diese und zeigen Optimierungsmöglichkeiten auf.

Die Lernenden steuern und kontrollieren die Warenbestände und -bewegungen und erfassen warenwirtschaftliche Daten mit Hilfe von Informations- und Kommunikationssystemen. Sie berücksichtigen die artikelgenaue und zeitnahe Erfassung von Warenbewegungen als Grundlage der Steuerung und Kontrolle des Warenflusses. Sie kontrollieren Bestände auf Menge und Qualität und prüfen die Belege der Warenlagerung und des Verkaufs. Bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl, leiten sie betriebsübliche Maßnahmen ein.

Die Lernenden arbeiten bei Inventuren mit und beachten dabei die rechtlichen Vorschriften. Sie ergreifen Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen

Kenntnisse

Die Lernenden...

- sind vertraut mit den ökonomischen, rechtlichen und ökologischen Aspekten der Warenbeschaffung.
- kennen die betrieblichen Regelungen bei der Prüfung von Wareneingängen.
- wissen, welche betriebsüblichen Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl, einzuleiten sind.
- kennen die rechtlichen Vorschriften zur Durchführung von Inventuren sowie die Techniken zur Vermeidung von Inventurdifferenzen.
- sind vertraut mit den warenwirtschaftlichen Daten, Bezugsquellen, Konditionen und Preisen.
- sind vertraut mit den Lagerkennziffern und verfügen über Kenntnisse zur Lagerstandsrechnung.
- verfügen über Kenntnisse der für die Steuerung und Kontrolle der Warenbestände und -bewegungen eingesetzten IuK-Systeme.
- kennen die betrieblichen Möglichkeiten der Datenerfassung, -übertragung und -verarbeitung sowie der Informationsbeschaffung und die damit verbundenen Sicherheitsanforderungen.
- kennen die betriebsüblichen Verfahren sowie datenschutzrechtlichen Bestimmungen zur Dateneingabe und -sicherung.
- sind vertraut mit den Zielen und Aufgaben der Warenwirtschaft des Ausbildungsbetriebes und den Zusammenhängen zwischen Waren- und Datenfluss.

Fertigkeiten

Die Lernenden...

- sind in der Lage, die Warenbeschaffung auf der Grundlage warenwirtschaftlicher Daten zu planen und durchzuführen, indem sie Angebote vergleichen, unterschiedliche Bezugsquellen, Konditionen und Preise ermitteln sowie die Bestellung und den Kaufabschluss vorbereiten und abschließen.
- sind in der Lage, Wareneingänge zu erfassen, auf Abweichungen hin zu überprüfen und die Waren entsprechend den betrieblichen Regelungen weiterzuleiten.
- können Waren bedarfsgerecht auffüllen.
- sind in der Lage, Waren verkaufsfertig zu machen, indem sie diese mit Hilfe von Preis- und Textschildern auszeichnen und Sicherungen anbringen.
- können Lagerkennziffern analysieren sowie Lagerbestandsrechnungen durchführen, bewerten und optimieren.
- sind in der Lage, Warenbestände und -bewegungen zu steuern und zu kontrollieren sowie warenwirtschaftliche Daten mit Hilfe von IuK-Systemen artikelgenau und zeitnah zu erfassen.
- sind in der Lage, Warenbestände auf Menge und Qualität hin zu kontrollieren und die Belege der Warenlagerung und des Verkaufs zu prüfen. Bei Bestandsabweichungen können sie betriebsübliche Maßnahmen einleiten.
- können mit den IuK-Systemen sowie den Möglichkeiten der Datenübertragung und der Informationsbeschaffung des Ausbildungsbetriebs umgehen und diese entsprechend der datenschutzrechtlichen Bestimmungen zur Dateneingabe, -verarbeitung und -sicherung einsetzen.
- können bei Inventuren mitarbeiten und Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen ergreifen.

Einstellungen

Die Lernenden...

- lassen bei der Kontrolle und Analyse des Warenflusses Sorgfalt und Umsicht walten.
- zeigen eine professionelle Arbeitsweise, indem sie schnell, sorgfältig und systematisch den betrieblichen Qualitätsanforderungen nachkommen und Belästigungen von Kunden weitestgehend vermeiden.
- sind sich der Bedeutung des Warenwirtschaftssystems zur Steuerung und Kontrolle des Warenflusses bewusst.
- halten sich an vorgeschriebene (Arbeits-) Verfahren und Standards, um die Arbeitssicherheit zu gewährleisten und Verluste bzw. Inventurdifferenzen so gering wie möglich zu halten.
- zeigen analytisches Denkvermögen und bewahren Objektivität.

4.3.3 Lernergebnisse „Warenpräsentation“³⁴

1. Visual Merchandising

Die Lernenden platzieren und präsentieren die Waren kundengerecht und verkaufswirksam und wirken an verkaufsfördernden Maßnahmen mit. Sie berücksichtigen Besonderheiten von Betriebsform, Verkaufsform und Sortiment, allgemeine Regeln für Warenpräsentation und -platzierung sowie verkaufpsychologische Erkenntnisse. Sie beurteilen Angebotsplätze nach Absatzgesichtspunkten und setzen Dekorationsmittel ein. Für eine ansprechende Warenpräsentation erarbeiten sie Kriterien und entwickeln und bewerten Ideen für die Umsetzung. Bei der Warenpräsentation und bei Werbeaktionen setzen die Lernenden (unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens) Werbemittel und Werbeträger ein. Dabei beachten sie Arten, Ziele, Aufgaben und Zielgruppen der Werbung, wägen die Nutzung unterschiedlicher Werbearten hinsichtlich ihrer Wirkung auf die Verbraucher ab und setzen Informationen in einem Werbeplan um. Sie informieren die Kunden über Werbeaktionen. Zur Gestaltung von Werbemitteln wenden sie geeignete Hilfsmittel an. Sie beurteilen den Erfolg von Werbemaßnahmen. Serviceleistungen beziehen sie als Mittel der Kundenbindung ein. Sie setzen Verpackungsmaterialien unter ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten ein.

Kenntnisse

Die Lernenden...

- sind mit unterschiedlichen Betriebs- und Verkaufsformen sowie den Sortimenten im deutschen wie im niederländischen Einzelhandel vertraut.
- kennen die allgemeinen Regeln für Warenpräsentation und -platzierung sowie die ihnen zugrunde liegenden verkaufpsychologischen Erkenntnisse.
- sind mit den wesentlichen Unterschieden im Kaufverhalten und den Käuferwartungen deutscher und niederländischer Konsumenten vertraut.
- kennen die Werbegrundsätze und die gesetzlichen Rahmenbedingungen von Werbemaßnahmen sowie die wesentlichen Unterschiede zwischen dem deutschen und dem niederländischen Recht.
- kennen aktuelle Werbeaktionen des deutschen oder niederländischen Ausbildungsbetriebs und die Anforderungen des Präsentationsplans.
- sind mit den Zielen der Präsentation sowie des Unternehmens vertraut.
- kennen die unterschiedlichen Arten, Ziele, Aufgaben und Zielgruppen der Werbung.

