

# Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Einzelhandel Schwerpunkt  
Telekommunikation nach dem BGBl. I Nr. 129/2013  
(113. Verordnung; Jahrgang 2015)

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 Prioritäten. 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. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| <b>... sich im Lehrbetrieb zurechtfinden und kennt wichtige Eckdaten seines Lehrbetriebs.</b> | ✓      | ✓      | ✓      |
| In den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden                                          |        |        |        |
| Betriebsaufbau, Betriebsbereiche und wesentliche Zusammenhänge kennen                         |        |        |        |
| Wichtige Ansprechpartner kennen                                                               |        |        |        |
| Leistungsangebot des Lehrbetriebs kennen                                                      |        |        |        |
| Daten und Fakten des Lehrbetriebs kennen                                                      |        |        |        |
| Innerbetriebliche Regelungen einhalten                                                        |        |        |        |
| Ziele des Lehrbetriebs kennen                                                                 |        |        |        |
| Werte und Standards des Lehrbetriebs kennen                                                   |        |        |        |
| Verantwortungsvoll außerhalb des Unternehmens verhalten                                       |        |        |        |
| Werbemaßnahmen des Lehrbetriebs kennen                                                        |        |        |        |
| <b>... einen Überblick über die Branche geben.</b>                                            | ✓      | ✓      | ✓      |
| Struktur des Handels kennen                                                                   |        |        |        |
| Interessensvertretungen des Handels kennen                                                    |        |        |        |
| Grundlegende Technologien kennen                                                              |        |        |        |
| Trends und Entwicklungen kennen                                                               |        |        |        |
| Werbemaßnahmen der Branche kennen                                                             |        |        |        |
| Marktwirtschaftliche Zusammenhänge und deren Auswirkungen kennen                              |        |        |        |
| Marktwirtschaftliches Prinzip verstehen                                                       |        |        |        |
| Medienberichte verstehen und einschätzen                                                      |        |        |        |
| <b>... Ziel und Inhalt seiner Ausbildung erklären.</b>                                        | ✓      | ✓      | ✓      |
| Ablauf der Ausbildung in Lehrbetrieb und Berufsschule erklären                                |        |        |        |
| Rechte und Pflichten als Lehrling kennen                                                      |        |        |        |
| Anforderungen der Lehrabschlussprüfung kennen                                                 |        |        |        |
| Weiterbildungs- und Karrieremöglichkeiten kennen                                              |        |        |        |
| <b>... mit Personen im Lehrbetrieb sowie Lieferanten kommunizieren.</b>                       | ✓      | ✓      | ✓      |
| Gespräche mit Vorgesetzten, Kollegen und Lieferanten führen                                   |        |        |        |
| Mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen                                                  |        |        |        |
| Fachausdrücke und Abkürzungen benutzen                                                        |        |        |        |

| Ihr Lehrling kann ...                                                                           | 1. Lj. | 2. Lj. | 3. Lj. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| ... mit Materialien, Hilfsmitteln und Werkzeugen umgehen.                                       | ✓      | ✓      | ✓      |
| Computerunterstützte Anwenderprogramme und Geräte anwenden und Sicherheitsvorschriften befolgen |        |        |        |
| Schutzmaßnahmen anwenden                                                                        |        |        |        |
| Gefahren-, Gebots- und Verbotsszeichen kennen                                                   |        |        |        |
| ... gesundheitsschonend und sicher arbeiten.                                                    | ✓      | ✓      | ✓      |
| Betriebliche Sicherheitsvorschriften einhalten                                                  |        |        |        |
| Gefahren im Betrieb erkennen und vermeiden                                                      |        |        |        |
| Bei Arbeitsunfällen und bei akuten gesundheitlichen Beschwerden richtig reagieren               |        |        |        |
| Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden                                                 |        |        |        |
| Bei Strafdelikten richtig verhalten                                                             |        |        |        |
| Funktion externer Aufsichtsorgane kennen                                                        |        |        |        |
| ... seine Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer wahrnehmen.                                     | ✓      | ✓      | ✓      |
| Aufgaben der Arbeitnehmervertretung kennen                                                      |        |        |        |
| Wesentliche Bestimmungen des Lehrvertrags und des Berufsausbildungsgesetzes kennen              |        |        |        |
| Wesentliche Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetzes kennen              |        |        |        |
| Aushangspflichtige Gesetze kennen                                                               |        |        |        |
| Mit Zeiterfassungssystem umgehen                                                                |        |        |        |
| Gehaltsbestandteile kennen und überprüfen                                                       |        |        |        |
| ... zum betrieblichen Umweltschutz beitragen.                                                   | ✓      | ✓      | ✓      |
| Nachhaltig arbeiten                                                                             |        |        |        |
| Maßnahmen zum Recycling von Altgeräten                                                          |        |        |        |
| Umweltschutzmaßnahmen umsetzen                                                                  |        |        |        |
| Waren umweltbewusst verpacken                                                                   |        |        |        |
| Umweltbelastende Materialien kennen                                                             |        |        |        |
| ... Aufgaben im betrieblichen Schriftverkehr und Rechnungswesen durchführen.                    | ✓      | ✓      | ✓      |
| Struktur des betrieblichen Rechnungswesens kennen                                               |        |        |        |
| Belege prüfen                                                                                   |        |        |        |
| Neuaufträge, Verlängerungen und Vertragsankündigungen bearbeiten                                |        |        |        |
| Kennzahlen interpretieren                                                                       |        |        |        |
| Statistiken erstellen                                                                           |        |        |        |
| ... wirtschaftlich und qualitätsorientiert arbeiten.                                            | ✓      | ✓      | ✓      |
| Qualitätssichernde Maßnahmen kennen                                                             |        |        |        |
| Kosten- und ressourcenschonend arbeiten                                                         |        |        |        |

