

BAYERISCHES STAATSMINISTERIUM FÜR UNTERRICHT UND KULTUS

**Lehrpläne für die Berufsschule**

**Beschulung der Berufsgruppe Handel und Verkauf**

**Fachklasse: Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel**

**Fachklasse: Verkäufer/Verkäuferin**

**Fachklasse: Pharmazeutisch-kaufmännischer Angestellter/Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte**

**Unterrichtsfächer: Einzelhandelsprozesse  
Apothekenprozesse  
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle  
Kundenorientiertes Verkaufen**

Jahrgangsstufen 10 bis 12

Juli 2012

Der Lehrplan wurde mit Verfügung vom 25.07.2012 (AZ VII.4-5S9410-7b.56869) genehmigt und gilt mit Beginn des Schuljahres 2012/2013.

Herausgeber:

Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung, Schellingstr. 155, 80797 München,

Telefon 089 2170-2211, Telefax 089 2170-2215,

Internet: [www.isb.bayern.de](http://www.isb.bayern.de)

Herstellung und Vertrieb:

Offsetdruckerei + Verlag Alfred Hintermaier, Inh. Bernhard Hintermaier,

Nailastr. 5, 81737 München, Telefon 089 6242970, Telefax 089 6518910,

E-Mail: [shop@hintermaier-druck.de](mailto:shop@hintermaier-druck.de)

# INHALTSVERZEICHNIS

## EINFÜHRUNG

	<b>SEITE</b>
1 Vorwort zur Beschulung in Berufsgruppen	5
2 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule	5
3 Ordnungsmittel und Stundentafeln	7
4 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen	8
5 Verbindlichkeit der Lehrpläne	8
6 Berufsbezogene Vorbemerkungen	9

## LEHRPLAN

### **Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel**

Stundentafel	11
Übersicht über die Fächer und Lernfelder	13
<u>Jahrgangsstufe 10</u>	18
<u>Jahrgangsstufe 11</u>	27
<u>Jahrgangsstufe 12</u>	32

### **Verkäufer/Verkäuferin**

Stundentafel	36
Übersicht über die Fächer und Lernfelder	38
<u>Jahrgangsstufe 10</u>	42
<u>Jahrgangsstufe 11</u>	51

---

**Pharmazeutisch-kaufm. Angestellte/r**

Studentafel	56
Übersicht über die Fächer und Lernfelder	58
<u>Jahrgangsstufe 10</u>	63
<u>Jahrgangsstufe 11</u>	73
<u>Jahrgangsstufe 12</u>	79

**Berufsgruppe Handel und Verkauf**

Studentafel	84
Übersicht über die Fächer und Lernfelder	88
<u>Jahrgangsstufe 10</u>	95
<u>Jahrgangsstufe 11</u>	110
<u>Jahrgangsstufe 12</u>	118

**ANHANG**

Mitglieder der Lehrplankommission	125
Verordnung über die Berufsausbildung	

---

## **EINFÜHRUNG**

### **1 Vorwort zur Beschulung in Berufsgruppen**

Die vorliegenden Lehrpläne bieten sowohl die Möglichkeit der Einzelbeschulung in Fachklassen als auch einer gemeinsamen Beschulung. Dabei ist sichergestellt, dass ein Wechsel von Schülerinnen und Schülern zwischen gemeinsamer Beschulung und Fachklassenbeschulung in der Regel möglich ist.

Die gemeinsame Beschulung in Berufsgruppen ermöglicht den Schülerinnen und Schülern einen Einblick in verwandte Ausbildungsberufe und fördert eine Öffnung der Ausbildung im Sinne des lebenslangen Lernens und der Berücksichtigung von wechselnden Berufslaufbahnen.

Der neue Lehrplan für die gemeinsame Beschulung in der Berufsgruppe Handel und Verkauf beachtet das Berufsprinzip durch berufsspezifisch geteilte Intensivierungsstunden und Binnendifferenzierungen. Die innere Differenzierung erfolgt in der Regel durch Gruppenbildung und differenzierte Aufgabenstellungen. Somit wird die entsprechende fachliche Tiefe ermöglicht.

Auch bei der gemeinsamen Beschulung stellt der Lehrplan sicher, dass das Bildungsziel der jeweiligen Ausbildungsberufe erreicht wird. Die fachliche Tiefe wird auch bei gemeinsamer Beschulung gewährleistet. Grundsätzlich soll die gemeinsame Beschulung während der gesamten Ausbildungszeit beibehalten werden.

### **2 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule**

Die Berufsschule hat gemäß Art. 11 BayEUG die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemein bildende Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln. Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen dabei in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Aufgabe der Berufsschule konkretisiert sich in den Zielen,

- eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet,

- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln,
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken,
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln.

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont,
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln,
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und der Gesellschaft gerecht zu werden,
- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemein bildenden Unterricht, und soweit es im Rahmen berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf die Kernfragen unserer Zeit eingehen, wie z. B.

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung ihrer jeweiligen kulturellen Identität,
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlagen sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte.

### **3 Ordnungsmittel und Stundentafeln**

#### **Ordnungsmittel**

Den Lehrplänen liegen der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 18.06.2004 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel/zur Kauffrau im Einzelhandel vom 16. Juli 2004 (BGBl. I, Nr. 38, S. 1806 ff.), geändert am 22. März 2005 (BGBl. I, Nr. 18, S. 895), und erneut geändert am 20. August 2007 (BGBl. I, Nr. 45, S. 2203); der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 18.06.2004 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Verkäufer/zur Verkäuferin vom 16. Juli 2004 (BGBl. I, Nr. 38, S. 1806 ff.), geändert am 22. März 2005 (BGBl. I, Nr. 18, S. 895), und erneut geändert am 20. August 2007 (BGBl. I, Nr. 45, S. 2203) sowie der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Pharmazeutisch-kaufmännischer Angestellter/Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 26. April 2012 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten/zur Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten vom 03. Juli 2012 (BGBl. I, Nr. 31, S. 1456) zugrunde.

Die Ausbildungsberufe Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer/Verkäuferin sowie Pharmazeutisch-kaufmännischer Angestellter/Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte sind dem Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung zugeordnet. Die Ausbildungszeit für Verkäufer/Verkäuferin beträgt 2 Jahre, für Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel und Pharmazeutisch-kaufmännischer Angestellter/Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte 3 Jahre.

Den vorliegenden Lehrplänen liegt zudem das KMS vom 21.12.2010, Nr. VII.4-5 D9410-1.137 709 (Erstellung von Lehrplänen zur gemeinsamen Beschulung von kaufmännisch-verwaltenden Ausbildungsberufen in Berufsgruppen sowie von gewerblichen Ausbildungsberufen in Berufsgruppen) zugrunde.

#### **Stundentafeln**

Die den jeweiligen Lehrplänen zugrunde liegenden Stundentafeln werden der besseren Übersicht halber direkt vor den einzelnen Lehrplänen aufgeführt.

#### **4 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen**

Die Umsetzung kompetenz- und lernfeldorientierter Lehrpläne hat zum Ziel, die Handlungskompetenz der Schülerinnen und Schüler zu fördern. Unter Handlungskompetenz wird hier die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten, verstanden.

Ziel des Unterrichts ist es, dass die Schülerinnen und Schüler die Bereitschaft und Befähigung entwickeln, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen. Des Weiteren ist stets die Entwicklung ihrer Persönlichkeit, die Entfaltung individueller Begabungen und Lebenspläne im Fokus des Unterrichts. Dabei werden Werte wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein vermittelt. Die Bereitschaft und Befähigung, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen, müssen im Unterricht gefördert und unterstützt werden.

Dazu ist es notwendig, Unterrichtskonzepte zu entwickeln, die die Schülerinnen und Schüler individuell fördern und sie im Prozess des selbstregulierten Lernens unterstützen.

#### **5 Verbindlichkeit der Lehrpläne**

Die Ziele und Inhalte der Lehrpläne bilden zusammen mit den Prinzipien des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland, der Verfassung des Freistaates Bayern und des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen die verbindliche Grundlage für den Unterricht und die Erziehungsarbeit. Im Rahmen dieser Bindung trifft der Lehrer seine Entscheidungen in pädagogischer Verantwortung.

Die Zeitrichtwerte der Lernfelder sind als Anregung gedacht.



## 6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

**Die Kaufleute im Einzelhandel** sind in Handelsunternehmen mit unterschiedlichen Größen, Betriebsformen und Sortimenten oder als selbstständige Kaufleute tätig. Sie arbeiten in Einzelhandelsgeschäften verschiedener Wirtschaftsbereiche: vom Modehaus über den Supermarkt bis zum Gemüseladen. Auch im Versand- und Internethandel oder in großen Tankstellen mit gemischtem Warenangebot sind die Kaufleute im Einzelhandel beschäftigt. Sie sind in der Hauptsache im Warenverkauf tätig und bieten ihren Kunden Beratung und Service. Sie können ferner mit dem Servicebereich Kasse, der Warenbeschaffung, dem Wareneingang, der Lagerwirtschaft, dem Marketing, der Personalwirtschaft und dem Rechnungswesen befasst sein.

**Der Verkäufer/die Verkäuferinnen** sind in denselben Einzelhandelsgeschäften wie die Kaufleute im Einzelhandel tätig. In der Hauptsache verkaufen sie Waren und bieten ihren Kunden Beratung und Service. Sie nehmen Ware an, zeichnen sie aus und präsentieren sie ansprechend. Zudem prüfen sie den Bestand, führen Qualitätskontrollen durch, bestellen Ware und nehmen Reklamationen entgegen.

**Die Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten** sind in Apotheken, in Krankenhausapotheken, in der pharmazeutischen Industrie, im pharmazeutischen Großhandel, bei Krankenkassen sowie in Apothekerkammern und -verbänden tätig. Die wesentlichen Aufgaben der Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten liegen in der verantwortlichen Beschaffung und Lagerung von Arzneimitteln, Medizinprodukten und apothekenüblichen Waren, der Organisation der Warenwirtschaft und einer aktiven Gestaltung des Marketings. Darüber hinaus führen die Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten Tätigkeiten nach der Apothekenbetriebsordnung unterstützend aus und sind im Verkauf von Medizinprodukten und apothekenüblichen Waren einschließlich der Beratung tätig. Sie besitzen den "Nachweis der Sachkenntnis im Einzelhandel mit freiverkäuflichen Arzneimitteln".

Die Lernfelder des Lehrplans orientieren sich an exemplarischen Handlungsfeldern. Die Zielformulierungen beschreiben die Kompetenzen am Ende des Lernprozesses. Konkretisiert durch die Inhalte umfassen sie den Mindestumfang der zu vermittelnden Kompetenzen. Zielformulierungen sind didaktisch-methodisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen.

Die Anordnung der Lernfelder im Lehrplan orientiert sich an der Reihenfolge der Lernfelder im Rahmenlehrplan, die entsprechend dem Lernfeldkonzept festgelegt wurde. Gegenüber dem fächerorientierten Unterricht stellt das Lernfeldkonzept eine Perspektivenumkehr dar. Ausgangspunkt des lernfeldbezogenen Unterrichts ist nicht die Fachwissenschaft, zu deren Verständnis bei der Vermittlung möglichst viele praktische Beispiele herangezogen wurden. Vielmehr wird von beruflichen Problemstellungen ausgegangen, die aus dem beruflichen Handlungsfeld entwickelt und didaktisch aufbereitet werden. Die gewählte Reihenfolge der Lernfelder entspricht dem Ablauf der betrieblichen Prozesse und ermöglicht, dass die Kompetenzentwicklung bei den Schülerinnen und Schülern spiralcurricular erfolgen kann.

In allen Ausbildungsjahren integrieren die Zielformulierungen in den Lernfeldern den Umgang mit aktuellen Medien, moderner Bürokommunikationstechnologie und berufsbezogener Software zur Informationsbeschaffung und Informationsverarbeitung. Das Fach Englisch sollte thematisch in die Lernfelder eingebunden werden. Die Dimensionen der Nachhaltigkeit – Ökonomie, Ökologie und Soziales – erstrecken sich auf alle Aktionsbereiche der Ausbildungsbetriebe und werden in die Lernfelder und Zielformulierungen integriert.

Praxis- und berufsbezogene Lernsituationen nehmen grundsätzlich eine zentrale Stellung in der Unterrichtsgestaltung ein und stellen auch eine geeignete Möglichkeit der Binnendifferenzierung für den jeweiligen Ausbildungsberuf dar. Die Schülerinnen und Schüler erwerben durch die selbstständige und eigenverantwortliche Bearbeitung dieser Lernsituationen die erforderlichen Kompetenzen und wenden Lern- und Arbeitsstrategien gezielt an. Sie führen zur Lösung der Lernsituationen eigenständig eine vollständige Handlung durch und erstellen ein Handlungsprodukt.

Selbstständigkeit, vernetztes Denken, Problemlösen sowie die Entwicklung von Einstellungen, Haltungen und Motivation sind Unterrichtsprinzip. Ein wichtiges Ziel ist es, die Schülerinnen und Schüler zu unterstützen, ihre Persönlichkeit zu entwickeln, ihr Selbstvertrauen zu stärken und ihre Kreativität zu entfalten. Die Schülerinnen und Schüler werden befähigt, innovativ und umweltbewusst zu handeln, gesundheitsbewusst und gewaltfrei zu leben und Selbstverantwortung für ihr Leben und Lernen zu übernehmen.