Fertigkeiten

Die Lernenden...

- sind in der Lage, die Waren kundengerecht, verkaufswirksam und betriebswirtschaftlich sinnvoll zu platzieren und zu präsentieren.
- können an verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken.
- können Angebotsplätze nach Absatzgesichtspunkten beurteilen.
- können zeitlich befristete Präsentationen aufbauen, Werbematerial anbringen und dem Werbeplan entsprechend Displays, Dekorationsmaterial, Artikel und Artikelinformationen kombinieren.
- sind in der Lage, bei der Warenpräsentation und bei Werbeaktionen Werbemittel, Werbeträger und Dekorationsmittel zielgerichtet, zielgruppenspezifisch und entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen sowie den Anforderungen des Unternehmens einzusetzen.
- können Kriterien für eine ansprechende Warenpräsentation erarbeiten sowie Konzepte zur Warenpräsentation darstellen und bewerten.
- können die unterschiedlichen Werbearten hinsichtlich ihrer Wirkung auf den Verbraucher abwägen.
- können Informationen in einem Werbeplan umsetzen und Werbemaßnahmen entwickeln.
- können die Kunden über Werbeaktionen informieren.
- sind in der Lage, zur Gestaltung von Werbemitteln geeignete Hilfsmittel (z.B. Computer-Software) einzusetzen.
- sind in der Lage, schnell, ordentlich und systematisch zu arbeiten und ein optimales Ergebnis zu erzielen, ohne die Kunden zu beeinträchtigen.
- sind in der Lage, Verpackungsmaterialien nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten einzusetzen.

Einstellungen

Die Lernenden...

- zeigen Kreativität bei der Entwicklung von Ideen für die Umsetzung von Warenpräsentationen.
- verfügen über ein fundiertes Urteilsvermögen und ein betriebswirtschaftliches Gespür, die es ihnen erlauben, Ideen für die Umsetzung einer Warenpräsentation, Angebotsplätze nach Absatzgesichtspunkten oder den Erfolg von Werbemaßnahmen zu beurteilen.
- verfügen über die Fähigkeit zum systematischen Planen und Umsetzen.
- haben ein Gespür für Formen, Farben und räumliche Effekte.
- zeigen Professionalität im Hinblick auf das Unternehmen und den Kunden, indem sie gezielt Serviceleistungen als

³⁴ Das vollständige Dokument zur LEE Warenpräsentation findet sich unter http://www.het-bureau.eu/downloads/trabbi/LEE_Warenpraesentation.pdf.

- | |
|---|
| <p>Mittel der Kundenbindung einsetzen und Beeinträchtigungen der Kunden weitestgehend vermeiden.</p> <ul style="list-style-type: none">• sind sich der Bedeutung eines effizienten Materialeinsatzes bewusst. |
|---|

2. Stellung des Einzelhandelsunternehmens in der Gesamtwirtschaft verstehen und erklären

Die Lernenden wissen um die Funktionen des Einzelhandels, seine Leistungen sowie die unterschiedlichen Formen der Zusammenarbeit im Einzelhandel und können dies dem Kunden bei Bedarf vermitteln. Sie führen – auch grenzüberschreitend – Konkurrenzbeobachtungen durch und wirken bei Auswertungen mit. Dabei berücksichtigen sie Einflüsse des Standortes, der Verkaufsform, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsraumgestaltung auf die Stellung des Einzelhandelsunternehmens in der Gesamtwirtschaft.

Kenntnisse

Die Lernenden...

- kennen die Funktionen des deutschen und niederländischen Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft und dessen Leistungen sowie Formen der Zusammenarbeit.
- kennen unterschiedliche Einflüsse des Standortes, der Verkaufsform, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsraumgestaltung auf die Stellung des Einzelhandelsunternehmens am Markt.
- sind mit aktuellen Informationen über neue Waren, Aktionen, Arbeitsanweisungen, Verfahren und betriebliche Entwicklungen vertraut.
- kennen das Leitbild, die ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen sowie die gesamtgesellschaftliche Verantwortung des Unternehmens.
- kennen die Organisation ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft
- sind mit dem einfachen Wirtschaftskreislauf, den Aufgaben und der Gliederung des deutschen und niederländischen Einzelhandels sowie dessen Betriebsorganisationen und Arbeitsabläufen vertraut.

Fertigkeiten

Die Lernenden...

- können die Funktionen des deutschen und niederländischen Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft und dessen Leistungen sowie Formen der Zusammenarbeit darstellen und bei Bedarf den Kunden erklären.
- können Konkurrenzbeobachtungen durchführen und bei deren Auswertungen mitwirken, wobei sie Einflüsse des Standortes, der Verkaufsform, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsraumgestaltung auf die Stellung des Einzelhandelsunternehmens am Markt berücksichtigen.
- sind in der Lage, das Leitbild, die ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen sowie die gesamtgesellschaftliche Verantwortung des Unternehmens zu erläutern.
- nutzen Möglichkeiten, zugängliche Informationen auch über andere Unternehmen zu erhalten.
- können die Organisation ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft beschreiben.
- können die Betriebs- und Verkaufsform des Ausbildungsbetriebes erläutern.

Einstellungen

Die Lernenden...

- zeigen das Interesse und die Bereitschaft, sich vor dem Hintergrund von Sortiment und Verkaufsform mit der gewählten Betriebsform auseinanderzusetzen und ihre deutschen und niederländischen Ausbildungsbetriebe zu vergleichen.
- sind interessiert an zugänglichen Informationen auch über andere Unternehmen.
- bringen sich aktiv in Arbeitsbesprechungen über Entwicklungen im Betrieb und in der Branche ein.
- ziehen aus den aktuellen Entwicklungen im Betrieb und in der Branche Konsequenzen für die eigene Tätigkeit sowie die weitere berufliche Entwicklung.
- berücksichtigen das Leitbild des Unternehmens, dessen ökonomische und ökologische Zielsetzungen sowie dessen gesamtgesellschaftliche Verantwortung in ihrem beruflichen Handeln.

