

# Änderung der Ausbildungsordnung Einzelhandel Schwerpunkt „Digitaler Verkauf“ (AV)

Im Lehrberuf Einzelhandel wurde der optionale Schwerpunkt „Digitaler Verkauf“ als Ausbildungsversuch eingerichtet. Der neue Schwerpunkt geht auf neue Entwicklungen im Bereich der Digitalisierung im Verkaufsablauf (wie z. B. interaktive Bildschirme, Chip-Kundenkarten, intelligente Einkaufswagen, NFC-Bezahlvorgänge, Transponder oder RFID-gesteuerte Lager- und Mehrwegsysteme) ein. Er **kann nur ergänzend zu anderen Schwerpunkten** ausgebildet werden.

Die Verordnung tritt mit 1. Juni 2017 in Kraft. Mit der Ausbildung im Schwerpunkt „Digitaler Verkauf“ kann vorerst bis zum 31. Mai 2022 begonnen werden.

## LEHRZEIT:

3 Jahre

## LEHRBETRIEBE:

Einzelhandelsbetriebe aller Sortimente

## BERUFSPROFIL:

Was können Einzelhandelskaufmänner/-frauen mit dem Schwerpunkt Digitaler Verkauf zusätzlich zu den Inhalten der anderen Schwerpunkte?

### Einzelhandelskaufmänner/-frauen mit dem Schwerpunkt Digitaler Verkauf ...

- können die Einsatzmöglichkeiten von mobilen Endgeräten im Rahmen der Verkaufstätigkeit abschätzen und sind sich auch der Risiken der digitalen Welt bewusst
- setzen mobile Endgeräte bei ihren Verkaufs- und Beratungsgesprächen bedarfsgerecht ein
- nutzen mobile Endgeräte beim Anbieten von Ergänzungs- und Ersatzartikeln und anderer betrieblicher Serviceleistungen
- wissen mit Retouren aus dem Multi-Channel-Selling (Online kaufen – Offline retournieren) umzugehen
- wirken beim Beantworten von online-Anfragen im Rahmen ihrer Tätigkeitsbereiche mit

## BERUFSBILD:

Was wird dem Lehrling vom Betrieb in der Ausbildung dieses ergänzenden Schwerpunktes u. a. vermittelt?

### Allgemeine Kenntnisse

- Kenntnis der Möglichkeiten der Verbindung des stationären mit dem digitalen Handel

### Fachliches Wissen

- Wissen über die rechtlichen Grundlagen im Online-Bereich
- Kenntnis des Nutzens eines mobilen Endgerätes im Verkaufsgespräch sowie des Ablaufs und der Gestaltung eines Verkaufsgesprächs unter Verwendung von mobilen Endgeräten
- Bescheid wissen über Multi-Channel-Selling und der zugehörigen Warenpräsentation (z. B. Umgang mit digitalen Inhalten wie Bildern, Videos usw. und Usability)
- Kenntnis der Zahlungsmöglichkeiten und Zahlungsabwicklung sowie der betriebsspezifischen verkaufsfördernden Maßnahmen im E-Commerce- Bereich (wie z. B. Newsletter, soziale Medien, Online- Bewertungssysteme, Suchmaschinenmarketing usw.)
- Wissen über die Abläufe im Online-Bereich wie Warenbewegungen und Logistik samt der daraus sich ergebenden Digitalbelege und Verwaltungssysteme

### **Arbeitstechniken**

- Mitarbeiten beim Aufbau und Aktualisieren einer Kundendatei
- Funktionsgerechtes Verwenden und Aktualisieren (Aufladung, Updates usw.) von mobilen Endgeräten sowie Kenntnis über das Zusammenwirken mit weiterer Unternehmenssoftware
- Einschätzen der möglichen Gefahren der digitalen Welt (wie z. B. Mobbing, Missbrauch von Daten)
- Recherchieren im Internet (z. B. über Online-Artikelangebot, Vergleichspreise, Verfügbarkeit, technische Unterlagen usw.) sowie Erkennen von seriösen und fundierten Internet-Quellen

### **Auftragsbezogenes Arbeiten**

- Führen von Verkaufsgesprächen sowie Beraten von Kunden und Kundinnen unter Verwendung mobiler Endgeräte (z. B. Einsatz von Bildern, Videos, Emotionen, Zusatzinformationen usw.)
- Anbieten von Ergänzungs- und Ersatzartikeln und anderer betrieblicher Serviceleistungen (wie z. B. Wartung, Reparatur, Prüfung, Einstellung, Fehlersuche und Fehlerbehebung) unter Verwendung mobiler Endgeräte
- Bearbeiten und Abwickeln von Retouren aus dem Multi-Channel-Selling (Online kaufen – Offline retournieren)

Mit der zusätzlichen Ausbildung im Schwerpunkt Digitaler Verkauf des Lehrberufs Einzelhandel kann ab 1. Juni 2017 begonnen werden. Die Ausbildungsordnung finden Sie im Internet unter:

<http://www.bmwf.gv.at/Berufsausbildung/LehrberufelnOesterreich/ListeDerLehrberufe/Seiten/liste.aspx>