Die in den Lernfeldern angegebenen Zeitrichtwerte beziehen sich auf den Einzeltagesunterricht und müssen bei Blockschulung entsprechend der vorgegebenen Übersichten über die Fächer und Lernfelder (Blockunterricht) angepasst werden.

## LEHRPLAN KAUFMANN/KAUFFRAU IM EINZELHANDEL

Dem Lehrplan liegt die folgende Stundentafel zugrunde:

Ausbildungsberuf	Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel		
	Tagesunterricht		
	1,5 Tage	1 Tag	1 Tag
<b>Zeugnisfächer / Jahrgangstufen</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
Religionslehre	1	1	1
Deutsch	1	1	1
Sozialkunde	1	1	1
Englisch	1	1	1
Einzelhandelsprozesse	6	2	2
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	2	1	3
Kundenorientiertes Verkaufen	3	2	-
<b>Summe</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

<b>Ausbildungsberufe</b>	<b>Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel</b>		
<b>Unterrichtsform</b>	<b>Blockunterricht</b>		
	<b>13 Blockwochen</b>	<b>13 Blockwochen</b>	<b>9 Blockwochen</b>
<b>Zeugnisfächer / Jahrgangstufen</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
Religionslehre	3	3	3
Deutsch	3	3	3
Sozialkunde	3	3	3
Englisch	3	3	3
Sport	2	2	2
Einzelhandelsprozesse	14	11	11
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	4	6	14
Kundenorientiertes Verkaufen	7	8	-
<b>Summe</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>39</b>

**Übersicht über die Fächer und Lernfelder:****Einzeltagesunterricht****Jahrgangsstufe 10****Einzelhandelsprozesse**

Das Einzelhandelsunternehmen präsentieren	80 Std.
Waren beschaffen	60 Std.
Waren annehmen und Lager kontrollieren	60 Std.
Werben und den Verkauf fördern	40 Std.
	<hr/>
	240 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	80 Std.
	<hr/>
	80 Std.

**Kundenorientiertes Verkaufen**

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	80 Std.
Waren präsentieren	40 Std.
	<hr/>
	120 Std.

---

**440 Std.****Jahrgangsstufe 11****Einzelhandelsprozesse**

Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	40 Std.
Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden	40 Std.
	<hr/>
	80 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

40 Std.

---

40 Std.**Kundenorientiertes Verkaufen**

Besondere Verkaufssituationen bewältigen

80 Std.

---

80 Std.

---

**200 Std.****Jahrgangsstufe 12****Einzelhandelsprozesse**

Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen

40 Std.

Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln

40 Std.

---

80 Std.**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern

120 Std.

---

120 Std.

---

**200 Std.**

**Blockunterricht****Jahrgangsstufe 10****Einzelhandelsprozesse**

Das Einzelhandelsunternehmen präsentieren	39 Std.
Waren beschaffen	52 Std.
Waren annehmen und Lager kontrollieren	52 Std.
Werben und den Verkauf fördern	39 Std.
	<hr/>
	182 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	52 Std.
	<hr/>
	52 Std.

**Kundenorientiertes Verkaufen**

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	52 Std.
Waren präsentieren	39 Std.
	<hr/>
	91 Std.

---

**325 Std.****Jahrgangsstufe 11****Einzelhandelsprozesse**

Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	78 Std.
Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden	65 Std.
	<hr/>
	143 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

78 Std.

---

78 Std.**Kundenorientiertes Verkaufen**

Besondere Verkaufssituationen bewältigen

104 Std.

---

104 Std.

---

**325 Std.****Jahrgangsstufe 12****Einzelhandelsprozesse**

Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen

54 Std.

Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln

45 Std.

---

99 Std.**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern

126 Std.

---

126 Std.

---

**225 Std.**



## **LEHRPLAN**

Die folgende vorgegebene Anordnung der Lernfelder folgt dem Lernfeldkonzept und unterstützt die spiralcurriculare Kompetenzentwicklung bei den Schülerinnen und Schülern.

### **Jahrgangsstufe 10**

Das Einzelhandelsunternehmen präsentieren  
Verkaufsgespräche kundenorientiert führen  
Kunden im Servicebereich Kasse betreuen  
Waren beschaffen  
Waren annehmen und Lager kontrollieren  
Werben und den Verkauf fördern  
Waren präsentieren

### **Jahrgangsstufe 11**

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren  
Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen  
Besondere Verkaufssituationen bewältigen  
Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden

### **Jahrgangsstufe 12**

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern  
Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen  
Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln

**Jahrgangsstufe 10***Einzelhandelsprozesse***80 Std.****Das Einzelhandelsunternehmen präsentieren****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler präsentieren den Ausbildungsbetrieb. Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten stellen sie die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete ihres Einzelhandelsunternehmens dar. Sie erläutern das Unternehmensleitbild, die ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen sowie die gesamtgesellschaftliche Verantwortung des Unternehmens. Sie informieren sich eigenständig im Ausbildungsunternehmen und halten diese Information aktuell. Sie entwickeln Möglichkeiten, zugängliche Informationen auch über andere Unternehmen zu erhalten. Sie beurteilen die gewählte Betriebsform im Zusammenhang mit Sortiment und Verkaufsform und vergleichen dabei ihre Ausbildungsbetriebe. Sie beschreiben die Organisation ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft.

Bei der Erstellung der Präsentation bearbeiten sie Aufgabenstellungen selbstständig in der Gruppe und wenden problemlösende Methoden an. Sie reflektieren dabei das Zusammenwirken des Personals in einem Einzelhandelsbetrieb und setzen sich mit den Regelungen sowie Aufgaben, Rechten und Pflichten der Beteiligten im dualen System der beruflichen Ausbildung auseinander. Unter Berücksichtigung von Tarifverhandlungen im Einzelhandel beurteilen die Schülerinnen und Schüler die Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Sozialpartner bei deren Zustandekommen. Sie reflektieren die mitbestimmungsrechtlichen Regelungen. Sie erkennen die Notwendigkeit der sozialen Sicherung und der privaten Vorsorge in der Bundesrepublik Deutschland. Die Schülerinnen und Schüler präsentieren und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse strukturiert und adressatenorientiert unter Verwendung angemessener Medien. Sie verinnerlichen die Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns.

**Inhalte**

Arbeits- und Lerntechniken

Einfacher Wirtschaftskreislauf

Aufgaben und Gliederung des Einzelhandels

Arbeitssicherheit und Umweltschutz

Betriebsorganisation und Arbeitsabläufe

Ausbildungsvertrag

Jugendarbeitsschutz

Nachhaltigkeit

Präsentationstechniken

*Kundenorientiertes Verkaufen*

**80 Std.**

**Verkaufsgespräche kundenorientiert führen****Zielformulierung**

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 und 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 Verkaufsargumente zu entwickeln. Sie beziehen in das Verkaufsgespräch auch Service-

leistungen 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. Als Hilfsmittel verwenden sie unter anderem Audio- und Videotechnik.

### **Inhalte**

Warenvorlage

Beratendes Verkaufen

Preis-Leistungs-Beziehung

Ergänzungsangebote

Fremdsprachliche Fachausdrücke

Typische fremdsprachliche Redewendungen

*Kaufmännische Steuerung und Kontrolle*

**80 Std.**

### **Kunden im Servicebereich Kasse betreuen**

#### **Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler führen im Kassensbereich anfallende Tätigkeiten durch und betreuen die Kunden freundlich und aufmerksam.

Sie schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen Kaufverträge ab.  
Bei Bedarf weisen sie die Kunden auf die Verwendung von AGB hin. Sie bieten dem Kunden an der Kasse Serviceleistungen an und unterbreiten Zusatzangebote.

Die Schülerinnen und Schüler informieren den Kunden über übliche Zahlungsarten und deren Vor- und Nachteile. Sie ordnen dabei die Zahlungsarten hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit für das Unternehmen ein. Die Schülerinnen und Schüler wickeln Kassiervorgänge unter Berücksichtigung von Kundenkarten und Gutscheinen ab und bedienen die Kasse entsprechend der betrieblichen Bestimmungen. Sie erstellen Quittungen und Rechnungen und beachten dabei umsatzsteuerliche Vorschriften. Sie führen Kassenabrechnungen durch, erstellen Kassenberichte und werten sie aus. Dazu setzen sie bereits bekannte, gängige Rechenverfahren ein. Sie nutzen das Kassensystem als ein Instrument zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem.

### **Inhalte**

Rechts- und Geschäftsfähigkeit

Nichtigkeit und Anfechtbarkeit

Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft

Vertragsfreiheit

Dreisatz, Prozent- und Durchschnittsrechnung

*Einzelhandelsprozesse***60 Std.****Waren beschaffen****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler beschaffen Waren und berücksichtigen ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte.

Auf der Grundlage warenwirtschaftlicher Daten planen sie den Beschaffungsprozess. Dazu ermitteln sie unterschiedliche Bezugsquellen, Konditionen und Preise. Sie bereiten Kaufverträge mit Hilfe verschiedener Kommunikationsmedien vor und schließen sie ab. Bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen sie quantitative und qualitative Aspekte. Dabei nutzen sie auch informationstechnische Systeme. Die gewonnenen Daten werten sie aus und präsentieren ihre Ergebnisse als Entscheidungsgrundlage.

**Inhalte**

Mengen-, Zeit- und Preisplanung

Kooperationsformen im Einkauf

Anfrage, Angebot, Bestellung

Bezugskalkulation

Angebotsvergleich

Warenwirtschaftssystem

*Einzelhandelsprozesse***60 Std.****Waren annehmen und Lager kontrollieren****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler prüfen den Wareneingang und sorgen für eine sachgerechte Lagerung. Sie erkennen Pflichtverletzungen durch den Lieferer, dokumentieren diese und leiten entsprechende Maßnahmen zu deren Beseitigung ein. Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren problemlösungsorientiert mit Lieferern. Sie kontrollieren die Ware anhand von Belegen und erfassen die Artikel, auch unter Nutzung eines informationstechnischen Systems.

Sie lagern Ware und beachten wichtige Lagergrundsätze im Verkaufs- und/oder Reservelager. Die Schülerinnen und Schüler analysieren Kennziffern, führen Lagerbestandsrechnungen durch, bewerten diese und zeigen Optimierungsmöglichkeiten auf. Im Lager und beim Umgang mit Verpackungen berücksichtigen sie ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte.

Sie sind sich ihrer Verantwortung im Arbeitsprozess bewusst. Sie reflektieren ihre Stärken und Schwächen und ihre Leistungen im Team und treffen Maßnahmen zur Optimierung ihrer Arbeitsweise.

**Inhalte**

Sachmangel

Schlechtleistung

Nicht-Rechtzeitig-Lieferung

Mindestbestand, Meldebestand

Umschlagshäufigkeit, Lagerdauer

Inventur, Inventar

Lagerorganisation

Lager- und Transportvorschriften, Sicherheit im Lager

Warenpflege

*Einzelhandelsprozesse*

**40 Std.**

### **Werben und den Verkauf fördern**

#### **Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler erstellen einen Werbeplan. Dabei artikulieren sie eigene Wertvorstellungen und respektieren die Wertvorstellungen anderer. Sie entwickeln unter Beachtung der Werbegrundsätze und der gesetzlichen Rahmenbedingungen Werbemaßnahmen. Zur Gestaltung von Werbemitteln setzen sie auch geeignete Software ein. Sie bewerten den Einsatz von Werbemaßnahmen im Verkaufsalltag. Sie berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung und beurteilen den Werbeerfolg der Maßnahmen. Sie wägen die Nutzung unterschiedlicher Werbearten hinsichtlich ihrer Wirkung auf die Verbraucher ab.

Die Schülerinnen und Schüler skizzieren und bewerten typische Maßnahmen der Verkaufsförderung. Sie beziehen Serviceleistungen als Mittel der Kundenbindung ein. Sie wählen Verpackungsmaterialien und Möglichkeiten der Warenzustellung nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten aus.

#### **Inhalte**

Werbeträger

Kooperative Formen der Werbung

Direktwerbung



UWG  
Verpackungsverordnung  
Teamarbeit

*Kundenorientiertes Verkaufen*

**40 Std.**

### **Waren präsentieren**

#### **Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler platzieren und präsentieren Waren kundengerecht, verkaufswirksam und betriebswirtschaftlich sinnvoll. Sie erarbeiten Kriterien für eine ansprechende Warenpräsentation. Sie entwickeln Konzepte zur Warenpräsentation, stellen diese dar und bewerten sie auf der Grundlage der erarbeiteten Kriterien.

Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen Besonderheiten von Betriebsform, Verkaufsform und Sortiment, allgemeine Regeln von Warenpräsentation und -platzierung und verkaufpsychologische Erkenntnisse.

#### **Inhalte**

Ladengestaltung  
Visual Merchandising  
Kundenlaufstudien  
Warenträger  
Regalzonen

Warenkennzeichnung

Preisauszeichnung

Schaufenster

**Jahrgangsstufe 11***Kaufmännische Steuerung und Kontrolle***40 Std.****Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Beziehungen des Unternehmens zu Kunden und Lieferanten durch Informations-, Geld- und Werteflüsse und nehmen Auswertungen vor. Sie bearbeiten Belege und dokumentieren die aus betrieblichen Prozessen resultierenden Daten systematisch unter Beachtung der entsprechenden Rechtsvorschriften. Mit Hilfe dieser Aufzeichnungen stellen sie die Vermögens- und Finanzlage des Unternehmens dar, ermitteln den Erfolg und erörtern wesentliche Bestimmungsgrößen des Erfolgs eines Einzelhandelsunternehmens.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten aus der Erfolgsrechnung stammende Daten zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen statistisch auf. Sie kontrollieren die erfassten Warendaten, ermitteln Kennziffern und werten diese im Zeit- und im Betriebsvergleich aus. Dabei bedienen sie sich kaufmännischer Rechenverfahren und nutzen geeignete Software als Dokumentations- und Informationsinstrument.