4.3.4 Lernergebnisse „Servicebereich Kasse“³⁵

1. Kassengeschäft verstehen und abwickeln

Die Lernenden bereiten die Kasse vor, wickeln bare und unbare Zahlungen ab, berücksichtigen Kundenkarten und Gutscheine sowie Preisnachlässe und erstellen Kaufbelege wie Quittungen und Rechnungen. Dabei wenden sie umsatzsteuerliche und betriebsinterne Vorschriften an, bearbeiten verkaufsbezogene Geschäftsvorgänge rechnerisch und setzen dabei die erforderlichen Hilfsmittel ein. Beim Zahlungsvorgang informieren sie den Kunden über betriebsübliche Zahlungsarten. Sie ordnen die Zahlungsarten hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit für das Unternehmen ein. Die

³⁵ Das vollständige Dokument zur LEE Servicebereich Kasse findet sich unter http://www.het-bureau.eu/downloads/trabbi/LEE_Kasse.pdf.

Lernenden führen Kassenabrechnungen durch und erstellen dabei Kassenberichte. Sie leiten Einnahmen und Belege weiter, reflektieren Ursachen von Kassendifferenzen und ziehen daraus entsprechende Konsequenzen.

Kenntnisse

Die Lernenden...

- kennen das Unternehmensleitbild und können es wirtschafts-, umwelt- und gesellschaftspolitisch einordnen.
- kennen die Arbeitsweise des Abrechnungssystems sowie die Abläufe und Hilfsmittel zur Bereitstellung des Kassensbereichs.
- kennen die einzelnen Schritte zur Abwicklung des Kassiervorgangs in Abhängigkeit verschiedener Zahlungsarten.
- kennen gängige Rechenverfahren und können diese zur Lösung kaufmännischer Sachverhalte einsetzen.
- kennen die Abläufe zur Erstellung eines Kassenberichts und zum Abschließen des Kassensystems.

Fertigkeiten

Die Lernenden...

- bereiten den Kassensbereich vor und sorgen für die Einsatzbereitschaft des Kassensystems. Sie nehmen Kassiervorgänge entsprechend der betrieblichen Bestimmungen vor.
- nutzen bei der Verwendung des Kassensystems die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel.
- können über übliche Zahlungsarten, deren Vor- und Nachteile sowie den Bezahlvorgang informieren.
- erstellen Kaufbelege unter Berücksichtigung umsatzsteuerlicher Vorschriften.
- sorgen für das Ein- oder Verpacken der erstandenen Artikel und verabschieden den Kunden angemessen.
- führen Kassenabrechnungen durch, erstellen Kassenberichte und werten diese aus.

Einstellungen

Die Lernenden...

- sind sich der gesamtgesellschaftlichen Verantwortung ihres Unternehmens bewusst. Sie sind bestrebt, sich im Unternehmen zu informieren und diese Informationen aktuell zu halten.
- erkennen die Wirtschaftlichkeit verschiedener Zahlungsarten für ihr Unternehmen und für die Kunden.
- zeigen Sorgfalt im Umgang mit dem Abrechnungssystem und den zur Verfügung stehenden Hilfsmitteln.
- prüfen Verkaufssituationen kritisch und suchen in schwierigen Situationen die Hilfe kompetenter Anderer.

2. Kundenorientierung entwickeln und Serviceleistungen an der Kasse anbieten

Die Lernenden wissen um die Bedeutung aktiver Kundenansprache im Kassensbereich und sprechen die Kunden dementsprechend freundlich und aufmerksam an. Mit dem Kassiervorgang schließen sie Kaufverträge ab und beachten dabei die rechtlichen und betrieblichen Regelungen. Sie weisen die Kunden auf die deutschen bzw. niederländischen AGB hin, bieten ihnen an der Kasse Serviceleistungen an und unterbreiten Zusatzangebote. Sie wickeln Umtausch und Reklamation kassentechnisch ab.

Kenntnisse

Die Lernenden...

- kennen das kundenorientierte Leitbild des Unternehmens.
- kennen die rechtlichen Grundlagen und betrieblichen Regelungen zum Abschließen eines Kaufvertrags.
- kennen die rechtlichen und umsatzsteuerlichen Vorschriften zur Erstellung von Quittungen und Rechnungen.
- kennen verschiedene Zahlungsweisen und Sparsysteme sowie die Bestimmungen zur Abwicklung einer Reklamation oder eines Umtausches.

Fertigkeiten

Die Lernenden...

- richten ihr Verkäuferverhalten nach dem Leitbild des Unternehmens kundenorientiert aus.
- berücksichtigen die Bedeutung von Kundenansprache, indem sie an der Kasse Serviceleistungen anbieten und Zusatzangebote unterbreiten.
- wickeln Umtausche und Reklamationen ab und handeln nach rechtlichen und betrieblichen Bestimmungen. Sie informieren die Kunden über die Verkaufsabwicklung und weisen sie auf die zugrunde liegenden AGB hin.
- betreuen Kunden freundlich und aufmerksam und beantworten Kundenfragen auf der Basis ihres Sachverstands.

Einstellungen

Die Lernenden...

- verinnerlichen die Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns und tragen damit zur nachhaltigen Gestaltung von Kundenbeziehungen bei.
- zeigen Zuverlässigkeit und Sachverstand. In ihrer Kommunikation mit Kunden sind sie hilfsbereit und engagiert.
- zeigen sich selbstverantwortlich, indem sie eigenständig Kaufverträge unter rechtlichen Grundlagen und betrieblichen Regelungen abwickeln.

3. Warenkenntnisse aneignen und im Servicebereich Kasse einsetzen

Die Lernenden setzen bei der Kassentätigkeit ihre Warenkenntnisse ein und nutzen das Kassensystem als ein Instrument zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem.

Kenntnisse

Die Lernenden...

- kennen die unterschiedlichen Betriebsformen im Einzelhandel.
- kennen die Organisation ihres Ausbildungsbetriebs und können ihn in die Gesamtwirtschaft einordnen.
- kennen die Ziele und Aufgaben des betrieblichen Warenwirtschaftssystems sowie die Serviceleistungen des Unternehmens.
- kennen die Bedeutung des Kassensystems im Rahmen des Warenwirtschaftssystems.
- kennen das betriebliche Warensortiment sowie Fachausdrücke und handelsübliche Bezeichnungen für Waren eines Warenbereichs. Diese können sie auf Deutsch oder Niederländisch anwenden.
- kennen die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben hinsichtlich Datensicherung und Datenschutz.

Fertigkeiten

Die Lernenden...

- können an der Kasse serviceorientiert und verkaufsfördernd agieren.
- können Kunden in niederländischer oder deutscher Sprache über Waren und Warenbereiche des Unternehmens informieren.
- nutzen Informationsquellen zur Aneignung von Warenkenntnissen und können diese unter Berücksichtigung von ökonomischen, ökologischen und rechtlichen Aspekten anwenden.
- nutzen das Kassensystem als Instrument zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem.

Einstellungen

Die Lernenden...