# Ausbildungsbereich

## Ware und Sortiment

| Ihr Lehrling kann ...                                                                | 1. Lj. | 2. Lj. | 3. Lj. |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| <b>... einen Überblick über das Sortiment geben.</b>                                 | ✓      | ✓      | ✓      |
| Waren und Dienstleistungen des Lehrbetriebs kennen                                   |        |        |        |
| Warengruppen unterscheiden                                                           |        |        |        |
| Waren nach markenspezifische Warenbezeichnungen und Fachausdrücke unterscheiden      |        |        |        |
| Waren nach produktspezifischen Kennwerten und Leistungsmerkmalen unterscheiden       |        |        |        |
| Vorschriften und Maßnahmen betreffend Sicherheit, Entsorgung und Umweltschutz kennen |        |        |        |
| Kennzeichnung der Energieeffizienz und der fachgerechten Entsorgung kennen           |        |        |        |
| <b>... den Warenbedarf feststellen.</b>                                              | ✓      | ✓      | ✓      |
| Lagerbestand feststellen                                                             |        |        |        |
| Lagerkennzahlen interpretieren                                                       |        |        |        |
| Warenbestände auf Qualität und Menge prüfen                                          |        |        |        |
| Bei der Inventur mitarbeiten                                                         |        |        |        |
| Angebote vergleichen und bei Auswahlentscheidungen mitwirken                         |        |        |        |
| Saisonale Auswirkungen auf Lagerbestand berücksichtigen                              |        |        |        |
| <b>... Waren bestellen.</b>                                                          | ✓      | ✓      | ✓      |
| Lieferanten und betriebsinterne Schnittstellen des Lehrbetriebs kennen               |        |        |        |
| Wissen, wann Bestellungen erfolgen müssen                                            |        |        |        |
| Wissen, wie Bestellungen erfolgen müssen                                             |        |        |        |
| Lieferbedingungen kennen                                                             |        |        |        |
| Auswirkungen eines unzureichenden Warenmanagements kennen                            |        |        |        |
| Warenbestellungen durchführen                                                        |        |        |        |
| <b>... den Wareneingang überwachen.</b>                                              | ✓      | ✓      | ✓      |
| Ware fachgerecht an- und übernehmen                                                  |        |        |        |
| Wareneingang prüfen                                                                  |        |        |        |
| Transportverpackungen fachgerecht entsorgen                                          |        |        |        |
| Wissen, wie bei mangelhafter Anlieferung vorzugehen ist                              |        |        |        |



| Ihr Lehrling kann ...                                                    | 1. Lj. | 2. Lj. | 3. Lj. |
|--------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| ... die Warenlagerung vornehmen.                                         | ✓      | ✓      | ✓      |
| Waren im Warenwirtschaftssystem erfassen                                 |        |        |        |
| Waren lagern                                                             |        |        |        |
| Sicherheitsvorkehrungen bei Warenlagerung beachten                       |        |        |        |
| ... die Waren fachgerecht verpacken.                                     | ✓      | ✓      | ✓      |
| Die Kosten von Verpackungsmaterialien kennen                             |        |        |        |
| Waren umweltbewusst verpacken                                            |        |        |        |
| Produktgerechte Verpackungen auswählen                                   |        |        |        |
| ... die Warenpräsentation kundengerecht umsetzen.                        | ✓      | ✓      | ✓      |
| Waren und Dienstleistungen in Sortimentsgruppen einteilen                |        |        |        |
| Waren fachgerecht platzieren und ansprechend präsentieren                |        |        |        |
| Zusatz- und Verbundplatzierungen umsetzen                                |        |        |        |
| Werbemaßnahmen des Lehrbetriebs umsetzen                                 |        |        |        |
| ... Preise auszeichnen.                                                  | ✓      | ✓      | ✓      |
| Wissen, wie sich Endverbraucherpreise grundlegend zusammensetzen         |        |        |        |
| Wissen, welche betrieblichen Kosten anfallen                             |        |        |        |
| Wissen, welche Umsatzsteuersätze, Zuschläge und Gebühren anzuwenden sind |        |        |        |
| Preisauszeichnungen vornehmen                                            |        |        |        |