**Inhalte**

Geschäftsfälle

Bilanz

Gewinn- und Verlustrechnung

Warenwirtschaftssystem

Statistiken

Wareneinsatz, Rohgewinn, Umsatzkennziffern

*Einzelhandelsprozesse***40 Std.****Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler bereiten preispolitische Maßnahmen des Einzelhandelsunternehmens vor und führen sie durch. Dabei organisieren sie ihr Lernen selbstständig und eigenverantwortlich und nutzen geeignete Software. Die Schülerinnen und Schüler arbeiten effektiv und kooperativ zusammen.

Sie kennen die Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument. Sie ordnen die Preispolitik in die Unternehmenszielsetzung ihres Ausbildungsbetriebes ein. Sie bestimmen betriebsinterne und betriebsexterne Einflüsse auf die Preise. Dabei unterscheiden sie kostenorientierte, nachfrageorientierte und konkurrenzorientierte Preisgestaltungen. Die Schülerinnen und Schüler kalkulieren Preise und wenden abgekürzte Kalkulationsverfahren an. Sie bewerten unterschiedliche Preisstrategien. Sie beschreiben Gründe für unterschiedliches Nachfrageverhalten auch unter Berücksichtigung gesellschaftlicher und wirtschaftlicher Veränderungen.

**Inhalte**

Preisangabeverordnung

Vorwärtskalkulation

Rückwärtskalkulation

Kalkulationsfaktor

Kalkulationszuschlag, Kalkulationsabschlag

Handelsspanne

*Kundenorientiertes Verkaufen***80 Std.****Besondere Verkaufssituationen bewältigen****Zielformulierung**

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. 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. In der Beratungssituation erkennen sie mögliche Konflikte, bewältigen Stresssituationen und tragen durch situationsadäquates Verhalten zu deren Lösung bei. Die Schülerinnen und Schüler werden den individuellen Ansprüchen ihrer Kunden gerecht.

Die Schülerinnen und Schüler evaluieren ihr Verhalten in besonderen Gesprächssituationen und ziehen Schlüsse für ihr künftiges Vorgehen.

**Inhalte**

Kundenverhalten

Verkaufen bei Hochbetrieb

Kunden in Begleitung

Verkaufen kurz vor Ladenschluss

Geschenk- und Besorgungskauf

Gewährleistung, Garantie, Produkthaftung  
Kulanz  
Ladendiebstahl  
Verkaufsstörungen  
Finanzierungskauf  
Konfliktlösungsverhalten

*Einzelhandelsprozesse*

**40 Std.**

### **Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden**

#### **Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler erschließen Marketing als eine zentrale Aufgabe des Unternehmens, um eine Marktposition zu gewinnen und auszubauen. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Öffentlichkeitsarbeit ihres Unternehmens und beurteilen deren Wirksamkeit.

Die Schülerinnen und Schüler setzen informationstechnische Systeme zur Sammlung und Auswertung von Marktinformationen und Kundendaten ein. Sie analysieren absatzpolitische Instrumente und entwickeln Konzepte zur Realisierung bestehender Marketingziele. Sie berücksichtigen dabei wirtschaftliche Rahmenbedingungen. Für die Marketingkonzepte entwickeln sie Zeit- und Arbeitspläne, legen Verantwortlichkeiten fest und dokumentieren die Arbeitsfortschritte. Sie präsentieren und reflektieren ihre Arbeitsergebnisse.

Die Schülerinnen und Schüler begreifen waren- und kundenspezifische Servicebedürfnisse als einen wichtigen Ansatz zur Schaffung und Erhaltung einer unverwechselbaren Marktposition. Sie stellen die Servicekonzepte ihrer Ausbildungsbetriebe vor und analysieren Schwierigkeiten bei deren Umsetzung.

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln und begründen weitere Maßnahmen zur Servicepolitik, um damit die Kundenbindung zu verstärken. Sie setzen sich dabei auch mit dem Beschwerdemanagement auseinander.

Sie bewerten anhand ausgewählter Beispiele elektronische Dienste als Handelsplattform und als Kundenbindungsinstrument.

**Inhalte**

Marketing-Mix

Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management)

E-Business

E-Commerce

**Jahrgangsstufe 12***Kaufmännische Steuerung und Kontrolle***120 Std.****Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren Geschäftsprozesse im Einzelhandelsunternehmen und setzen Instrumente zur Verbesserung des Unternehmenserfolges ein.

Sie erfassen den Warenverkehr des Einzelhandelsunternehmens. Sie bereiten Entscheidungen zur Anlagenwirtschaft vor und beurteilen die Ertragslage des Unternehmens.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Kostenstruktur von Einzelhandelsbetrieben und rechnen betrieblichen Teilbereichen Kosten zu. Sie erläutern den Entscheidungsträgern einzelwirtschaftliche Maßnahmen zur Kostensenkung und stellen den Zusammenhang zu Auswirkungen auf gesamtwirtschaftlicher Ebene her. Die Schülerinnen und Schüler setzen die Deckungsbeitragsrechnung ein, um Verkaufspreise festzulegen und das Sortiment erfolgsorientiert zu optimieren. Dabei beachten sie den Gesichtspunkt der Mischkalkulation. Sie ermitteln den kurzfristigen Betriebserfolg und unterbreiten Vorschläge zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit.

Die Schülerinnen und Schüler berechnen mit Daten aus verschiedenen Informationssystemen Kennziffern und nutzen sie für Vergleiche und Situationseinschätzungen. Sie bereiten Statistiken graphisch auf, interpretieren die Informationen und leiten mögliche Maßnahmen zur Optimierung betrieblicher Prozesse ab. Dazu nutzen sie geeignete Software.

**Inhalte**

Wareneinkauf, Warenverkauf



Umsatzsteuer  
Abschreibungen  
Kostenarten, Kostenstellen, Verteilungsrechnen  
Externe Kosten  
Nachkalkulation  
Rentabilitätskennziffern, Wirtschaftlichkeit  
Warenwirtschaftssystem  
Auswirkungen auf den einfachen Wirtschaftskreislauf

*Einzelhandelsprozesse*

**40 Std.**

### **Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen**

#### **Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler führen unter Beachtung personalwirtschaftlicher Ziele Aufgaben und Tätigkeiten des Personalwesens eines Einzelhandelsunternehmens durch. Sie sind sich der unterschiedlichen Interessenlagen aller Beteiligten bewusst. Zur Sicherstellung der Leistungsfähigkeit des Unternehmens analysieren sie Mitarbeiterbestand und -struktur und wirken bei der Personalbedarfsermittlung und -einsatzplanung mit. Bei der internen und externen Personalbeschaffung setzen sie unterschiedliche Instrumente ein und stellen Kriterien zur Bewerberauswahl zusammen. Sie erkennen die Bedeutung von Arbeitsverträgen für das Arbeitsverhältnis und dessen Beendigung. Die Schülerinnen und Schüler erstellen Entgeltabrechnungen.

Die Schülerinnen und Schüler kennen verschiedene Möglichkeiten der Mitarbeitermotivation und setzen diese ein, um

das Arbeitsverhalten und die Leistungsbereitschaft von Mitarbeitern zu fördern.

### **Inhalte**

Gesprächsführung

Umgang mit Konflikten

Personalentwicklung

Datenschutz

Begründung, Betreuung und Beendigung von Arbeitsverhältnissen

*Einzelhandelsprozesse*

**40 Std.**

### **Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln**

#### **Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler denken und handeln in unternehmerischen Zusammenhängen. Sie erkunden und erarbeiten Leitungskompetenzen, auch im Hinblick auf ihre persönliche berufliche Perspektive. Sie wirken bei der Leitung eines Unternehmens mit und erarbeiten Konzepte zur weiteren Entwicklung des Unternehmens. Sie stellen verschiedene Unternehmensformen dar und beurteilen diese.

Die Schülerinnen und Schüler wählen geeignete Möglichkeiten der Finanzierung aus. Sie unterscheiden Kreditarten und beschreiben exemplarisch Kreditsicherheiten. Zur Sicherheit der Liquidität überwachen sie den Zahlungseingang und ergreifen Maßnahmen bei Zahlungsverzug.

**Inhalte**

Firma, Handelsregister

Einzelunternehmung, KG, GmbH

Franchising

Lieferantenkredit, Kontokorrentkredit, Darlehen

Einfacher Eigentumsvorbehalt, Bürgschaft, Sicherungsübereignung

Verjährung

Gerichtliches Mahnwesen

Insolvenz

## LEHRPLAN VERKÄUFER/VERKÄUFERIN

Dem Lehrplan liegt die folgende Stundentafel zugrunde:

Ausbildungsberuf	Verkäufer/Verkäuferin	
	Tagesunterricht	
	1,5 Tage	1 Tag
<b>Zeugnisfächer / Jahrgangstufen</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
Religionslehre	1	1
Deutsch	1	1
Sozialkunde	1	1
Englisch	1	1
Einzelhandelsprozesse	6	2
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	2	1
Kundenorientiertes Verkaufen	3	2
<b>Summe</b>	<b>15</b>	<b>9</b>

<b>Ausbildungsberuf</b>	<b>Verkäufer/Verkäuferin</b>	
<b>Unterrichtsform</b>	<b>Blockunterricht</b>	
	<b>13 Blockwochen</b>	<b>13 Blockwochen</b>
<b>Zeugnisfächer / Jahrgangstufen</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
Religionslehre	3	3
Deutsch	3	3
Sozialkunde	3	3
Englisch	3	3
Sport	2	2
Einzelhandelsprozesse	14	11
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	4	6
Kundenorientiertes Verkaufen	7	8
<b>Summe</b>	<b>39</b>	<b>39</b>

**Übersicht über die Fächer und Lernfelder:****Einzeltagesunterricht****Jahrgangsstufe 10****Einzelhandelsprozesse**

Das Einzelhandelsunternehmen präsentieren	80 Std.
Waren beschaffen	60 Std.
Waren annehmen und Lager kontrollieren	60 Std.
Werben und den Verkauf fördern	40 Std.
	<hr/>
	240 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	80 Std.
	<hr/>
	80 Std.

**Kundenorientiertes Verkaufen**

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	80 Std.
Waren präsentieren	40 Std.
	<hr/>
	120 Std.

---

**440 Std.****Jahrgangsstufe 11****Einzelhandelsprozesse**

Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	40 Std.
Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden	40 Std.
	<hr/>
	80 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

40 Std.

---

40 Std.**Kundenorientiertes Verkaufen**

Besondere Verkaufssituationen bewältigen

80 Std.

---

80 Std.

---

**200 Std.****Blockunterricht****Jahrgangsstufe 10****Einzelhandelsprozesse**

Das Einzelhandelsunternehmen präsentieren

39 Std.

Waren beschaffen

52 Std.

Waren annehmen und Lager kontrollieren

52 Std.

Werben und den Verkauf fördern

39 Std.

---

182 Std.**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

52 Std.

---

52 Std.**Kundenorientiertes Verkaufen**

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

52 Std.

Waren präsentieren

39 Std.

---

91 Std.

---

**325 Std.**

**Jahrgangsstufe 11****Einzelhandelsprozesse**

Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen

78 Std.

Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden

65 Std.

---

143 Std.**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

78 Std.

---

78 Std.**Kundenorientiertes Verkaufen**

Besondere Verkaufssituationen bewältigen

104 Std.

---

104 Std.

---

**325 Std.**



## **LEHRPLAN**

Die folgende vorgegebene Anordnung der Lernfelder folgt dem Lernfeldkonzept und unterstützt die spiralcurriculare Kompetenzentwicklung bei den Schülerinnen und Schülern.

### **Jahrgangsstufe 10**

Das Einzelhandelsunternehmen präsentieren  
Verkaufsgespräche kundenorientiert führen  
Kunden im Servicebereich Kasse betreuen  
Waren beschaffen  
Waren annehmen und Lager kontrollieren  
Werben und den Verkauf fördern  
Waren präsentieren

### **Jahrgangsstufe 11**

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren  
Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen  
Besondere Verkaufssituationen bewältigen  
Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden

**Jahrgangsstufe 10***Einzelhandelsprozesse***80 Std.****Ein Einzelhandelsunternehmen präsentieren****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler präsentieren den Ausbildungsbetrieb. Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten stellen sie die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete ihres Einzelhandelsunternehmens dar. Sie erläutern das Unternehmensbild, die ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen sowie die gesamtgesellschaftliche Verantwortung des Unternehmens. Sie informieren sich eigenständig im Ausbildungsunternehmen und halten diese Information aktuell. Sie entwickeln Möglichkeiten, zugängliche Informationen auch über andere Unternehmen zu erhalten. Sie beurteilen die gewählte Betriebsform im Zusammenhang mit Sortiment und Verkaufsfarm und vergleichen dabei ihre Ausbildungsbetriebe. Sie beschreiben die Organisation ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft.