- zeigen die Bereitschaft, ihre Warenkenntnisse als Verkäufer verkaufsfördernd und serviceorientiert einzusetzen, indem sie an der Kasse Zusatzleistungen anbieten.
- zeigen die Bereitschaft, bei der Kassentätigkeit ihre Warenkenntnisse in niederländischer oder deutscher Sprache anzuwenden.
- sind sich der Bedeutung des Kassensystems als Instrument zur Datenerfassung und -verarbeitung im Warenwirtschaftssystem bewusst.

4.3.5 Lernergebnisse „Interkulturelle Kompetenz“³⁶

Kenntnisse der Sprache und Kultur des Nachbarlandes erwerben und anwenden

Die Lernenden erwerben Kenntnisse der Sprache und Kultur des Nachbarlands (also Deutsch oder Niederländisch), die es ihnen ermöglichen, sich in beruflichen Standardsituationen den Kunden wie auch Kollegen und Vorgesetzten gegenüber adäquat zu verhalten. Sie erlangen die notwendigen Fertigkeiten, diese Kenntnisse im beruflichen Alltag einzusetzen, und entwickeln ein Gespür für kulturelle Unterschiede, die im Umgang mit Kunden, Kollegen und Vorgesetzten des Nachbarlandes zu beachten sind.

Kenntnisse

Die Lernenden...

- kennen die Grundlagen der niederländischen und deutschen Grammatik.
- verfügen über einen Grundwortschatz der niederländischen und deutschen Sprache, der die elementare Sprachverwendung ermöglicht.
- kennen die niederländischen und deutschen Begriffe für Waren und Warengruppen in den Branchen, in denen sie während ihres Auslandsaufenthaltes eingesetzt werden.
- verfügen über Kenntnisse der niederländischen und deutschen Arbeits- und Betriebskultur.
- sind mit den wichtigsten Aspekten der Geographie, der Geschichte, der Politik, des Wirtschaftslebens, der Gesellschaft und der Kultur des anderen Landes vertraut.
- verfügen über Kenntnisse der jeweiligen sprachlichen Standardwendungen im Verkauf von Waren sowie im Umgang mit Kollegen und Vorgesetzten.
- sind mit Strategien vertraut, die es ihnen ermöglichen, Schwierigkeiten in der fremdsprachlichen Kommunikation mit Kunden, Kollegen und Vorgesetzten zu begegnen und solche Situationen zufriedenstellend zu meistern.
- sind mit den wichtigsten Hilfsmitteln und Informationsquellen (Wörterbücher, landeskundliche Literatur, Internetangebote) zum eigenständigen Weiterlernen während des Aufenthalts im Nachbarland vertraut.

Fertigkeiten

³⁶ Das vollständige Dokument zur LEE Interkulturelle Kompetenz findet sich unter http://www.het-bureau.eu/downloads/trabbi/LEE_Interkulturelle_Kompetenz.pdf.

Die Lernenden...

- sind in der Lage, in einer fremden Sprache auf einen Kunden, Kollegen oder Vorgesetzten zuzugehen. Hierzu setzen sie gezielt Strategien ein, die ihnen dabei helfen, schwierige kommunikative Situationen zu meistern.
- sind in der Lage, die erworbenen sprachlichen und interkulturellen Kenntnisse in der beruflichen Alltagssituation, d.h. im Umgang mit Kunden, Kollegen und Vorgesetzten, anzuwenden.
- können im Selbststudium und unter Verwendung schriftlicher, audiovisueller und digitaler Hilfsmittel ihre Kenntnisse über die Sprache, das Land und die Kultur, in der sich aufhalten, eigenständig erweitern.

Einstellungen

Die Lernenden...

- sind offen für neue, ungewohnte Erfahrungen.
- sind bereit, (auch schwierige) Situationen auf sich zukommen zu lassen, dabei die zuvor erworbenen Kenntnisse und Fertigkeiten einzusetzen und aus eigenen Fehlern zu lernen.
- entwickeln ein Gespür für (regionale) sprachliche und interkulturelle Besonderheiten im Umgang mit Kunden, Kollegen und Vorgesetzten im und aus dem Nachbarland.
- sind offen dafür, ihre berufliche Zukunft auch unter transnationalen Aspekten zu betrachten bzw. zu planen.

5. Überlegungen zur Zertifizierung

5.1 Möglichkeiten der Anerkennung und der Anrechnung für deutsche Auszubildende im dualen System

Die Erwähnung eines Auslandsaufenthaltes im Vorstellungsgespräch oder auf dem Lebenslauf kann sich bereits bei einer Stellenbewerbung positiv auswirken. Eine formale Anerkennung bzw. die Anrechnung des Gelernten auf eine deutsche Ausbildung stellen noch weitere Anreize für Auszubildende und Ausbildungsbetriebe dar, sich an Mobilitätsprogrammen zu beteiligen. Dementsprechend sollen hier verschiedene Möglichkeiten dafür kurz vorgestellt werden.

Die Europäische Union (2009) definiert die „Anerkennung“ als den Vorgang einer offiziellen (formalen) Bescheinigung von Berufsqualifikationen durch eine Zuerkennung von Qualifikationen oder Teilqualifikationen auf der Grundlage zertifizierter Lernergebnisse. Diese Art der Anerkennung – die EU-weit allerdings nur für die wenigen sog. „reglementierten Berufe“ (etwa in der Krankenpflege) gilt – schließt auch im Ausland zertifizierte Berufsqualifikationen ein. Die Anerkennung von Berufsqualifikationen nach EU-Richtlinie ermöglicht der qualifizierten Person im Aufnahmeland „denselben Beruf wie den, für den sie in ihrem Herkunftsmitgliedstaat qualifiziert ist, aufzunehmen und [ihn] unter denselben Voraussetzungen wie Inländer auszuüben.“³⁷ In Deutschland wurde die gesetzliche Grundlage für die Anerkennung mit dem „Gesetz zur Verbesserung der Feststellung und Anerkennung im Ausland erworbener Berufsqualifikationen“ vom 1. April 2012 erweitert.

³⁷ Europäische Union (2005).