# Ausbildungsbereich

## Verkauf

| Ihr Lehrling kann ...                                                                                     | 1. Lj. | 2. Lj. | 3. Lj. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| <b>... den Kunden gegenüber professionell auftreten.</b>                                                  | ✓      | ✓      | ✓      |
| Dem Beruf entsprechend auftreten                                                                          |        |        |        |
| Auf Kunden eingehen                                                                                       |        |        |        |
| Sich entsprechend den betriebsinternen Vorgaben verhalten                                                 |        |        |        |
| Digitale Medien zur Informationsgewinnung bedienen                                                        |        |        |        |
| Informationen aus Gebrauchsanweisungen einsetzen                                                          |        |        |        |
| Voraussetzungen für die Inbetriebnahme von Geräten und Diensten kennen                                    |        |        |        |
| <b>... Kunden beraten und Waren präsentieren.</b>                                                         | ✓      | ✓      | ✓      |
| Kundenwünsche erkennen                                                                                    |        |        |        |
| Kundenbedürfnisse einschätzen                                                                             |        |        |        |
| Sortiment entsprechend den Kundenbedürfnissen einschränken                                                |        |        |        |
| Kunden über Waren und Dienstleistungen informieren                                                        |        |        |        |
| Waren anwenderbezogen vorführen                                                                           |        |        |        |
| Typische Kundenanliegen bearbeiten                                                                        |        |        |        |
| Über die Verwendung technischer Geräte und des Zubehörs informieren                                       |        |        |        |
| Kaufentscheidungshilfen bieten                                                                            |        |        |        |
| Qualität und Preis von Waren und Dienstleistungen argumentieren                                           |        |        |        |
| Einfache Verkaufsgespräche in englischer Sprache führen                                                   |        |        |        |
| Bei der Erstellung spezieller Angebote mitwirken                                                          |        |        |        |
| <b>... Zusatzverkäufe und Serviceleistungen anbieten.</b>                                                 | ✓      | ✓      | ✓      |
| Wissen, welche Waren als Zusatzverkauf angeboten werden können                                            |        |        |        |
| Über die Verwendung des Zubehörs beraten                                                                  |        |        |        |
| Über Verbindungselemente unter Berücksichtigung der Anschlussmöglichkeiten beraten                        |        |        |        |
| Den technischen Fortschritt und Adaptierungsbedarf im Beratungsgespräch berücksichtigen                   |        |        |        |
| Wissen, zu welchem Zeitpunkt Zusatzverkäufe angeboten werden                                              |        |        |        |
| Reparaturaufträge übernehmen und weiterleiten                                                             |        |        |        |
| <b>... den Kauf abschließen.</b>                                                                          | ✓      | ✓      | ✓      |
| Abschlussfragen zum richtigen Zeitpunkt stellen                                                           |        |        |        |
| Rechtliche und betriebliche Bestimmungen zum Abschließen und Kündigen von Kauf- und Tarifverträgen kennen |        |        |        |

| Ihr Lehrling kann ...                                                | 1. Lj. | 2. Lj. | 3. Lj. |
|----------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| <b>... zur Kundenbindung beitragen.</b>                              | ✓      | ✓      | ✓      |
| Kundenbindungsprogramme des Lehrbetriebs kennen                      |        |        |        |
| Nachhaltige Verkäufer-/Käuferbeziehung aufbauen                      |        |        |        |
| Kundendaten aufnehmen                                                |        |        |        |
| <b>... auf Beschwerden und Reklamationen angemessen reagieren.</b>   | ✓      | ✓      | ✓      |
| Mit Kundenbeschwerden umgehen                                        |        |        |        |
| Gesetzliche Bestimmungen kennen                                      |        |        |        |
| Betriebsübliche Regelungen kennen                                    |        |        |        |
| Einen Umtausch von Waren vornehmen                                   |        |        |        |
| Auf Reklamationen betriebsüblich reagieren                           |        |        |        |
| <b>... den Kassiervorgang durchführen.</b>                           | ✓      | ✓      | ✓      |
| Sicherheitsrichtlinien im Geldverkehr kennen                         |        |        |        |
| Die persönlichen Sicherheitsvorkehrungen beim Kassieren einhalten    |        |        |        |
| Kassieren                                                            |        |        |        |
| Den Kassiervorgang mit unterschiedlichen Zahlungsmitteln abschließen |        |        |        |
| Mit besonderen Situationen an der Kassa umgehen                      |        |        |        |
| <b>... Rechnungen und Tarifverträge ausstellen.</b>                  | ✓      | ✓      | ✓      |
| Bestandteile einer Rechnung kennen                                   |        |        |        |
| Bestandteile der Tarifverträge kennen                                |        |        |        |
| Rechnungen erstellen                                                 |        |        |        |
| Tarifverträge ausstellen                                             |        |        |        |
| Umsatzsteuer berechnen                                               |        |        |        |
| Maßnahmen bei Zahlungsverzug setzen                                  |        |        |        |
| Kassaabschluss durchführen                                           |        |        |        |