Bei der Erstellung der Präsentation bearbeiten sie Aufgabenstellungen selbstständig in der Gruppe und wenden problemlösende Methoden an. Sie reflektieren dabei das Zusammenwirken des Personals in einem Einzelhandelsbetrieb und setzen sich mit den Regelungen sowie Aufgaben, Rechten und Pflichten der Beteiligten im dualen System der beruflichen Ausbildung auseinander. Unter Berücksichtigung von Tarifverhandlungen im Einzelhandel beurteilen die Schülerinnen und Schüler die Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Sozialpartner bei deren Zustandekommen. Sie reflektieren die mitbestimmungsrechtlichen Regelungen. Sie erkennen die Notwendigkeit der sozialen Sicherung und der privaten Vorsorge in der Bundesrepublik Deutschland. Die Schülerinnen und Schüler präsentieren und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse strukturiert und adressatenorientiert unter Verwendung angemessener Medien. Sie verinnerlichen die Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns.

**Inhalte**

Arbeits- und Lerntechniken

Einfacher Wirtschaftskreislauf

Aufgaben und Gliederung des Einzelhandels

Arbeitssicherheit und Umweltschutz

Betriebsorganisation und Arbeitsabläufe

Ausbildungsvertrag

Jugendarbeitsschutz

Nachhaltigkeit

Präsentationstechniken

*Kundenorientiertes Verkaufen*

**80 Std.**

**Verkaufsgespräche kundenorientiert führen****Zielformulierung**

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 und 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 Verkaufsargumente zu entwickeln. Sie beziehen in das Verkaufsgespräch auch Service-

leistungen 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. Als Hilfsmittel verwenden sie unter anderem Audio- und Videotechnik.

### **Inhalte**

Warenvorlage

Beratendes Verkaufen

Preis-Leistungs-Beziehung

Ergänzungsangebote

Fremdsprachliche Fachausdrücke

Typische fremdsprachliche Redewendungen

*Kaufmännische Steuerung und Kontrolle*

**80 Std.**

### **Kunden im Servicebereich Kasse betreuen**

#### **Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler führen im Kassensbereich anfallende Tätigkeiten durch und betreuen die Kunden freundlich und aufmerksam.

Sie schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen Kaufverträge ab.  
Bei Bedarf weisen sie die Kunden auf die Verwendung von AGB hin. Sie bieten dem Kunden an der Kasse Serviceleistungen an und unterbreiten Zusatzangebote.

Die Schülerinnen und Schüler informieren den Kunden über übliche Zahlungsarten und deren Vor- und Nachteile. Sie ordnen dabei die Zahlungsarten hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit für das Unternehmen ein. Die Schülerinnen und Schüler wickeln Kassiervorgänge unter Berücksichtigung von Kundenkarten und Gutscheinen ab und bedienen die Kasse entsprechend der betrieblichen Bestimmungen. Sie erstellen Quittungen und Rechnungen und beachten dabei umsatzsteuerliche Vorschriften. Sie führen Kassenabrechnungen durch, erstellen Kassenberichte und werten sie aus. Dazu setzen sie bereits bekannte, gängige Rechenverfahren ein. Sie nutzen das Kassensystem als ein Instrument zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem.

### **Inhalte**

Rechts- und Geschäftsfähigkeit

Nichtigkeit und Anfechtbarkeit

Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft

Vertragsfreiheit

Dreisatz, Prozent- und Durchschnittsrechnung

*Einzelhandelsprozesse*

**60 Std.**

## **Waren beschaffen**

### **Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler beschaffen Waren und berücksichtigen ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte.

Auf der Grundlage warenwirtschaftlicher Daten planen sie den Beschaffungsprozess. Dazu ermitteln sie unterschiedliche Bezugsquellen, Konditionen und Preise. Sie bereiten Kaufverträge mit Hilfe verschiedener Kommunikationsmedien vor und schließen sie ab. Bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen sie quantitative und qualitative Aspekte. Dabei nutzen sie auch informationstechnische Systeme. Die gewonnenen Daten werten sie aus und präsentieren ihre Ergebnisse als Entscheidungsgrundlage.

### **Inhalte**

Mengen-, Zeit- und Preisplanung

Kooperationsformen im Einkauf

Anfrage, Angebot, Bestellung

Bezugskalkulation

Angebotsvergleich

Warenwirtschaftssystem

*Einzelhandelsprozesse***60 Std.****Waren annehmen und Lager kontrollieren****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler prüfen den Wareneingang und sorgen für eine sachgerechte Lagerung. Sie erkennen Pflichtverletzungen durch den Lieferer, dokumentieren diese und leiten entsprechende Maßnahmen zu deren Beseitigung ein. Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren problemlösungsorientiert mit Lieferern. Sie kontrollieren die Ware anhand von Belegen und erfassen die Artikel, auch unter Nutzung eines informationstechnischen Systems.

Sie lagern Ware und beachten wichtige Lagergrundsätze im Verkaufs- und/oder Reservelager. Die Schülerinnen und Schüler analysieren Kennziffern, führen Lagerbestandsrechnungen durch, bewerten diese und zeigen Optimierungsmöglichkeiten auf. Im Lager und beim Umgang mit Verpackungen berücksichtigen sie ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte.

Sie sind sich ihrer Verantwortung im Arbeitsprozess bewusst. Sie reflektieren ihre Stärken und Schwächen und ihre Leistungen im Team und treffen Maßnahmen zur Optimierung ihrer Arbeitsweise.

**Inhalte**

Sachmangel

Schlechtleistung

Nicht-Rechtzeitig-Lieferung

Mindestbestand, Meldebestand

Umschlagshäufigkeit, Lagerdauer

Inventur, Inventar  
Lagerorganisation  
Lager- und Transportvorschriften, Sicherheit im Lager  
Warenpflege

### *Einzelhandelsprozesse*

**40 Std.**

### **Werben und den Verkauf fördern**

#### **Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler erstellen einen Werbeplan. Dabei artikulieren sie eigene Wertvorstellungen und respektieren die Wertvorstellungen anderer. Sie entwickeln unter Beachtung der Werbegrundsätze und der gesetzlichen Rahmenbedingungen Werbemaßnahmen. Zur Gestaltung von Werbemitteln setzen sie auch geeignete Software ein. Sie bewerten den Einsatz von Werbemaßnahmen im Verkaufsalltag. Sie berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung und beurteilen den Werbeerfolg der Maßnahmen. Sie wägen die Nutzung unterschiedlicher Werbearten hinsichtlich ihrer Wirkung auf die Verbraucher ab.

Die Schülerinnen und Schüler skizzieren und bewerten typische Maßnahmen der Verkaufsförderung. Sie beziehen Serviceleistungen als Mittel der Kundenbindung ein. Sie wählen Verpackungsmaterialien und Möglichkeiten der Warenzustellung nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten aus.

#### **Inhalte**

Werbeträger

Kooperative Formen der Werbung



Direktwerbung  
UWG  
Verpackungsverordnung  
Teamarbeit

*Kundenorientiertes Verkaufen*

**40 Std.**

## **Waren präsentieren**

### **Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler platzieren und präsentieren Waren kundengerecht, verkaufswirksam und betriebswirtschaftlich sinnvoll. Sie erarbeiten Kriterien für eine ansprechende Warenpräsentation. Sie entwickeln Konzepte zur Warenpräsentation, stellen diese dar und bewerten sie auf der Grundlage der erarbeiteten Kriterien.

Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen Besonderheiten von Betriebsform, Verkaufsform und Sortiment, allgemeine Regeln von Warenpräsentation und -platzierung und verkaufpsychologische Erkenntnisse.

### **Inhalte**

Ladengestaltung  
Visual Merchandising  
Kundenlaufstudien  
Warenträger

Regalzonen

Warenkennzeichnung

Preisauszeichnung

Schaufenster

**Jahrgangsstufe 11***Kaufmännische Steuerung und Kontrolle***40 Std.****Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Beziehungen des Unternehmens zu Kunden und Lieferanten durch Informations-, Geld- und Werteflüsse und nehmen Auswertungen vor. Sie bearbeiten Belege und dokumentieren die aus betrieblichen Prozessen resultierenden Daten systematisch unter Beachtung der entsprechenden Rechtsvorschriften. Mit Hilfe dieser Aufzeichnungen stellen sie die Vermögens- und Finanzlage des Unternehmens dar, ermitteln den Erfolg und erörtern wesentliche Bestimmungsgrößen des Erfolgs eines Einzelhandelsunternehmens.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten aus der Erfolgsrechnung stammende Daten zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen statistisch auf. Sie kontrollieren die erfassten Warendaten, ermitteln Kennziffern und werten diese im Zeit- und im Betriebsvergleich aus. Dabei bedienen sie sich kaufmännischer Rechenverfahren und nutzen geeignete Software als Dokumentations- und Informationsinstrument.

**Inhalte**

Geschäftsfälle

Bilanz

Gewinn- und Verlustrechnung

Warenwirtschaftssystem

Statistiken

Wareneinsatz, Rohgewinn, Umsatzkennziffern

*Einzelhandelsprozesse***40 Std.****Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler bereiten preispolitische Maßnahmen des Einzelhandelsunternehmens vor und führen sie durch. Dabei organisieren sie ihr Lernen selbstständig und eigenverantwortlich und nutzen geeignete Software. Die Schülerinnen und Schüler arbeiten effektiv und kooperativ zusammen.

Sie kennen die Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument. Sie ordnen die Preispolitik in die Unternehmenszielsetzung ihres Ausbildungsbetriebes ein. Sie bestimmen betriebsinterne und betriebsexterne Einflüsse auf die Preise. Dabei unterscheiden sie kostenorientierte, nachfrageorientierte und konkurrenzorientierte Preisgestaltungen. Die Schülerinnen und Schüler kalkulieren Preise und wenden abgekürzte Kalkulationsverfahren an. Sie bewerten unterschiedliche Preisstrategien. Sie beschreiben Gründe für unterschiedliches Nachfrageverhalten auch unter Berücksichtigung gesellschaftlicher und wirtschaftlicher Veränderungen.

**Inhalte**

Preisangabeverordnung

Vorwärtskalkulation

Rückwärtskalkulation

Kalkulationsfaktor

Kalkulationszuschlag, Kalkulationsabschlag

Handelsspanne

*Kundenorientiertes Verkaufen***80 Std.****Besondere Verkaufssituationen bewältigen****Zielformulierung**

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. 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. In der Beratungssituation erkennen sie mögliche Konflikte, bewältigen Stresssituationen und tragen durch situationsadäquates Verhalten zu deren Lösung bei. Die Schülerinnen und Schüler werden den individuellen Ansprüchen ihrer Kunden gerecht.

Die Schülerinnen und Schüler evaluieren ihr Verhalten in besonderen Gesprächssituationen und ziehen Schlüsse für ihr künftiges Vorgehen.

**Inhalte**

Kundenverhalten

Verkaufen bei Hochbetrieb

Kunden in Begleitung

Verkaufen kurz vor Ladenschluss

Geschenk- und Besorgungskauf

Gewährleistung, Garantie, Produkthaftung  
Kulanz  
Ladendiebstahl  
Verkaufsstörungen  
Finanzierungskauf  
Konfliktlösungsverhalten

*Einzelhandelsprozesse*

**40 Std.**

### **Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden**

#### **Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler erschließen Marketing als eine zentrale Aufgabe des Unternehmens, um eine Marktposition zu gewinnen und auszubauen. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Öffentlichkeitsarbeit ihres Unternehmens und beurteilen deren Wirksamkeit.

Die Schülerinnen und Schüler setzen informationstechnische Systeme zur Sammlung und Auswertung von Marktinformationen und Kundendaten ein. Sie analysieren absatzpolitische Instrumente und entwickeln Konzepte zur Realisierung bestehender Marketingziele. Sie berücksichtigen dabei wirtschaftliche Rahmenbedingungen. Für die Marketingkonzepte entwickeln sie Zeit- und Arbeitspläne, legen Verantwortlichkeiten fest und dokumentieren die Arbeitsfortschritte. Sie präsentieren und reflektieren ihre Arbeitsergebnisse.

Die Schülerinnen und Schüler begreifen waren- und kundenspezifische Servicebedürfnisse als einen wichtigen Ansatz zur Schaffung und Erhaltung einer unverwechselbaren Marktposition. Sie stellen die Servicekonzepte ihrer Aus-

bildungsbetriebe vor und analysieren Schwierigkeiten bei deren Umsetzung.

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln und begründen weitere Maßnahmen zur Servicepolitik, um damit die Kundenbindung zu verstärken. Sie setzen sich dabei auch mit dem Beschwerdemanagement auseinander.

Sie bewerten anhand ausgewählter Beispiele elektronische Dienste als Handelsplattform und als Kundenbindungsinstrument.