Die oben geschilderten Grundsätze zur Anerkennung ausländischer Berufsqualifikationen greifen insbesondere für komplett im Ausland erworbene Abschlüsse. Daneben lassen sich jedoch auch Teile von im Ausland erworbene Qualifikationen anerkennen oder anrechnen. Der Begriff der „Anrechnung“ von Qualifikationen oder Lernergebnissen geht dabei weit über die bloße Wertschätzung von Abschlüssen und die Erteilung von Zugangsberechtigungen hinaus. Er impliziert vielmehr eine direkte (rechtliche) Eingliederung der Lernergebnisse in den nationalen Kontext des Berufsbildungsganges.³⁸ Hierbei werden folglich auch der Transfer und die Verrechnung von bereits erbrachten Leistungen mit noch zu erbringenden Leistungen ermöglicht. Drei Formen der Anrechnung bieten sich an:

- *die zeitliche Anrechnung*: Die Ausbildungszeit wird verkürzt, weil davon auszugehen ist, dass einzelne Lernergebnisse und Lernzeiten nicht wiederholt durchlaufen werden müssen;
- *die inhaltliche Anrechnung*: Die Ausbildungszeit wird nicht verkürzt, jedoch wird der Lehrplan für den Lernenden so angepasst, dass er die bereits erworbenen Kenntnisse und Fertigkeiten nicht zu wiederholen braucht;
- *die Anrechnung von Prüfungsleistungen*: Der Lernende wird von einzelnen Prüfungsbestandteilen, die er im Ausland bereits absolviert hat, befreit.³⁹

Die letzte Form der Anrechnung ist in der deutschen Berufsausbildung bis jetzt nicht möglich, da Kompetenzen bzw. Lernergebnisse nicht einzeln geprüft, zertifiziert und kumuliert werden, sondern als Gesamtheit durch die Abschlussprüfung abgedeckt werden.

Bei internationalen Mobilitätsprojekten, in denen es um Fragen der Anerkennung und Anrechnung geht, sollte bereits vor Projektstart geklärt sein, welche Formen der Anerkennung und Anrechnung erzielt werden sollen und können. Denn erst dann ist es möglich, die einzelnen Schritte für die Projektdurchführung so zu planen, dass eine spätere „Anerkennung“ bzw. „Anrechnung“ unproblematisch erfolgen kann. Dabei sollte auf deutscher Seite von Anfang an die zuständige Stelle – z.B. die Industrie- und Handelskammer (IHK) oder die Handwerkskammer (HWK) – in die Planung einbezogen werden. Dafür stehen in Deutschland verschiedene Verfahren zur Auswahl:

³⁸ Ebd.

³⁹ Siehe hierzu: Frommberger, Held, Milolaza, Reinisch u. Steib (2012a, b).

1. Anerkennungs- und Anrechnungsmöglichkeiten für die Berufsausbildung nach Berufsbildungsgesetz (BBiG)

Die Auslandserfahrungen und die im Ausland erworbenen Kompetenzen können durch die zuständigen Stellen (z.B. der IHK oder der HWK) inzwischen relativ routiniert und unproblematisch anerkannt werden, und zwar auf der Basis des § 2 BBiG. Die Zeit, die im Ausland verbracht wird, wird als Ausbildungszeit und insofern als Teil der Ausbildung anerkannt. Hierfür arbeiten Mobilitäts- und Ausbildungsberater der Kammern eng zusammen. Sie informieren und beraten Betriebe sowie Auszubildende über die gesetzlichen und organisatorischen Grundlagen eines Auslandsaufenthalts. Für dessen Durchführung müssen lediglich schriftliche Erklärungen des Betriebs und der Berufsschule über dessen Befürwortung vorliegen. Vorgefertigte Formulare sorgen dabei für einen unkomplizierten Ablauf. Erst ab einer Dauer von mehr als vier Wochen muss nach § 76 BBiG Abs. 3 ein inhaltlich und zeitlich strukturierter Lernplan erstellt werden. Die Lernaufgaben werden dem deutschen Ausbildungsrahmenplan entnommen. Besonders begrüßt werden dabei Aufgaben, die zwar im Rahmenplan enthalten sind, jedoch eventuell nicht regelmäßig im ausbildenden Betrieb durchgeführt werden können.

Grundsätzlich denkbar für den internationalen Kontext, doch gesetzlich bislang allein auf den nationalen Anerkennungsprozess bezogen, sind die folgenden Regelungen des BBiG:

- Die „Kann-Bestimmung“ des § 5 Abs. 2 Ziff. 4 BBiG 2005, dass auf eine durch Ausbildungsordnung geregelte Berufsausbildung eine andere, einschlägige Berufsausbildung angerechnet werden kann. Dabei sollen die institutionellen Akteure im Ordnungsverfahren stets prüfen, ob eine Anrechnung sinnvoll und möglich ist (siehe § 5, letzter Satz BBiG 2005);
- die „Kann-Bestimmung“ des § 7 Abs. 1 BBiG 2005, wonach die Landesregierungen bestimmen können, „dass der Besuch eines Bildungsganges berufsbildender Schulen oder die Berufsausbildung in einer sonstigen Einrichtung ganz oder teilweise auf die Berufsausbildung angerechnet wird.“ Dabei bedarf eine Anrechnung nach dieser Vorschrift des gemeinsamen Antrags von Ausbildenden und Auszubildenden an die zuständige Stelle (§ 7 Abs. 2 BBiG 2005);
- die Bestimmung des § 8 Abs. 1 BBiG 2005, die auf der Basis eines gemeinsamen Antrags von Ausbildenden und Auszubildenden der zuständigen Stelle auferlegt, die Ausbildungszeit zu verkürzen (Kürzung am Beginn der Ausbildung). Für die Ent-

scheidung kann der Hauptausschuss des Bundesinstituts für Berufsbildung Richtlinien erlassen (vgl. § 8 Abs. 3 BBiG 2005);

- die Regelung nach § 43 Abs. 2 BBiG 2005, dass Personen zur Abschlussprüfung zuzulassen sind, wenn sie in einer berufsbildenden Schule oder einer sonstigen Berufsbildungseinrichtung ausgebildet wurden und der von ihnen absolvierte Bildungsgang der Berufsausbildung in einem anerkannten Ausbildungsberuf entspricht.

2. Die Entwicklung internationaler Verbundausbildungen

Eine weitere Möglichkeit der direkten Eingliederung des internationalen Bildungskontextes in die Ausbildung ist die Durchführung einer grenzüberschreitenden Verbundausbildung auf Grundlage des § 10, Abs. 5 BBiG. Dies bietet sich zum Beispiel für Betriebe an, deren Standorte über mehrere Länder verteilt sind. Zuvor muss grundsätzlich geklärt sein, ob die Ausbildung nach rein deutschem Recht durchgeführt oder eine Doppelausbildung mit zwei Abschlüssen absolviert werden soll.

Durch die vertragliche Vereinbarung einer Verbundausbildung werden die im Ausland erworbenen Lernergebnisse sowohl inhaltlich als auch zeitlich (bis zu einem Viertel der Ausbildungsdauer) für die deutsche Berufsausbildung anerkannt. Es besteht zudem die Möglichkeit, jemanden aus dem ausländischen Unternehmen in den Prüfungsausschuss zu integrieren. Weiterhin existiert die Möglichkeit einer indirekten Anrechnung von Prüfungsleistungen durch Stellungnahmen Dritter für die Bewertung einzelner, nicht mündlich zu erbringender Prüfungsleistungen nach § 39 Abs. 2 BBiG. Diese Anrechnung muss Bestandteil des Prüfungsverfahrens sein. Werden im Ausland Lernergebnisse erzielt, die über die Inhalte der deutschen Ausbildungsordnung hinausgehen, können sie im Rahmen eines Doppelabschlusses zertifiziert werden. Hierfür muss eine Sprachprüfung in der Sprache des Partnerlandes durchgeführt werden.

