Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Einzelhandel: Schwerpunkt Digitaler Verkauf (ergänzende Ausbildung) nach dem BGBl. II Nr. 113/2015 (130. Verordnung; Jahrgang 2017)

Lehrbetrieb:

Ausbilder/in:

Lehrling:

Beginn der Ausbildung: Ende der Ausbildung:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | **Hinweise:****Ausbildungstipps, praxistaugliche Methoden und Best-Practice-Beispiele finden Sie im Tool 2 des Ausbildungsleitfadens unter:**<https://www.qualitaet-lehre.at/>**Ein Video zu den Ausbildungsleitfäden ist unter folgendem Link abrufbar:**<https://www.youtube.com/watch?v=ag1kWHhKjyg> |  |
|  |  |  |

**Durchgeführte Feedback-Gespräche zum Ausbildungsstand:**

**1. Lehrjahr**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Feedback-Gespräch | Datum  | Unterschrift Lehrling | Unterschrift Ausbilder/in | **✓** |
|  |  |  |  |
|  |  |
| Weiteres Feedback-Gespräch | Datum  | Unterschrift Lehrling | Unterschrift Ausbilder/in | **✓** |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Anmerkungen |  |

**2. Lehrjahr**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Feedback-Gespräch | Datum  | Unterschrift Lehrling | Unterschrift Ausbilder/in | **✓** |
|  |  |  |  |
|  |  |
| Weiteres Feedback-Gespräch | Datum  | Unterschrift Lehrling | Unterschrift Ausbilder/in | **✓** |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Anmerkungen |  |

**3. Lehrjahr**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Feedback-Gespräch | Datum  | Unterschrift Lehrling | Unterschrift Ausbilder/in | **✓** |
|  |  |  |  |
|  |  |
| Weiteres Feedback-Gespräch | Datum  | Unterschrift Lehrling | Unterschrift Ausbilder/in | **✓** |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Anmerkungen |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | **Infobox:**Auf den folgenden Seiten finden Sie zu jedem **Kompetenzbereich** die **Ausbildungsziele** und die dazugehörigen **Ausbildungsinhalte**.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Hinweis:**Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und spätestens im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen. Jeder Lehrbetrieb hat unterschiedliche Prioritären. Der Ausbildungsleitfaden und die im Rahmen des Berufsbilds angeführten Beispiele sollen als Orientierung bzw. Anregung dienen, die nach Tätigkeit und betrieblichen Anforderungen gestaltet werden können. |

**Erklärung:*** Für jeden absolvierten **Ausbildungsinhalt** können **Häkchen** in den **weißen Feldern** gesetzt werden.
* Ist ein **Feld grau** gefärbt, bedeutet dies, dass der **Ausbildungsinhalt** in diesem **Lehrjahr** nicht relevant bzw. nicht auszubilden ist.

**Beispiele:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Zielgruppengerechte Kommunikation** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** |
| mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten. |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ausstattung des Arbeitsbereichs** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** |
| die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden. |  |  |  |

