

# Best Practice

## Die Ausbildungsmappe

Ein österreichweit tätiges Handelsunternehmen im Parfümeriebereich hat für Lehrlinge eine umfassende Ausbildungsmappe entwickelt. Die Mappe enthält Informationsblätter über den Betrieb, die Brandschutzordnung sowie einen detaillierten Ausbildungsplan mit Aufgabenblättern. In der Mappe sind auch Informationen zum Ablauf der ersten Arbeitstage enthalten.

Pro Lehrjahr gibt es im Ausbildungsplan 30 thematische Einheiten. Zu jeder Einheit gibt es Arbeitsblätter, mit deren Hilfe sich die Lehrlinge mit den Themen auseinandersetzen. Die Lehrlinge haben je Einheit eine Woche Zeit für die Bearbeitung. Am Wochenanfang besprechen die Ausbilder mit den Lehrlingen das Thema der aktuellen Einheit und stehen bei Fragen unterstützend zur Seite.

Jede Ausbildungseinheit ist in die Themenbereiche Theorie, Beratung & Verkauf und Persönlichkeitsentwicklung gegliedert.

Themenbereich	Aufgabenbeispiel
<b>Theorie</b>	Informationstexte über das Unternehmen lesen und kurz zusammenfassen
<b>Beratung &amp; Verkauf</b>	Rundgang in der Filiale und Produktgruppen notieren <i>Dieser Bereich enthält häufig Rechercheaufgaben, damit die Lehrlinge lernen selbstständig Informationen einzuholen. Die Aufgaben werden mit der Zeit komplexer.</i>
<b>Persönlichkeitsentwicklung</b>	Reflektieren einer persönlichen Kompetenz wie beispielsweise „Ich spreche laut und deutlich.“ <i>Die Lehrlinge bewerten eine ausgewählte persönliche Kompetenz (z. B. aus den Bereichen persönliches Auftreten, Kommunikationsfähigkeit) auf einer sechsstufigen Skala. Die Ausbilder erhalten die Arbeitsblätter am Ende der Woche und tragen ihre Einschätzung in die Skala ein.</i>

Die Ausbilder geben den Lehrlingen Feedback zu den ausgearbeiteten Arbeitsblättern. Gemeinsam reflektieren sie die Selbst- und Fremdeinschätzung beim Themenbereich Persönlichkeitsentwicklung und erarbeiten Maßnahmen, die der Lehrling zur Verbesserung umsetzt.

Am Ende jeder Einheit schreiben die Lehrlinge einen Bericht darüber, was sie gelernt haben und wie es ihnen dabei gegangen ist.

Die fix vorgegebene Struktur und Reihenfolge der Themen erleichtern den Ausbildern die Planung und Einteilung. Die Lehrlinge können bereits gelernte Inhalte nachschlagen und es als Lernunterlage für die Lehrabschlussprüfung verwenden.

Zwei Beispiel-Arbeitsblätter aus der Ausbildungsmappe finden Sie auf den nachfolgenden Seiten.

# MEINE AUSBILDUNG – EINHEIT 2

## ABC-MAPPE

Lesen Sie in der ABC-Mappe den Punkt „Verkaufsstandards“, fassen Sie die wichtigsten Eckdaten zusammen.

- Begrüßung und Verabschiedung
- Mit der Kundin / dem Kunden im Gespräch
- Beschwerdemanagement-Richtlinien
- Filialbewirtschaftung
- Duftwelt
- Dekorative Kosmetik

## BERATUNG UND VERKAUF

Hören Sie Ihrer Ausbilderin / Ihrem Ausbilder „AKTIV“ bei Beratungsgesprächen zu. Was können Sie beobachten?

---

---

---

---

---



Feedback durch AusbilderIn: \_\_\_\_\_

## PERSÖNLICHKEITSENTWICKLUNG

Reflektieren Sie mit Ihrer Ausbilderin / Ihrem Ausbilder folgende persönliche Kompetenz:

Sprache und Ausdruck:

„Hat eine gewählte Ausdrucksweise.“

						
Selbsteinschätzung	1	2	3	4	5	6
Fremdeinschätzung	1	2	3	4	5	6

Maßnahmen:

---

---

---

\_\_\_\_\_ Datum

\_\_\_\_\_ Unterschrift  
des Lehrlings

\_\_\_\_\_ Unterschrift  
der Ausbilderin / des Ausbilders

# MEINE AUSBILDUNG – EINHEIT 3

## FILIALINTRANET 1.1

Fassen Sie die wichtigsten Funktionen zusammen, es soll Ihnen als Nachschlagewerk dienen.

- MitarbeiterIn einloggen
- Mitteilungen Posteingang/Gesendet/Nachricht senden
- Allgemeine Orientierung
- Termine der Berufsschule und Seminare ausdrucken und in die Ausbildungsmappe heften – Personal / Lehrlinge / Termine (bei der Urlaubsplanung berücksichtigen)

## WWS 1: WWS-Ordner als Nachschlagewerk

LINK: [Filial-Organisation/Dokumentationen & Handbücher/WWS-Ordner](#)

- Bedienung
- Tasten
- Stammdaten
- Artikelinformation
- Drucklisten
- Drucketiketten
- Artikelerfassung für den Druck
- Ablaufkontrolle

## BERATUNG UND VERKAUF

Fassen Sie die Vorteile der Kundenkarte zusammen.

---

Feedback durch AusbilderIn: \_\_\_\_\_


---

## PERSÖNLICHKEITSENTWICKLUNG

Reflektieren Sie mit Ihrer Ausbilderin / Ihrem Ausbilder folgende persönliche Kompetenz:

Kundenorientierung:

„Geht offen auf alle KundInnen zu.“

						
Selbsteinschätzung	1	2	3	4	5	6
Fremdeinschätzung	1	2	3	4	5	6

Maßnahmen:

---

---

---

\_\_\_\_\_

Datum

\_\_\_\_\_

Unterschrift  
des Lehrlings

\_\_\_\_\_

Unterschrift  
der Ausbilderin / des Ausbilders