3. Anerkennung von Zusatzqualifikationen

Eine Möglichkeit der Anerkennung zusätzlicher Lernergebniseinheiten, die inhaltlich nicht dem deutschen Rahmenlehrplan entnommen wurden, ergibt sich durch die Zertifizierung von Zusatzqualifikationen nach § 49 BBiG. Hierfür muss das Curriculum als Prüfungsgrundlage von den zuständigen Stellen angenommen worden sein. Generell kann sich die Entwicklung komplett neuer Zusatzqualifizierungen als schwierig erweisen, da dies einen beträchtlichen Aufwand für die zuständigen Stellen (z.B. IHK und HWK) und Anbieter der Zusatzqualifika-

tion bedeutet. Die zuständigen Institutionen stützen sich daher bevorzugt auf bereits bekannte Angebote.

Im Kammerbezirk des Projekts TraBbi etwa existiert bereits eine „Zusatzqualifizierung zum/zur Kaufmann/-frau für internationale Geschäftstätigkeit“. Diese Zusatzqualifizierung wird von der IHK nach der Absolvierung von fünf festgelegten Modulen anerkannt und zertifiziert. Für das TraBbi-Projekt eröffnet sich demnach die Möglichkeit, sich an die bestehende Zusatzqualifizierung anzulehnen und sie auf einen deutsch-niederländischen Schwerpunkt auszurichten. Mit der zuständigen IHK muss also abgestimmt werden, wie die neu entwickelten Lernergebniseinheiten in die fünf Module einbezogen werden können, damit die Qualifizierungsmaßnahme zertifizierungsfähig bleibt.

4. Die Zertifizierung durch den EUROPASS

Eine weitere Möglichkeit, im Ausland erworbene Lernergebnisse zu dokumentieren und zu präsentieren, bietet der sog. *Europass*. Das Europass-Portfolio wurde 2004 vom Europäischen Parlament und dem Europäischen Rat als einheitlicher Rahmen für bereits bestehende Instrumente entwickelt und trat Anfang 2005 in Kraft. Das Portfolio beinhaltet unter einem gemeinsamen Markennamen und einem gemeinsamen Logo das einheitliche „europäische Muster für Lebensläufe“, einen „Sprachenpass“, den „Mobilitätsnachweis“, eine „Zeugniserläuterung“ für berufliche Abschlüsse und einen Diplomzusatz für Hochschulabschlüsse.⁴⁰

Durch den Europass-Mobilitätsnachweis werden europaweit Lernabschnitte dokumentiert, die außerhalb des Herkunftslandes absolviert wurden. Diese Lernabschnitte können sowohl im Rahmen eines EU-Programms im Bereich der allgemeinen und beruflichen Bildung stattfinden, als auch über eine organisierte Lerninitiative, bei der Inhalte, Ziele und Dauer klar festgelegt und eine angemessene Vor- und Nachbereitung gesichert sind. Der Mobilitätsnachweis wird von der Entsende- und der Gastorganisation des Mobilitätsprojektes beim nationalen Europass-Zentrum beantragt und ausgefüllt. In Deutschland ist dies die Nationale Agentur beim Bundesinstitut für Berufsbildung in Bonn. Durch europaweit festgelegte Qualitätskriterien zur Erstellung des Dokumentes ist eine hohe Aussagekraft gesichert. Beispielsweise müssen für die Ausstellung eines Mobilitätsnachweises die Inhalte des Lernaufenthaltes zwischen

⁴⁰ Siehe: Europäische Union (2004).

Gast- und Entsendeorganisation vorab vereinbart werden.⁴¹ Im Europass-Mobilitätsnachweis werden, neben den organisatorischen Rahmenbedingungen des Auslandsaufenthaltes, die gestellten Aufgaben und die erworbenen Fähigkeiten und Kompetenzen detailliert aufgeführt.

5.2 Das europäische Leistungspunktesystem für die Berufsbildung (ECVET)⁴²

Das Leistungspunktesystem für die Berufsbildung *ECVET –European Credit System for Vocational Education and Training* soll einen weiteren Beitrag zur verbesserten Anerkennung der Kenntnisse, Fertigkeiten und Einstellungen leisten, die im Rahmen internationaler Mobilitätsprojekte erworben werden.

ECVET beschreibt einen technischen Rahmen, der eine Anrechnung, Anerkennung und Akkumulierung von Lernergebnissen erleichtern soll, die an unterschiedlichen Orten bzw. in unterschiedlichen Institutionen erzielt wurden. Mit Methoden wie der Beschreibung der Qualifikationen in Lernergebniseinheiten (*units*), der Zuordnung entsprechender Leistungspunkte (*credits*) zu diesen sowie unterstützenden Unterlagen (Lernvereinbarungen, Leistungsnachweise und *ECVET*-Benutzerleitfäden) soll die Mobilität der Lernenden gefördert werden.

In internationalen Mobilitätsprojekten lässt sich das *ECVET*-Instrument am besten durch den Aufbau langfristiger Partnerschaften zwischen den verschiedenen Lernorten umsetzen. Dabei wird zwischen einer Herkunftseinrichtung im Heimatland und einer aufnehmenden Einrichtung im Gastland ein *Memorandum of Understanding (MoU)* und eine Lernvereinbarung abgeschlossen, in denen erwartete Lernergebnisse, einschließlich der entsprechenden *ECVET*-Punkte, sowie die Dauer der Mobilitätsphase festgehalten werden. Um eine anschließende Anerkennung der Lernergebnisse zu ermöglichen, muss die aufnehmende Einrichtung diese bewerten und mit den zugeordneten *ECVET*-Punkten in einem persönlichen Leistungsnachweis für den Lernenden festhalten. Die Herkunftseinrichtung prüft die Gültigkeit der erhaltenen Lernergebnisse und erkennt sie nach den Regeln des nationalen Systems an.

Ein wichtiges Kernstück des *ECVET* ist also die Formulierung von Lernergebnissen. Damit soll eine wichtige Voraussetzung geschaffen werden, um die Bewertung, die Anerkennung, den Transfer und das Sammeln von Lernergebniseinheiten in unterschiedlichen Berufsbil-

⁴¹ Nähere Informationen finden sich bei: Nationale Agentur beim Bundesinstitut für Berufsbildung (2011).