 |  |
|  |  |  |

Ausbildungsbereich

Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ihr Lehrling kann …** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **... einen Überblick über die Vertriebsstruktur seines Lehrbetriebes geben.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| betriebstypische Vertriebsstruktur kennen |  |  |  |
| den Webauftritt kennen |  |  |  |
| Online-Medien kennen |  |  |  |
| Vorteile des stationären Handels kennen |  |  |  |
| Vorteile des Online-Handels kennen |  |  |  |
| Vorteile kombinierter Vertriebsstrukturen kennen |  |  |  |
| Online-Vertriebskanäle kennen |  |  |  |
| Werbemaßnahmen kennen |  |  |  |
| Sicherheits- und Qualitätszertifikate kennen |  |  |  |
| Trends und Entwicklungen im digitalen Verkauf kennen |  |  |  |
| **... die Funktionsweise des Onlineshops erklären.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| die Bestellabfolge kennen |  |  |  |
| Fehlermeldungen einschätzen und beheben |  |  |  |
| die Prozessabfolge nach Bestelleingang kennen |  |  |  |
| Abkürzungen und Bezeichnungen kennen |  |  |  |
| wichtige Ansprechpartner kennen |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ihr Lehrling kann …** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **... digitale Endgeräte verwenden.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Digitale Endgeräte kennen |  |  |  |
| Digitale Endgeräte bedienen |  |  |  |
| Abkürzungen und Bezeichnungen kennen |  |  |  |
| Sicherheitsrisiken kennen |  |  |  |
| Sicherheitsstandards einhalten |  |  |  |
| Datenaustausch zu Schnittstellen kennen |  |  |  |
| **... das Datenbanksystem bedienen.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| den Aufbau der Kundendatei kennen |  |  |  |
| den unternehmerischen Wert der Kundendatei erkennen |  |  |  |
| Kundendaten suchen und Kundensegmente bilden |  |  |  |
| rechtliche Rahmenbedingungen kennen |  |  |  |
| Folgen von Datenmissbrauch kennen |  |  |  |
| Kundendaten anlegen und verwalten |  |  |  |

Ausbildungsbereich

Ware und Sortiment

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ihr Lehrling kann …** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **... einen Überblick über das Online-Sortiment geben.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| die Warenverfügbarkeit abgrenzen |  |  |  |
| den Lagerstand des Warenangebotes feststellen |  |  |  |
| nach alternativen Warenangeboten suchen |  |  |  |
| **… bei der Online-Warenpräsentation mitwirken.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| rechtliche Rahmenbedingungen kennen |  |  |  |
| angemessen auf Online-Plattformen verhalten |  |  |  |
| die Nutzerfreundlichkeit einschätzen |  |  |  |
| Maßnahmen zur Verbesserung der Produktpräsentation setzen |  |  |  |
| Vorteile der visuellen und auditiven Produktpräsentation kennen |  |  |  |
| **… Waren für den Versand vorbereiten.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Waren versandfertig verpacken |  |  |  |
| Belege zur Verpackung hinzufügen |  |  |  |
| Waren etikettieren |  |  |  |
| Werbemaßnahmen des Lehrbetriebs umsetzen |  |  |  |

Ausbildungsbereich

Verkauf

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ihr Lehrling kann …** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **… Kunden mit digitalen Endgeräten beraten und Waren präsentieren.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Bedürfnisse von Kunden einschätzen |  |  |  |
| rechtliche Rahmenbedingungen von Online-Geschäften kennen |  |  |  |
| digitale Endgeräte zum passenden Zeitpunkt einsetzen |  |  |  |
| digitale Recherchemöglichkeiten nutzen |  |  |  |
| digital recherchierte Informationen einschätzen |  |  |  |
| Verkaufspreise argumentieren |  |  |  |
| mit digitalen Endgeräten über Waren informieren |  |  |  |
| mit digitalen Endgeräten über Zusatzverkäufe und Serviceleistungen informieren |  |  |  |
| Kaufentscheidungshilfen anbieten |  |  |  |
| **… Kunden bei der Kaufabwicklung behilflich sein.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| bei Liefer- bzw. Abholmöglichkeiten beraten |  |  |  |
| bei Zahlungsmöglichkeiten beraten |  |  |  |
| beim Online-Bezahlvorgang beraten |  |  |  |
| Sicherungssysteme von Zahlungsmöglichkeiten kennen |  |  |  |
| **… auf Beschwerden und Reklamationen reagieren.** | **✓** | **✓** | **✓** |
| rechtliche Grundlagen von Verkaufsrückabwicklungen kennen |  |  |  |
| rechtliche Rahmenbedingungen bei mangelhafter Ware kennen |  |  |  |
| betriebsinterne Prozesse von Verkaufsrückabwicklungen kennen |  |  |  |