### **Inhalte**

Marketing-Mix

Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management)

E-Business

E-Commerce

**LEHRPLAN PHARMAZEUTISCH-KAUFM. ANGESTELLTE/R**

Dem Lehrplan liegt die folgende Stundentafel zugrunde:

Ausbildungsberuf	Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte		
	Tagesunterricht		
Unterrichtsform	1,5 Tage	1 Tag	1 Tag
<b>Zeugnisfächer / Jahrgangstufen</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
Religionslehre	1	1	1
Deutsch	1	1	1
Sozialkunde	1	1	1
Englisch	1	1	1
Einzelhandelsprozesse	7	1	2
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	1	1	-
Kundenorientiertes Verkaufen	2	1	-
Apothekenprozesse	1	2	3
<b>Summe</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>9</b>



<b>Ausbildungsberuf</b>	<b>Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellten</b>		
<b>Unterrichtsform</b>	<b>Blockunterricht</b>		
	<b>12 Blockwochen</b>	<b>12 Blockwochen</b>	<b>8 Blockwochen</b>
<b>Zeugnisfächer / Jahrgangstufen</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
Religionslehre	3	3	3
Deutsch	3	3	3
Sozialkunde	3	3	3
Englisch	3	3	3
Sport	2	2	2
Einzelhandelsprozesse	15	5	11
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	3	7	-
Kundenorientiertes Verkaufen	5	2	-
Apothekenprozesse	2	11	14
<b>Summe</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>39</b>

**Übersicht über die Fächer und Lernfelder:****Einzeltagesunterricht****Jahrgangsstufe 10****Einzelhandelsprozesse**

Die eigene Apotheke präsentieren	80 Std.
Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten	40 Std.
Waren beschaffen	80 Std.
Waren annehmen und Lager kontrollieren	80 Std.
	<hr/>
	280 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	40 Std.
	<hr/>
	40 Std.

**Kundenorientiertes Verkaufen**

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	40 Std.
Waren präsentieren	40 Std.
	<hr/>
	80 Std.

**Apothekenprozesse**

Arzneimittel und Medizinprodukte annehmen	40 Std.
	<hr/>
	40 Std.

---

**440 Std.****Jahrgangsstufe 11****Einzelhandelsprozesse**

Mit Marketingprojekten Kunden gewinnen und binden	40 Std.
	<hr/>
	40 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

40 Std.

---

40 Std.**Kundenorientiertes Verkaufen**

Besondere Verkaufssituationen bewältigen

40 Std.

---

40 Std.**Apothekenprozesse**

Über apothekenübliche Waren beraten

40 Std.

Arzneimittel und Medizinprodukte lagern

40 Std.

---

80 Std.

---

**200 Std.****Jahrgangsstufe 12****Einzelhandelsprozesse**

Sortiment gestalten und bewerben

40 Std.

Liquidität sichern

40 Std.

---

80 Std.**Apothekenprozesse**

Mit heilberuflichen Verordnungen umgehen

60 Std.

Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken

60 Std.

---

120 Std.

---

**200 Std.**

**Blockunterricht****Jahrgangsstufe 10****Einzelhandelsprozesse**

Die eigene Apotheke präsentieren	48 Std.
Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten	24 Std.
Waren beschaffen	48 Std.
Waren annehmen und Lager kontrollieren	60 Std.
	<hr/>
	180 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	36 Std.
	<hr/>
	36 Std.

**Kundenorientiertes Verkaufen**

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	36 Std.
Waren präsentieren	24 Std.
	<hr/>
	60 Std.

**Apothekenprozesse**

Arzneimittel und Medizinprodukte annehmen	24 Std.
	<hr/>
	24 Std.

---

**300 Std.****Jahrgangsstufe 11****Einzelhandelsprozesse**

Mit Marketingprojekten Kunden gewinnen und binden	60 Std.
	<hr/>
	60 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

84 Std.

---

84 Std.**Kundenorientiertes Verkaufen**

Besondere Verkaufssituationen bewältigen

24 Std.

---

24 Std.**Apothekenprozesse**

Über apothekenübliche Waren beraten

72 Std.

Arzneimittel und Medizinprodukte lagern

60 Std.

---

132 Std.

---

**300 Std.****Jahrgangsstufe 12****Einzelhandelsprozesse**

Sortiment gestalten und bewerben

48 Std.

Liquidität sichern

40 Std.

---

88 Std.**Apothekenprozesse**

Mit heilberuflichen Verordnungen umgehen

56 Std.

Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken

56 Std.

---

112 Std.

---

**200 Std.**

## **LEHRPLAN**

Die folgende vorgegebene Anordnung der Lernfelder folgt dem Lernfeldkonzept und unterstützt die spiralcurriculare Kompetenzentwicklung bei den Schülerinnen und Schülern.

### **Jahrgangsstufe 10**

Die eigene Apotheke präsentieren  
Verkaufsgespräche kundenorientiert führen  
Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten  
Kunden im Servicebereich Kasse betreuen  
Waren beschaffen  
Waren annehmen und Lager kontrollieren  
Arzneimittel und Medizinprodukte annehmen  
Waren präsentieren

### **Jahrgangsstufe 11**

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren  
Über apothekenübliche Waren beraten  
Besondere Verkaufssituationen bewältigen  
Arzneimittel und Medizinprodukte lagern  
Mit Marketingprojekten Kunden gewinnen und binden

### **Jahrgangsstufe 12**

Mit heilberuflichen Verordnungen umgehen  
Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken  
Sortiment gestalten und bewerben  
Liquidität sichern

**Jahrgangsstufe 10***Einzelhandelsprozesse***80 Std.****Die eigene Apotheke präsentieren****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Apotheke adressatengerecht zu präsentieren.**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Stellung und die Aufgaben ihrer Apotheke im Gesundheitssystem.

Sie informieren sich über Aufbau und Struktur ihrer Apotheke. Sie verschaffen sich einen Überblick über Räume, Personal, Sortiment sowie Dienstleistungen.

Sie vergleichen ihre Ergebnisse mit den Vorgaben des Apothekengesetzes und der Apothekenbetriebsordnung.

Sie informieren sich über Arbeitsmöglichkeiten sowie Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten unter Nutzung von Medien, auch in einer fremden Sprache. Sie differenzieren Zuständigkeiten und nehmen ihre Verantwortung für die von ihnen auszuführenden Tätigkeiten wahr.

Die Schülerinnen und Schüler setzen Informations- und Kommunikationssysteme ein, um eine Präsentation vorzubereiten und durchzuführen. Dabei beachten sie das Urheberrecht. Sie wählen geeignete Lern- und Arbeitsstrategien aus. Zur Bewertung von Präsentationen erstellen sie einen Kriterienkatalog.

Die Schülerinnen und Schüler stellen ihre Apotheke vor und präsentieren sie als Teil des Gesundheitssystems. Dabei berücksichtigen sie die Beziehung der Apotheke zu Behörden des öffentlichen Gesundheitswesens und der Landesvertretungen. Sie gehen auf die Rolle des Apothekers als Kaufmann und Heilberufler ein.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihre Präsentation und nehmen konstruktives Feedback professionell an.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die für sie als Arbeitnehmer geltenden arbeits-, sozial- und mitbe-

stimmungsrechtlichen Vorschriften (*Jugendarbeitsschutzgesetz, Mutterschutzgesetz, Elternzeitgesetz, Kündigungsschutzgesetz*) sowie über die tariflichen Regelungen. Sie prüfen Ausbildungsverträge, Arbeitsverträge und nutzen ihre Rechte zur Mitbestimmung.

Sie prüfen ihre Gehaltsabrechnungen.

*Kundenorientiertes Verkaufen*

**40 Std.**

### **Verkaufsgespräche kundenorientiert führen**

**Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Waren-, Kommunikations- und Verkaufskennnissen Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und der Apotheke.**

Die Schülerinnen und Schüler stellen sich auf Verkaufs- und Beratungsgespräche ein und informieren sich über die wichtigen Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechniken.

Sie bereiten Dienstleistungen vor und berücksichtigen dabei die Interessen der Apotheke und die individuellen Bedürfnisse der Kunden, auch im Sinne der Inklusion.

Die Schülerinnen und Schüler informieren Kunden über die angebotenen Dienstleistungen und führen diese durch.

Sie nutzen Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren.

Sie beraten Kunden über apothekenübliche Waren. Sie drücken sich situationsgerecht aus und nehmen die Wünsche und Emotionen der Kunden wahr. Dabei achten sie auf ein positives Erscheinungsbild und setzen Kommunikations- und Verkaufstechniken gezielt ein. Bei Bedarf geben sie einfache Auskünfte in einer fremden Sprache.



Die Schülerinnen und Schüler entwickeln ein Verständnis für ihre Kunden und bauen ein Vertrauensverhältnis auf. Im Gespräch setzen sie Impulse zur Umsetzung von Maßnahmen der Gesundheitsvorsorge und Prävention. Nach erfolgter Beratung schließen sie das Verkaufsgespräch ab.

Die Schülerinnen und Schüler nutzen Instrumente zur Bewertung der Kundenzufriedenheit.

Sie durchdenken ihr eigenes Verhalten in den jeweiligen Situationen und ziehen daraus Schlussfolgerungen für ihren künftigen Umgang mit Kunden.

### *Einzelhandelsprozesse*

**40 Std.**

#### **Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, eigenverantwortlich ihre Rolle im Geschäftsablauf der Apotheke zu gestalten.**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren ihre eigene Position im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation in ihrer Apotheke.

Sie identifizieren unterschiedliche Führungsstile und realisieren deren Auswirkungen auf sich, auf das Betriebsklima, die Arbeitsmotivation sowie auf die Arbeitsergebnisse. Sie zeigen die Bereitschaft und Flexibilität, auch komplexe Aufgaben engagiert zu bewältigen.

Die Schülerinnen und Schüler achten auf die Arbeitssicherheit und die Erhaltung ihrer Gesundheit (*Bewegung, Ernährung, Stressregulation, Sucht*), beachten Hygieneregeln und richten ihren Arbeitsplatz unter ergonomischen, ökologischen und ablauforganisatorischen Aspekten ein. Sie berücksichtigen Aspekte der Datensicherheit, auch in Bezug auf Schadsoftware. Sie erstellen Checklisten für ihre Arbeitsabläufe und nutzen weitere Techniken des Zeit- und Selbstmanagements.

Sie halten sich an die Schweigepflicht und erfüllen die ihnen zugeordneten Aufgaben sorgfältig und verantwortungsbewusst. Sie arbeiten kooperativ im Team und berücksichtigen bei Entscheidungen die Notwendigkeit von Kompromissen. Sie vertreten gegenüber anderen überzeugend ihre Meinung, entwickeln ihre Kommunikationsfähigkeit (*verbale und nonverbale Kommunikationstechniken*) und ihr Selbstbewusstsein (*Gefühl der Selbstwirksamkeit, realistisches Selbstbild*). Sie zeigen im Umgang miteinander, auch sensibilisiert im Sinne des inklusiven Gedankens, Kooperationsbereitschaft und Wertschätzung.

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln die Bereitschaft zu lebenslangem Lernen und bewerten die Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung aus beruflicher und persönlicher Perspektive.

Sie beurteilen selbstkritisch ihr Verhalten im Team und ihre Arbeitsergebnisse. Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihren Beitrag zum Betriebserfolg und zur Gestaltung eines angenehmen Betriebsklimas.

Sie hinterfragen die eigene Einstellung zur Arbeit und respektieren die Vorstellungen anderer.

*Kaufmännische Steuerung und Kontrolle***40 Std.****Kunden im Servicebereich Kasse betreuen**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, im Kassensbereich anfallende Tätigkeiten durchzuführen und die Kunden freundlich und aufmerksam zu betreuen.**

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Kassenanweisung ihrer Apotheke.

Sie schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen Kaufverträge ab.

Sie nehmen Zahlungen bar und in bargeldloser Form entgegen. Sie bedienen die Kasse entsprechend den betrieblichen Bestimmungen und schließen Kassivorgänge ab.

Sie erstellen Quittungen und Rechnungen und beachten dabei umsatzsteuerliche Vorschriften.

Der Einsatz von Verpackungsmaterialien bei der Abgabe an den Kunden erfolgt umweltbewusst.

Die Schülerinnen und Schüler führen Kassenabrechnungen durch, erstellen Kassenberichte und werten sie aus.

Die Schülerinnen und Schüler wenden kaufmännische Grundrechenarten (*Prozentrechnen, Verteilungsrechnen, Dreisatz*) sicher an.

*Einzelhandelsprozesse***80 Std.****Waren beschaffen****Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Beschaffungsvorgänge durchzuführen.**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die zu beschaffenden Waren (*Arzneimittel nach Darreichungsformen und Indikationsgruppen, Ausgangsstoffe, Drogen, Medizinprodukte, apothekenübliche Waren*) und sonstige in der Apotheke benötigte Güter sowie die dazu nötigen Beschaffungswege unter Berücksichtigung rechtlicher Vorschriften (*Arzneimittelgesetz, Apothekenbetriebsordnung, Medizinproduktrecht, Gefahrstoffrecht, Betäubungsmittelrecht*).

Die Schülerinnen und Schüler recherchieren volkstümliche und wissenschaftliche Bezeichnungen von Drogen und Ausgangsstoffen in Fachmedien.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Bezugsquellen, nutzen das Warenwirtschaftssystem und weitere Kommunikationswege in schriftlicher, telefonischer und elektronischer Form sowie betriebsinterne Informationen. Die Schülerinnen und Schüler führen Gespräche mit Vertretern in der Apotheke durch.

Sie bestimmen den erforderlichen Bestell- und Lieferzeitpunkt sowie die benötigte Bestellmenge.

Sie erstellen normgerechte Anfragen, bewerten und vergleichen eingehende Angebote auch mit den Vertragskonditionen der Großhändler ihrer Apotheke. Sie kalkulieren Bezugs- und Verkaufspreise.

Sie beachten die Vorschriften des Datenschutzes und führen Maßnahmen zur Datensicherungen durch. Die Schülerinnen und Schüler bestellen und schließen einen Kaufvertrag ab.

Sie bewerten den Ablauf des Beschaffungsprozesses und zeigen Möglichkeiten der Optimierung auf. Sie reflektieren ihr eigenes Verhalten im Umgang mit Lieferanten.