⁴²Die nachfolgende Darstellung bezieht sich auf: Europäische Union (2009).

dungssystemen zu ermöglichen. Lernergebnisformulierungen stellen eine gemeinsame, grenzüberschreitende „Sprache“ dar, die Kenntnisse, Fertigkeiten und Einstellungen beschreibt, unabhängig davon, auf welche Art und Weise bzw. wo sie erworben wurden.⁴³ Diese Lernergebnisse werden in Lernergebniseinheiten gebündelt, die zusammengenommen eine Gesamtqualifikation abbilden. Die Zuordnung von Leistungspunkten zu den einzelnen Lernergebniseinheiten entsprechend der erforderlichen Lernzeit sowie die Zuweisung zu einem Niveau im Europäischen Qualifikationsrahmen (EQR) sollen Transparenz für die grenzüberschreitende Zusammenarbeit aller Beteiligten schaffen.

In Deutschland gestaltet sich die Einführung von Leistungspunkten bisher schwierig. So stellt etwa die Zuordnung von Leistungspunkten zu Lernergebnissen auf Grundlage der Lernzeit eine erste Herausforderung für die Umsetzung von ECVET in Deutschland dar. Ein weiteres Problem besteht in der unterschiedlichen Prüfungsstruktur: während in Ländern mit modularen Strukturen die Lernergebniseinheiten separat geprüft und kumuliert werden, besteht in Deutschland eine Gesamtabschlussprüfung. Selbst wenn der deutsche Auszubildende im Ausland Teile seiner dort erworbenen Kenntnisse und Fertigkeiten prüfen und bewerten lässt, muss er in Deutschland die vollständige Abschlussprüfung durchführen. Es ist somit keine Anrechnung auf die Prüfungsleistung möglich.⁴⁴ Bisherige Erfahrungen zeigen, dass der Mehrwert von *ECVET* aus deutscher Sicht vor allem in den Verfahren liegt, die das gegenseitige Vertrauen, die Qualität und die Effizienz von Mobilitätsmaßnahmen steigern.⁴⁵

6. Die Ergebnisse im Überblick

Der vorliegende Leitfaden ist das Resultat einer intensiven Beschäftigung mit deutschen und niederländischen Berufsausbildungsgängen im Einzelhandel sowie der Frage, ob sich Berufsbildungsgänge, die in unterschiedlichen Systemen und unter unterschiedlichen historischen Bedingungen entwickelt worden sind, überhaupt miteinander vergleichen lassen, und, falls sich dies als möglich erweist, wie auf dieser Basis die Grundzüge einer gemeinsamen deutsch-niederländischen Berufsausbildung skizziert werden können. Hier nun die wichtigsten Ergebnisse im Überblick:

⁴³ Vgl. Fietz, Le Mouillour u. Reglin (2008).

⁴⁴ Vgl. ebd.

⁴⁵ An dieser Stelle sei auf die Erfahrungen aus den Erprobungen in der BMBF-Pilotinitiative DECVET verwiesen, vgl. dazu: Bundesministerium für Bildung und Forschung (2012).

- Es kann beispielhaft gezeigt werden, dass ein systematischer Vergleich von regulären Berufsausbildungen über nationale Grenzen hinweg möglich ist und die Grundlage für einen gemeinsamen, grenzüberschreitend angelegten Berufsbildungsgang bilden kann. Aus den entwickelten Lernergebniseinheiten lassen sich Unterrichtseinheiten ableiten, die den Anforderungen in der Berufsausbildung auf beiden Seiten der Grenze genügen.
- Für die Durchführung eines transnationalen Curriculumvergleichs sind Kenntnisse in den Sprachen, in denen die Curricula verfasst sind, unverzichtbar. Ebenso wichtig, wenn nicht gar wichtiger, sind jedoch Kenntnisse der Berufsbildungssysteme *und* der (historisch gewachsenen) Ausbildungstraditionen, um überhaupt verstehen zu können, wie sich ein Curriculum in den betreffenden Ländern in praktische Ausbildung umsetzt.
- Für den Vergleich und die damit verbundene Entwicklung eines gemeinsamen Curriculums bedarf es einer auf beiden Seiten der Grenze verständlichen Art und Weise, das zu Erlernende zu beschreiben. Hierfür können sich Aussagen in Form von Lernergebnissen eignen, die Kenntnisse, Fertigkeiten und Einstellungen nach einem europaweit vereinbarten Muster beschreiben. Die Verwendung von Lernergebnisbeschreibungen gewährleistet mindestens die Anschlussfähigkeit an das europäische Leistungspunktesystem ECVET. Ein Modell für Lernergebnisbeschreibungen in Deutschland bieten die vom BIBB entwickelten Ausbildungsbausteine, die Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan zusammenfassen und für die Ausbildungen zum/zur Verkäufer/-in bzw. zum/zur Kaufmann/-frau im Einzelhandel bereits vorliegen.
- Eine weitere wichtige Frage, die sich bei einem grenzüberschreitenden Vergleich von Berufsausbildungen stellt, ist die nach dem Standard, den man dem Vergleich zugrunde legt. Geht man von der Struktur der Ausbildungsordnung in Land A aus und vergleicht sie anschließend Punkt für Punkt mit der in Land B, oder wählt man die Ausbildungsordnung in Land B zum Ausgangspunkt? In beiden Fällen wird der Vergleich leicht unterschiedlich ausfallen, und auch die Ergebnisse werden sich möglicherweise unterscheiden. Das Ergebnis des Curriculumvergleichs ist also letztlich ein Konstrukt bzw. ein Kompromiss und bleibt von den zugrunde liegenden Auswahlentscheidungen abhängig. Ebenso wie der Curriculumvergleich hat im Übrigen auch die Entwicklung der Lernergebniseinheiten einen stark konstruktiven Charakter.
- Für die Zertifizierung und Anrechnung bzw. Anerkennung der Lernergebniseinheiten bzw. der erworbenen Kompetenzen und Teilabschlüsse gibt es bislang nur die folgenden Möglichkeiten: Gemäß Berufsbildungsgesetz kann mit Zustimmung der Kammern bis zu ei-

nem Viertel der Ausbildung in anerkannten Ausbildungsberufen im Ausland stattfinden.

Die im Ausland erbrachten Leistungen ersetzen jedoch nicht, und sei es nur teilweise, die Abschlussprüfung in Deutschland. Kenntnisse und Fertigkeiten, die über die Ausbildungsordnung hinausgehen, können durch eine Zusatzqualifikation anerkannt werden. Im Rahmen von Auslandsaufenthalten erworbene Kompetenzen können mit dem Europass-Mobilitätsnachweis dokumentiert werden.