*Einzelhandelsprozesse***80 Std.****Waren annehmen und Lager kontrollieren**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, den Wareneingang zu überwachen, zu überprüfen, zu dokumentieren und apothekenübliche Waren zu lagern.**

Die Schülerinnen und Schüler überprüfen anhand kaufmännischer Kriterien den Wareneingang. Sie gleichen den Wareneingang mit der tatsächlichen Bestellung ab, kontrollieren die Ware und erfassen die Artikel, auch unter Nutzung eines Warenwirtschaftssystems.

Sie erkennen Pflichtverletzungen (*Nicht-Rechtzeitig-Lieferung, Schlechtleistung*) durch den Lieferanten und dokumentieren diese. Sie schätzen rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume ein und kommunizieren problemlösungsorientiert mit den Lieferanten.

Sie veranlassen die Bezahlung der gelieferten Waren unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen (*Rabatte, Skonti, Zahlungsfrist*).

Die Schülerinnen und Schüler führen eine Lieferantenbewertung anhand selbst gewählter Kriterien durch.

Zur Qualitätssicherung erstellen sie eine Prozessbeschreibung und entwickeln eigene Ideen zur Verbesserung der Arbeitsabläufe auch unter ökologischen Aspekten.

Die Schülerinnen und Schüler führen die sachgerechte Lagerung der apothekenüblichen Waren durch.

Sie prüfen kontinuierlich den Lagerbestand unter qualitativen und quantitativen Aspekten und wirken bei der Inventur mit.

Sie nutzen Lagerkennziffern (*Umschlagshäufigkeit, Lagerdauer, Mindestbestand*) aus dem Warenwirtschaftssystem zur

wirtschaftlichen Optimierung der Lagerbestände.

Sie reflektieren die Ergebnisse der Lagerbestandsprüfung.

Sie entwickeln Optimierungsmöglichkeiten in Bezug auf die Erhaltung auch der gesetzlich vorgeschriebenen Lieferfähigkeit einer Apotheke bei gleichzeitiger Mitverantwortung für die Lagerkosten.

Sie sind sich ihrer Verantwortung im Arbeitsprozess bewusst.

Sie reflektieren ihre Stärken und Schwächen und ihre Leistungen im Team und treffen Maßnahmen zur Optimierung ihrer Arbeitsweise.

*Apothekenprozesse***40 Std.****Arzneimittel und Medizinprodukte annehmen**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, den Eingang von Arzneimitteln und Medizinprodukten zu überwachen, zu überprüfen und zu dokumentieren.**

Die Schülerinnen und Schüler legen apothekenspezifische Kriterien zur Überprüfung des Eingangs von Arzneimitteln und Medizinprodukten fest.

Sie organisieren zeitlich und räumlich die Warenannahme unter Berücksichtigung spezieller Lagerbedingungen, insbesondere für Kühlkettenpflichtige Artikel und Betäubungsmittel, und stellen die erforderlichen Arbeitsmittel und Unterlagen bereit.

Sie stellen die Ausgangsstoffe und Drogen in Quarantäne. Sie bereiten die Abgabe und Auslieferung individuell bestellter Ware für Kunden vor und erstellen die gesetzlich vorgeschriebenen Dokumentationen unterschriftsreif.

Die Schülerinnen und Schüler überprüfen Rechnungen und bestätigen den Wareneingang im Warenwirtschaftssystem. Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren die vom Warenwirtschaftssystem vorgegebenen Abgabepreise für die verschreibungspflichtigen Arzneimittel nach der Arzneimittelpreisverordnung.

*Kundenorientiertes Verkaufen*

**40 Std.**

### **Waren präsentieren**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Waren zu präsentieren.**

Sie ermitteln die Möglichkeiten, Warenpräsentation unter Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen (*Apothekenbetriebsordnung, Heilmittelwerbegesetz, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Berufsordnung der zuständigen Apothekerkammer*). Sie unterscheiden zwischen verschreibungspflichtigen, apothekenpflichtigen und frei verkäuflichen Arzneimitteln sowie Medizinprodukten und apothekenüblichen Waren.

Sie entwerfen ein aktuelles Konzept für die Warenpräsentation im Verkaufsraum und die Schaufenstergestaltung. Sie präsentieren die Ware im Verkaufsraum unter Berücksichtigung der üblichen Zonen der Warenpräsentation sowie der Platzierungsregeln und weiterer verkaufpsychologischer Aspekte. Sie zeichnen die Ware verkaufswirksam aus und beachten dabei die rechtlichen Bestimmungen (*Preisangabenverordnung*).

Sie dekorieren ein Schaufenster unter Berücksichtigung von Gestaltungsgrundsätzen und gesetzlichen Vorgaben.

Die Schülerinnen und Schüler holen ein Feedback im Team und bei Kunden über die Warenpräsentation und die Schaufenstergestaltung ein und überdenken alternative Präsentationsmöglichkeiten.



**Jahrgangsstufe 11***Kaufmännische Steuerung und Kontrolle***40 Std.****Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Geschäftsprozesse sorgfältig und verantwortungsbewusst zu planen, zu steuern und zu kontrollieren.**

Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Geschäftsbeziehungen der Apotheke zu Kunden und Lieferanten anhand von Informations-, Geld- und Warenflüssen und stellen diese übersichtlich dar.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über wesentliche Einflussfaktoren für den wirtschaftlichen Erfolg der Apotheke und über umsatzsteuerliche Vorschriften.

Sie planen den zeitlichen und organisatorischen Ablauf der Arbeitsschritte bei der Erfassung der Geschäftsprozesse.

Sie sortieren und dokumentieren Belege und bereiten sie für die Finanzbuchhaltung vor. Sie beachten die für die Belegverwaltung relevanten Grundsätze. Die Schülerinnen und Schüler stellen Aufwand und Ertrag gegenüber und ermitteln so den Erfolg der Apotheke. Sie bereiten aus der Erfolgsrechnung stammende Daten zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen statistisch auf.

Sie stellen die Veränderung der Bilanz durch die Gewinnverwendung bzw. durch Verluste dar.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten den Geschäftserfolg und reflektieren ihren Beitrag zu diesem. Sie entwickeln Vorschläge zur Verbesserung der Geschäftsprozesse.

*Apothekenprozesse***40 Std.****Über apothekenübliche Waren beraten**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, über apothekenübliche Waren zu beraten und diese zu verkaufen.**

Die Schülerinnen und Schüler definieren ihren Verantwortungsbereich beim Führen von Verkaufs- und Beratungsgesprächen in der Apotheke. Sie klassifizieren die in ihrer Apotheke angebotenen apothekenüblichen Waren (*Verbandmittel, Mittel und Gegenstände zur Kranken- und Säuglingspflege, Hygiene- und Hautpflegeprodukte, Diätetika*). Sie sind bereit, mit anderen zusammenzuarbeiten und nehmen Kunden als wichtige Partner wahr.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Eigenschaften, die Anwendung und die umweltgerechte Entsorgung von Medizinprodukten und apothekenüblichen Waren sowie über die geltenden Rechtsvorschriften (*Apothekenrecht, Medizinproduktrecht, Lebensmittelrecht, Kosmetikverordnung*) für den Umgang mit diesen.

Sie beraten Kunden situationsbezogen und wenden dabei ihre apothekenspezifischen Kenntnisse an. Sie nutzen Kommunikationstechniken zur Förderung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung und werden individuellen Ansprüchen gerecht.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren den Beratungsablauf und ihr eigenes Kommunikationsverhalten anhand selbst entwickelter Kriterien. Sie vergleichen Selbstbild und Fremdbild und leiten daraus Hinweise für ihren künftigen Umgang mit Kunden ab.

*Kundenorientiertes Verkaufen***40 Std.****Besondere Verkaufssituationen bewältigen**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, in Sonderfällen des Verkaufs, bei Reklamationen sowie in Stresssituationen sachgerecht und angemessen zu handeln.**

Die Schülerinnen und Schüler erfassen die speziellen Anforderungen, die besondere Verkaufs- und Gesprächssituationen, auch in einer fremden Sprache, mit sich bringen. Sie differenzieren dabei Kundentypen, situationsbezogene Aspekte (*Telefongespräch, Hochbetrieb, Stresssituationen, Ladendiebstahl*) und produktbezogene Angelegenheiten (*Umtausch, Reklamation, Beschwerden*). Sie nehmen die emotionale Lage der Kunden wahr und erfassen die eigenen Stimmungen und Reaktionstendenzen in besonderen Gesprächssituationen.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Möglichkeiten des Umgangs mit den Kunden in besonderen Gesprächssituationen. Dazu recherchieren sie kommunikationspsychologische Aspekte sowie rechtliche und betriebliche Regelungen.

Die Schülerinnen und Schüler wägen die eigenen Interessen und Bedürfnisse mit denen der Kunden ab. Sie entwickeln Strategien für einen verständnisvollen Umgang mit Kunden, zum Stressabbau und zur Konfliktbewältigung. Sie berücksichtigen dabei die Wirkung ihrer eigenen Persönlichkeit.

Die Schülerinnen und Schüler meistern eigenständig besondere Gesprächssituationen. Im Umgang mit Kunden zeigen sie Einfühlungsvermögen und handeln selbstbewusst (*realistisches Selbstbild, Auftreten, Körperhaltung, Reaktionen auf Kritik*). Sie erkennen in einer Gesprächssituation mögliche Konflikte und meistern schwierige und emotional geprägte Situationen durch verantwortliches Verhalten dem Kunden und sich selbst gegenüber. Sie setzen versiert verbale und nonverbale Ausdrucksformen kundenorientiert ein. Die Schülerinnen und Schüler evaluieren ihr Verhalten in besonderen Gesprächssituationen und ziehen Schlüsse für ihr künftiges Vorgehen.

*Apothekenprozesse*

**40 Std.**

### **Arzneimittel und Medizinprodukte lagern**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die Lagerung von Arzneimitteln und Medizinprodukten zu planen, durchzuführen und zu bewerten.**

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Lagerorganisation, den Lageraufbau und die gesetzlichen Lagervorschriften. Sie recherchieren auch die Vorschriften zu Arbeits- und Umweltschutz und die Vorschriften zur Entsorgung von Arzneimitteln, Chemikalien und Verpackungsmaterial.

Sie führen die sachgerechte Lagerung und Zwischenlagerung durch, indem sie Lagerungsgrundsätze sowie die gesetzlichen Lagerungsvorschriften beachten. Mit Gefahrstoffen gehen sie verantwortungsbewusst um und halten die gefahrstoffrechtlichen Vorschriften ein.

Auf der Basis fälliger Kundenaufträge, insbesondere von Krankenhäusern, Heimen und Arztpraxen, kommissionieren sie die Waren und stellen sie zur Abgabe bereit.

Die Schülerinnen und Schüler retournieren oder entsorgen umweltgerecht Waren. Sie bearbeiten Rückrufe und geben kommissionierte Ware im Bedarfsfall zurück. Dies dokumentieren sie.

*Einzelhandelsprozesse***40 Std.****Mit Marketingprojekten Kunden gewinnen und binden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ein Marketingprojekt zu planen, es durchzuführen und auszuwerten.**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Marktsituation ihrer Apotheke (*Lage, Kundenstruktur, Konkurrenz, Profil*) und realisieren die Bedeutung von Marketing für den betriebswirtschaftlichen Erfolg ihrer Apotheke. Daraus entwickeln sie unter Berücksichtigung des Leitbildes ihrer Apotheke Marketingziele unter ökonomischer und ökologischer Ressourcennutzung.

Sie sondieren unterschiedliche Methoden (*Marktanalyse, Marktbeobachtung, Marktprognose*) zur Beschaffung von Informationen über den Markt.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Bereiche des Marketings (*Kommunikationspolitik, Preispolitik, Sortimentspolitik, Distributionspolitik*) der Apotheke und rechtliche Rahmenbedingungen (*Heilmittelwerbegesetz, Apothekenbetriebsordnung, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Berufsordnung der zuständigen Apothekerkammer*).

Sie sondieren die für ihre Zielerreichung geeigneten Marketinginstrumente und erstellen daraus selbstständig einen Projektplan (*Projektidee, Begründung, Zeit- und Arbeitsplan, Kostenstruktur, Evaluation*). Sie argumentieren überzeugend für den Plan, stellen sich möglicher Kritik und gewinnen das Team für die Umsetzung des Plans.

Die Schülerinnen und Schüler setzen den Projektplan um. Sie übernehmen Verantwortung in der Gruppe, halten sich an Vereinbarungen und kommunizieren angemessen.

Sie bewerten die Durchführung des Projekts hinsichtlich der Einhaltung des Zeit- und Arbeitsplans und der Kosten. Sie nehmen einen Soll-Ist-Vergleich vor und ermitteln die Zielerreichung. Sie nutzen hierzu auch Tabellenkalkulationsprogramme.

Die Schülerinnen und Schüler hinterfragen ihr Verhalten während des Projekts und beziehen dabei auch Beobachtungen anderer ein. Sie evaluieren die Projektziele sowie die Auswahl und Umsetzung der eingesetzten Marketinginstrumente. Sie ziehen daraus Konsequenzen für die Durchführung zukünftiger Projekte.

**Jahrgangsstufe 12***Apothekenprozesse***60 Std.****Mit heilberuflichen Verordnungen umgehen**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die Abgabe der Arzneimittel und Medizinprodukte zu planen, wobei sie die gesetzlichen Vorschriften einhalten.**

Die Schülerinnen und Schüler sondieren ihre Möglichkeiten, das pharmazeutische Personal bei der Bearbeitung von heilberuflichen Verordnungen zu unterstützen.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die gesetzlichen Vorschriften (*Verschreibungsverordnung, Betäubungsmittelrecht, abgeleitete Vorschriften aus dem Fünften Buch Sozialgesetzbuch, Arzneimittelpreisverordnung, Apothekenbetriebsordnung, Recht des Versandhandels*) zu Form, Inhalt und Umgang mit einer heilberuflichen Verordnung einschließlich eines Krankenhausanforderungsscheines. Sie informieren sich über die Einspruchsmöglichkeiten bei Retaxationen.

Die Schülerinnen und Schüler priorisieren Arbeitsschritte und planen ihre Arbeitsabläufe selbstständig.

Sie prüfen die unterschiedlichen ärztlichen Verordnungen auf Vollständigkeit.

Für genehmigungspflichtige Medizinprodukte beantragen sie die Genehmigung und dokumentieren diesen Vorgang.

Die Schülerinnen und Schüler ordnen die Verordnungen den jeweiligen Kostenträgern zu und kontrollieren den Abgabepreis. Sie stellen die aufgrund einer heilberuflichen Verordnung erforderlichen Arzneimittel und Medizinprodukte zur Abgabe bereit. Sie bedrucken die Verordnungen oder führen diesen Vorgang in elektronisch lesbarer Form durch.

Sie bereiten die Abgabe der Verordnungen an die Abrechnungszentren vor.

Bei Retaxationen überprüfen sie Einspruchsmöglichkeiten und erheben ggf. Einspruch.

Sie dokumentieren die Abgabe von Betäubungsmitteln, Einzelimporten, bestimmten Chemikalien, die Abgabe von Blutprodukten und verschreibungspflichtigen Tierarzneimitteln und legen die erstellten Unterlagen dem Apotheker unterschriftsreif vor.

Sie beurteilen ihre Planung der Arbeitsabläufe, bewerten die Durchführung und entwickeln Strategien zur Optimierung.

Sie hinterfragen, inwieweit sie konsequent ihrer Verantwortung in diesem Arbeitsbereich gerecht werden.

### *Apothekenprozesse*

**60 Std.**

#### **Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, das pharmazeutische Personal bei der Prüfung und Herstellung von Arzneimitteln zu unterstützen.**

Die Schülerinnen und Schüler nehmen die besonderen Anforderungen an die Sorgfalt und die Verantwortung bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln wahr. Sie signalisieren Arbeitsbereitschaft, nehmen Anweisungen bereitwillig entgegen und antizipieren Arbeitsprozesse.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln ihre Befugnisse im Rahmen der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln. Sie informieren sich über die Hygienerichtlinien.

Die Schülerinnen und Schüler unterstützen den Herstellungs- und Prüfungsprozess von Arzneimitteln. Sie stellen entsprechend den Vorgaben Arbeitsgeräte und Ausgangsstoffe für die herzustellenden oder zu prüfenden Arzneimittel zusammen. Sie bereiten die erforderlichen Dokumentationsunterlagen vor. Sie berechnen die Ausgangsstoffmengen, füllen



die hergestellten Arzneimittel in die Abgabegefäße ab und kennzeichnen diese nach den gesetzlichen Vorschriften. Sie pflegen die Arbeitsgeräte und Vorratsbehältnisse und halten sie instand.

Sie halten den Hygieneplan ein und dokumentieren die Maßnahmen.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die Verkaufspreise für Stoffe und für Zubereitungen nach der Arzneimittelpreisverordnung, dabei nutzen sie die pharmazeutische Terminologie.

Sie bereiten die nach Apothekenbetriebsordnung vorgeschriebenen Dokumentationsunterlagen für Ausgangsstoffe, Primärpackmittel, Rezeptur- und Defekturarzneimittel vor.

Bei auftretenden Qualitätsmängeln im Rahmen der Ausgangstoff-, Primärpackmittel- und Fertigarzneimittelprüfung füllen sie den Berichtsbogen an die zuständige Behörde oder Arzneimittelkommission im Rahmen ihrer Befugnisse aus.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihren Arbeitsprozess hinsichtlich der eingehaltenen Sorgfalt. Dazu formulieren sie Prozessbeschreibungen und Checklisten.

Sie holen Rückmeldungen zu ihrer Arbeitsweise ein und gehen konstruktiv mit Kritik um. Sie berücksichtigen die Anregungen in ihrer zukünftigen Arbeit.

*Einzelhandelsprozesse***40 Std.****Sortiment gestalten und bewerben**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Vorschläge für die Gestaltung des Sortiments der Apotheke zu entwickeln und darauf werbewirksam aufmerksam zu machen.**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren das Sortiment ihrer Apotheke hinsichtlich der aktuellen Nachfrage. Dazu definieren sie die Zielgruppen ihrer Apotheke und ermitteln deren Bedürfnisse. Sie informieren sich in entsprechenden Medien und beobachten gegenwärtige Trends und lokale Themen, die bei der Festlegung und Präsentation des Apothekensortiments berücksichtigt werden können.

Sie gleichen den Bedarf mit dem vorhandenen Sortiment ab und stellen Veränderungsbedarf fest. Sie eruieren Möglichkeiten, Bedarfslücken im Sortiment zu schließen und Überhänge abzubauen. Sie ermitteln die Möglichkeiten der Sortimentsgestaltung (*Sortimentsbereinigung, -diversifikation und -differenzierung*).

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln und unterbreiten Vorschläge zur Gestaltung der Breite und Tiefe des Sortiments vor dem Hintergrund der jeweiligen aktuellen Situation.

Sie wählen geeignete Werbemaßnahmen, um die Kunden auf die Sortimentsveränderung aufmerksam zu machen. Dabei berücksichtigen sie die gesetzlichen Bestimmungen (*Apothekenbetriebsordnung, Heilmittelwerbegesetz, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Berufsordnung der zuständigen Apothekerkammer*).

Sie reflektieren über Gründe, die zur Akzeptanz oder Nichtakzeptanz ihrer Vorschläge zur Sortimentsgestaltung geführt haben.

*Einzelhandelsprozesse***40 Std.****Liquidität sichern**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Zahlungseingänge zu überwachen und Maßnahmen zur Liquiditätssicherung zu ergreifen.**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren Verbindlichkeiten und Forderungen der Apotheke.

Sie recherchieren die Haftungsregelungen in den unterschiedlichen Rechtsformen der Unternehmen für den Fall eines endgültigen Zahlungsausfalls.

Die Schülerinnen und Schüler legen ein Verfahren zur Überprüfung von Zahlungseingängen und -ausgängen und zur Durchführung von Mahnverfahren fest.

Zur Sicherung der Liquidität überwachen die Schülerinnen und Schüler die Zahlungseingänge und -ausgänge.

Sie ergreifen Maßnahmen bei Zahlungsverzug (*außergerichtliches und gerichtliches Mahnverfahren*). Dabei berechnen sie den gesamten Forderungsbetrag unter Berücksichtigung der Verzugszinsen und beachten die in diesem Zusammenhang relevanten Verjährungsfristen.

Sie bewerten die Eignung der verschiedenen Mahnverfahren unter betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten.

Sie bewerten, ob ihre Maßnahmen zur Sicherung der Liquidität beigetragen haben und berücksichtigen das Bewertungsergebnis bei ihrem weiteren Vorgehen.

## LEHRPLAN BERUFSGRUPPE HANDEL UND VERKAUF

Dem Lehrplan liegt die folgende Stundentafel zugrunde:

Ausbildungsberufe	Kaufleute im Einzelhandel, Verkäufer/Verkäuferinnen und Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte		
	Tagesunterricht		
Unterrichtsform	1,5 Tage	1 Tag	1 Tag
<b>Zeugnisfächer / Jahrgangstufen</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
Religionslehre	1	1	1
Deutsch	1	1	1
Sozialkunde	1	1	1
Englisch	1	1	1
Einzelhandelsprozesse	5	1	1
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	1	1	-
Kundenorientiertes Verkaufen	2	1	-

<b>Intensivierung</b>	<b>Kfl. EH / Verk.</b>	<b>PKA</b>	<b>Kfl. EH / Verk.</b>	<b>PKA</b>	<b>Kfl. EH</b>	<b>PKA</b>
Einzelhandelsprozesse	1	2	1	-	1	1
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	1	-	-	-	3	-
Kundenorientiertes Verkaufen	1	-	1	-	-	-
Apothekenprozesse	-	1	-	2	-	3
<b>Summe</b>	<b>15</b>		<b>9</b>		<b>9</b>	

<b>Ausbildungsberufe</b>	<b>Kaufleute im Einzelhandel, Verkäufer/Verkäuferinnen und Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte</b>		
<b>Unterrichtsform</b>	<b>Blockunterricht</b>		
	<b>13 Blockwochen</b>	<b>13 Blockwochen</b>	<b>9 Blockwochen</b>
<b>Zeugnispfächer / Jahrgangstufen</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
Religionslehre	3	3	3
Deutsch	3	3	3
Sozialkunde	3	3	3
Englisch	3	3	3
Sport	2	2	2
Einzelhandelsprozesse	11	5	5
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	3	7	-
Kundenorientiertes Verkaufen	5	2	-

<b>Intensivierung</b>	<b>Kfl. EH / Verk.</b>	<b>PKA</b>	<b>Kfl. EH / Verk.</b>	<b>PKA</b>	<b>Kfl. EH</b>	<b>PKA</b>
Einzelhandelsprozesse	2	4	6	-	6	6
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	2	-	-	-	14	-
Kundenorientiertes Verkaufen	2	-	5	-	-	-
Apothekenprozesse	-	2	-	11	-	14
<b>Summe</b>	<b>39</b>		<b>39</b>		<b>39</b>	

**Übersicht über die Fächer und Lernfelder:****Alle Ausbildungsberufe:****Einzeltagesunterricht****Jahrgangsstufe 10****Einzelhandelsprozesse**

Das Einzelhandelsunternehmen / Die eigene Apotheke präsentieren

Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten

Waren beschaffen

Waren annehmen und Lager kontrollieren

Werben und den Verkauf fördern

Kaufleute im  
Einzelhandel/  
Verkäufer/  
VerkäuferinnenPharmazeutisch-  
kaufmännische  
Angestellte

80 Std.

80 Std.

-

40 Std.

40 Std.

80 Std.

80 Std.

80 Std.

40 Std.

-

240 Std.

280 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

80 Std.

40 Std.

80 Std.

40 Std.

**Kundenorientiertes Verkaufen**

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

Waren präsentieren

80 Std.

40 Std.

40 Std.

40 Std.

120 Std.

80 Std.

**Apothekenprozesse**

Arzneimittel und Medizinprodukte annehmen

-

40 Std.

-

40 Std.

**440 Std.****440 Std.**



	Kaufleute im Einzelhandel/ Verkäufer/ Verkäuferinnen	Pharmazeutisch- kaufmännische Angestellte
<b><u>Jahrgangsstufe 11</u></b>		
<b>Einzelhandelsprozesse</b>		
Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	40 Std.	-
Mit Marketingkonzepten/-projekten Kunden gewinnen und binden	40 Std.	40 Std.
	<hr/>	<hr/>
	80 Std.	40 Std.
<b>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</b>		
Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	40 Std.	40 Std.
	<hr/>	<hr/>
	40 Std.	40 Std.
<b>Kundenorientiertes Verkaufen</b>		
Besondere Verkaufssituationen bewältigen	80 Std.	40 Std.
	<hr/>	<hr/>
	80 Std.	40 Std.
<b>Apothekenprozesse</b>		
Über apothekenübliche Waren beraten	-	40 Std.
Arzneimittel und Medizinprodukte lagern	-	40 Std.
	<hr/>	<hr/>
	-	80 Std.
	<hr/>	<hr/>
	<b>200 Std.</b>	<b>200 Std.</b>

**Jahrgangsstufe 12****Einzelhandelsprozesse**

Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen

Sortiment gestalten und bewerben

Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln / Liquidität sichern

	Kaufleute im Einzelhandel/ Verkäufer/ Verkäuferinnen	Pharmazeutisch- kaufmännische Angestellte
	40 Std.	-
	-	40 Std.
	40 Std.	40 Std.
	<hr/> 80 Std.	<hr/> 80 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern

	120 Std.	-
	<hr/> 120 Std.	<hr/> -

**Apothekenprozesse**

Mit heilberuflichen Verordnungen umgehen

Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken

	-	60 Std.
	-	60 Std.
	-	120 Std.
	<hr/> 200 Std.	<hr/> 200 Std.

**Alle Ausbildungsberufe:****Blockunterricht****Jahrgangsstufe 10****Einzelhandelsprozesse**

Das Einzelhandelsunternehmen / Die eigene Apotheke präsentieren  
 Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten  
 Waren beschaffen  
 Waren annehmen und Lager kontrollieren  
 Werben und den Verkauf fördern

Kaufleute im  
Einzelhandel/  
Verkäufer/  
Verkäuferinnen

Pharmazeutisch-  
kaufmännische  
Angestellte

52 Std.	52 Std.
-	26 Std.
26 Std.	52 Std.
65 Std.	65 Std.
26 Std.	-
<hr/> 169 Std.	<hr/> 195 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

65 Std.	39 Std.
<hr/> 65 Std.	<hr/> 39 Std.

**Kundenorientiertes Verkaufen**

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen  
 Waren präsentieren

65 Std.	39 Std.
26 Std.	26 Std.
<hr/> 91 Std.	<hr/> 65 Std.

**Apothekenprozesse**

Arzneimittel und Medizinprodukte annehmen

-	26 Std.
<hr/> -	<hr/> 26 Std.