- Das hier skizzierte Vorgehen verdeutlicht, dass es sich bei einem solchen Vorhaben weniger um eine exakte Wissenschaft als vielmehr um den Versuch handelt, auf der Basis einiger, z.T. sehr pragmatischer Grundsatzentscheidungen und Kompromisse einen Weg aufzuzeigen, der es ermöglicht, Ausbildungsgänge länder- und systemübergreifend miteinander zu vergleichen. Gleichzeitig werden Vorschläge für gemeinsame Ausbildungsinhalte vorgelegt, die es aus konzeptioneller Sicht erlauben, eine Berufsausbildung, die bislang nur auf nationaler Ebene existiert, nicht nur transnational anzubieten, sondern auch entsprechend zu zertifizieren.
- Das hier präsentierte Verfahren hat nicht das tatsächliche, sondern das „beabsichtigte Curriculum“ in zwei Ausbildungsgängen, einem deutschen und einem niederländischen, zum Ausgangspunkt genommen und einem Vergleich unterzogen, d.h. die Gesamtheit der Vorschriften näher untersucht, die festlegen, was vermittelt und gelernt werden soll. Die Umsetzung dieser Vorschriften an den einzelnen Lernorten sowie das, was tatsächlich vermittelt und gelernt wird, wurde dagegen nicht in den Vergleich einbezogen.

Literatur

Bloom, B. S.; Hastings, J. T. u. Madaus, G. F. (1971): *Handbook on formative and summative evaluation of student learning*. New York: McGraw Hill.

Bloom, B. S.; Mesia, B. B. u. Krathwohl, D. R. (1964): *Taxonomy of Educational Objectives* (2 Bde: *The Affective Domain* u. *The Cognitive Domain*), New York: David McKay.

BMBF, siehe: Bundesministerium für Bildung und Forschung.

Brockmann, Michaela; Clarke, Linda u. Winch, Christopher (2008): „Knowledge, skills, competence: European divergences in vocational education and training (VET) – the English, German and Dutch cases”. In: *Oxford Review of Education*, Jg. 34, Nr. 5, S. 547-567.

Bundesministerium für Bildung und Forschung (2008): *Ausbildungsbausteine für die Berufsausbildung zum/zur Kaufmann/-frau im Einzelhandel / Verkäufer/-in*. Stand:

01.04.2008 ([www.jobstarter.de/ media/1. Kaufmann-frau-im-Einzelhandel-incl-Verkaeuf-er-in.pdf](http://www.jobstarter.de/media/1_Kaufmann-frau-im-Einzelhandel-incl-Verkaeuf-er-in.pdf)).

Bundesministerium für Bildung und Forschung [BMBF] (Hrsg.) (2012): *Durchlässigkeit und Transparenz fördern. DECVET – Ein Reformansatz in der beruflichen Bildung*. Bonn: BMBF

(http://www.decvet.net/files.php?dl_mg_id=904&file=dl_mg_1357721272.pdf).

Busse, Gerd; Frommberger, Dietmar u. Krichewsky, Léna (2010): Transnationale Berufsausbildung im deutsch-niederländischen Grenzgebiet. Ein Beitrag zur Verbesserung der Transparenz zwischen den nationalen Berufsbildungssystemen. In: *berufsbildung*, 64. Jg., Nr. 125, Oktober, S. 32-33.

DIHK-Gesellschaft für berufliche Bildung (Hrsg.): *Einzelhandelsberufe. Tipps für die Ausbildung. Verkäufer/Verkäuferin; Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel*. Bonn, 2010 (zu bestellen über: http://www.ihk-shop.de/product_info.php/products_id/22138?osCsId=5bf5eae752c6ac46d6d161ef4ae81866; Best.-Nr. A/68-B).

Europäische Kommission (2008): *Der Europäische Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen (EQR)*. Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften (http://ec.europa.eu/education/pub/pdf/general/eqf/broch_de.pdf).

Europäische Union (2004): Entscheidung Nr. 2241/2004/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 15. Dezember 2004 über ein einheitliches gemeinschaftliches Rahmenkonzept zur Förderung der Transparenz bei Qualifikationen und Kompetenzen (Europass) (<http://Europass.cedefop.europa.eu/de/resources/downloads/misc-documents>).

Europäische Union (2005): Richtlinie 2005/36/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. September 2005 über die Anerkennung von Berufsqualifikationen (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:255:0022:0142:DE:PDF>).

Europäische Union (2009): Empfehlung des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Juni 2009 zur Einrichtung eines Europäischen Leistungspunktesystems für die Berufsbildung (ECVET) (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:155:0011:0018:DE:PDF>).

- Fietz, G.; Le Mouillour, I. u. Reglin, T. (2008): *ECVET – Einführung eines Leistungspunktesystems für die Berufsbildung. Schlussbericht*. Hrsg. v. Herbert Loebe und Eckart Severing. Bielefeld: Bertelsmann (Wirtschaft und Bildung, 50).
- Frank, Irmgard u. Grunwald, Jörg-Günther (2008): Ausbildungsbausteine – ein Beitrag zur Weiterentwicklung der dualen Berufsausbildung. In: *BWP*, H. 4, S. 13-17.
- Frommberger, Dietmar; Held, Georg; Milolaza, Anita; Reinisch, Holger u. Steib, Christian (2012a): Zusammenfassung und Diskussion der didaktisch-curricularen Ansätze der DECVET-Projekte zur Förderung der Durchlässigkeit im Berufsbildungssystem. In: Bundesministerium für Bildung und Forschung (Hrsg.): *Durchlässigkeit und Transparenz fördern. DECVET – Ein Reformansatz in der beruflichen Bildung*. Bonn: BMBF, S. 137-154
(http://www.decvet.net/files.php?dl_mg_id=904&file=dl_mg_1357721272.pdf).
- Frommberger, Dietmar; Held, Georg; Milolaza, Anita; Reinisch, Holger u. Steib, Christian (2012b): Zusammenfassung und Diskussion der der Möglichkeiten und Grenzen der Förderung von Übergängen im Berufsbildungssystem an den vier Schnittstellen der DECVET-Initiative. In: Bundesministerium für Bildung und Forschung (Hrsg.): *Durchlässigkeit und Transparenz fördern. DECVET – Ein Reformansatz in der beruflichen Bildung*. Bonn: BMBF, S. 123-136
(http://www.decvet.net/files.php?dl_mg_id=904&file=dl_mg_1357721272.pdf).
- Marzell, Robert (2008): *Middelbare beroepsopleidingen in Duitsland*. Nijmegen, Düsseldorf: ROC Nijmegen, IHK-Vereinigung NRW, Januar 2008.
- Nationale Agentur beim Bundesinstitut für Berufsbildung (2011): *Europass Mobilität. Chancen der Mobilität nutzen*. Bonn (http://www.na-bibb.de/uploads/tx_ttproducts/datasheet/Europass_broschuere_mobilitaet.pdf).
- Winterton, J.; Delamare-Le Deist, F. u. Stringfellow, E. (2005): *Prototype Typology of Knowledge, Skills and Competences*. Thessaloniki: CEDEFOP.