<hr/> <b>325 Std.</b>	<hr/> <b>325 Std.</b>
-----------------------	-----------------------

	Kaufleute im Einzelhandel/ Verkäufer/ Verkäuferinnen	Pharmazeutisch- kaufmännische Angestellte
<b><u>Jahrgangsstufe 11</u></b>		
<b>Einzelhandelsprozesse</b>		
Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	78 Std.	-
Mit Marketingkonzepten/ -projekten Kunden gewinnen und binden	65 Std.	65 Std.
	<hr/> 143 Std.	<hr/> 65 Std.
<b>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</b>		
Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	91 Std.	91 Std.
	<hr/> 91 Std.	<hr/> 91 Std.
<b>Kundenorientiertes Verkaufen</b>		
Besondere Verkaufssituationen bewältigen	91 Std.	26 Std.
	<hr/> 91 Std.	<hr/> 26 Std.
<b>Apothekenprozesse</b>		
Über apothekenübliche Waren beraten	-	78 Std.
Arzneimittel und Medizinprodukte lagern	-	65 Std.
	<hr/> -	<hr/> 143 Std.
	<hr/> <b>325 Std.</b>	<hr/> <b>325 Std.</b>
<b><u>Jahrgangsstufe 12</u></b>		
<b>Einzelhandelsprozesse</b>		
Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen	54 Std.	-
Sortiment gestalten und bewerben	-	54 Std.
Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln / Liquidität sichern	45 Std.	45 Std.
	<hr/> 99 Std.	<hr/> 99 Std.

	Kaufleute im Einzelhandel/ Verkäufer/ Verkäuferinnen	Pharmazeutisch- kaufmännische Angestellte
<b>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</b>		
Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	126 Std.	-
	<hr/>	<hr/>
	126 Std.	-
<b>Apothekenprozesse</b>		
Mit heilberuflichen Verordnungen umgehen	-	63 Std.
Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken	-	63 Std.
	<hr/>	<hr/>
	-	126 Std.
	<hr/>	<hr/>
	<b>225 Std.</b>	<b>225 Std.</b>

## LEHRPLAN GEMEINSAME BESCHULUNG

Bei einer gemeinsamen Beschulung der Berufsgruppe sind die Lernfelder mit ihren Zielformulierungen und Inhalten grundsätzlich für alle Ausbildungsberufe verbindlich. Die vorgegebene Reihenfolge der Lernfelder entspricht dem Lernfeldkonzept und unterstützt die spiralcurriculare Kompetenzentwicklung bei den Schülerinnen und Schülern. Die Einhaltung der Reihenfolge der Lernfelder ist im Rahmen einer gemeinsamen Beschulung notwendig.

Zu berücksichtigen ist ferner, dass die im Rahmen der Binnendifferenzierung schattiert aufgeführten Kompetenzen und Inhalte zusätzlich in den Ausbildungsberufen Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r bzw. Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/in zu unterrichten sind, ohne dass dazu eine Klassenteilung notwendig ist. Unterschiedliche, berufsspezifische Lernsituationen, die selbstreguliert von den Schülerinnen und Schülern bearbeitet werden, stellen dabei eine hilfreiche Möglichkeit der Binnendifferenzierung dar.

Ferner muss bei einer gemeinsamen Beschulung darauf geachtet werden, dass sowohl in der Jahrgangsstufe 10 in den Lernfeldern „Verkaufsgespräche kundenorientiert führen“ und „Kunden im Servicebereich Kasse betreuen“ als auch in der Jahrgangsstufe 11 im Lernfeld „Besondere Verkaufssituationen bewältigen“ aufgrund der unterschiedlichen Zeitrichtwerte eine Vertiefung der Kompetenzen für die Ausbildungsberufe Kaufleute im Einzelhandel bzw. Verkäufer/innen notwendig ist, während den Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten apothekenspezifische Kompetenzen vermittelt werden.

Sind Lernfelder bzw. einzelne Zielformulierungen zur Intensivierung ausgewiesen, findet der Unterricht in den jeweiligen Ausbildungsberufen getrennt statt.

Die notwendigen Warenkenntnisse sind abhängig vom Sortiment des Ausbildungsbetriebs sowie dessen Betriebs- und Verkaufsform. Die Berufsschule vermittelt am Beispiel ausgewählter Waren Techniken des Erwerbs von Warenkenntnissen und damit die Fähigkeit, sich in neue Sortimente einzuarbeiten. Zusätzlich werden bei den Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten detaillierte Warenkenntnisse zu Arzneimitteln, Medizinprodukten und apothekenüblichen Waren vermittelt.

**Jahrgangsstufe 10**

<i>Einzelhandelsprozesse</i> <b>80 Std.</b> <b>Das Einzelhandelsunternehmen präsentieren</b>	<i>Einzelhandelsprozesse</i> <b>80 Std.</b> <b>Die eigene Apotheke präsentieren</b>
<p><b>Zielformulierung</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler präsentieren den Ausbildungsbetrieb. Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten stellen sie die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete ihres Einzelhandelsunternehmens dar.</p> <p><u>Binnendifferenzierung</u> Sie erläutern das Unternehmensleitbild</p> <p>und die ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen sowie die gesamtgesellschaftliche Verantwortung des Unternehmens. Sie informieren sich eigenständig im Ausbildungsunternehmen und halten diese Information aktuell. Sie entwickeln Möglichkeiten, zugängliche Informationen auch über andere Unternehmen zu erhalten. Sie beurteilen die gewählte Betriebsform im Zusammenhang mit Sortiment und Verkaufsform und vergleichen dabei ihre Ausbildungsbetriebe. Sie beschreiben die Organisation ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft.</p>	<p><b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Apotheke adressatengerecht zu präsentieren.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Stellung und die Aufgaben ihrer Apotheke im Gesundheitssystem.</p> <p>Sie informieren sich über Aufbau und Struktur ihrer Apotheke. Sie verschaffen sich einen Überblick über Räume, Personal, Sortiment sowie Dienstleistungen.</p> <p><u>Binnendifferenzierung</u> Sie vergleichen ihre Ergebnisse mit den Vorgaben des Apothekengesetzes und der Apothekenbetriebsordnung.</p> <p>Sie informieren sich über Arbeitsmöglichkeiten sowie Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten unter Nutzung von Medien, auch in einer fremden Sprache. Sie differenzieren Zuständigkeiten und nehmen ihre Verantwortung für die von ihnen auszuführenden Tätigkeiten wahr.</p>

Bei der Erstellung der Präsentation bearbeiten sie Aufgabenstellungen selbstständig in der Gruppe und wenden problemlösende Methoden an. Sie reflektieren dabei das Zusammenwirken des Personals in einem Einzelhandelsbetrieb und setzen sich mit den Regelungen sowie Aufgaben, Rechten und Pflichten der Beteiligten im dualen System der beruflichen Ausbildung auseinander. Unter Berücksichtigung von Tarifverhandlungen im Einzelhandel beurteilen die Schülerinnen und Schüler die Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Sozialpartner bei deren Zustandekommen. Sie reflektieren die mitbestimmungsrechtlichen Regelungen. Sie erkennen die Notwendigkeit der sozialen Sicherung und der privaten Vorsorge in der Bundesrepublik Deutschland. Die Schülerinnen und Schüler präsentieren und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse strukturiert und adressatenorientiert unter Verwendung angemessener Medien. Sie verinnerlichen die Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns.

## Inhalte

Arbeits- und Lerntechniken

Binnendifferenzierung

Einfacher Wirtschaftskreislauf

Aufgaben und Gliederung des Einzelhandels

Arbeitssicherheit und Umweltschutz

Betriebsorganisation und Arbeitsabläufe

Die Schülerinnen und Schüler setzen Informations- und Kommunikationssysteme ein, um eine Präsentation vorzubereiten und durchzuführen. Dabei beachten sie das Urheberrecht. Sie wählen geeignete Lern- und Arbeitsstrategien aus. Zur Bewertung von Präsentationen erstellen sie einen Kriterienkatalog.

Die Schülerinnen und Schüler stellen ihre Apotheke vor und präsentieren sie als Teil des Gesundheitssystems.

### Binnendifferenzierung

Dabei berücksichtigen sie die Beziehung der Apotheke zu Behörden des öffentlichen Gesundheitswesens und den Landesvertretungen. Sie gehen auf die Rolle des Apothekers als Kaufmann und Heilberufler ein.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihre Präsentation und nehmen konstruktives Feedback professionell an.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die für sie als Arbeitnehmer geltenden arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften (*Jugendarbeitsschutzgesetz, Mutterschutzgesetz, Elternzeitgesetz, Kündigungsschutzgesetz*) sowie über die tariflichen Regelungen. Sie prüfen Arbeitsverträge, Arbeitsverträge und nutzen ihre Rechte zur Mitbestimmung.

### Binnendifferenzierung

Sie prüfen ihre Gehaltsabrechnungen.



Ausbildungsvertrag  
 Jugendarbeitsschutz  
 Nachhaltigkeit  
 Präsentationstechniken

**Hinweise für gemeinsame Beschulung:** Die ersten zwei Binnendifferenzierungen beim PKA-Lernfeld werden bevorzugt von einem Apotheker/einer Apothekerin unterrichtet.

<p><i>Kundenorientiertes Verkaufen</i> <b>80 Std.</b></p> <p><b>Verkaufsgespräche kundenorientiert führen</b></p>	<p><i>Kundenorientiertes Verkaufen</i> <b>40 Std.</b></p> <p><b>Verkaufsgespräche kundenorientiert führen</b></p>
<p><b>Zielformulierung</b></p> <p>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 und 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 Verkaufsargu-</p>	<p><b>Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Waren-, Kommunikations- und Verkaufskennnissen Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und der Apotheke.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler stellen sich auf Verkaufs- und Beratungsgespräche ein und informieren sich über die wichtigen Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechniken.</p> <p>Sie bereiten Dienstleistungen vor und berücksichtigen dabei die Interessen der Apotheke und die individuellen Bedürfnisse der</p>

mente 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. Als Hilfsmittel verwenden sie unter anderem Audio- und Videotechnik.

### **Inhalte**

Warenvorlage

Beratendes Verkaufen

Preis-Leistungs-Beziehung

Ergänzungsangebote

Fremdsprachliche Fachausdrücke

Typische fremdsprachliche Redewendungen

Kunden, auch im Sinne der Inklusion.

Die Schülerinnen und Schüler informieren Kunden über die angebotenen Dienstleistungen und führen diese durch.

Sie nutzen Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren. Sie beraten Kunden über apothekenübliche Waren. Sie drücken sich situationsgerecht aus und nehmen die Wünsche und Emotionen der Kunden wahr. Dabei achten sie auf ein positives Erscheinungsbild und setzen Kommunikations- und Verkaufstechniken gezielt ein. Bei Bedarf geben sie einfache Auskünfte in einer fremden Sprache.

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln ein Verständnis für ihre Kunden und bauen ein Vertrauensverhältnis auf. Im Gespräch setzen sie Impulse zur Umsetzung von Maßnahmen der Gesundheitsvorsorge und Prävention. Nach erfolgter Beratung schließen sie das Verkaufsgespräch ab.

Die Schülerinnen und Schüler nutzen Instrumente zur Bewertung der Kundenzufriedenheit.

Sie durchdenken ihr eigenes Verhalten in den jeweiligen Situationen und ziehen daraus Schlussfolgerungen für ihren künftigen Umgang mit Kunden.

	<p><i>Einzelhandelsprozesse</i> <span style="float: right;"><b>40 Std.</b></span></p> <p><b>Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten</b></p> <p><b><i>Intensivierung</i></b></p> <p><b>Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, eigenverantwortlich ihre Rolle im Geschäftsablauf der Apotheke zu gestalten.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren ihre eigene Position im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation in ihrer Apotheke. Sie identifizieren unterschiedliche Führungsstile und realisieren deren Auswirkungen auf sich, auf das Betriebsklima, die Arbeitsmotivation sowie auf die Arbeitsergebnisse. Sie zeigen die Bereitschaft und Flexibilität, auch komplexe Aufgaben engagiert zu bewältigen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler achten auf die Arbeitssicherheit und die Erhaltung ihrer Gesundheit (<i>Bewegung, Ernährung, Stressregulation, Sucht</i>), beachten Hygieneregeln und richten ihren Arbeitsplatz unter ergonomischen, ökologischen und ablauforganisatorischen Aspekten ein. Sie berücksichtigen Aspekte der Datensicherheit, auch in Bezug auf Schadsoftware. Sie erstellen Checklisten für ihre Arbeitsabläufe und nutzen weitere Techniken des Zeit- und Selbstmanagements.</p>
--	---

Sie halten sich an die Schweigepflicht und erfüllen die ihnen zugeordneten Aufgaben sorgfältig und verantwortungsbewusst. Sie arbeiten kooperativ im Team und berücksichtigen bei Entscheidungen die Notwendigkeit von Kompromissen. Sie vertreten gegenüber anderen überzeugend ihre Meinung, entwickeln ihre Kommunikationsfähigkeit (*verbale und nonverbale Kommunikationstechniken*) und ihr Selbstbewusstsein (*Gefühl der Selbstwirksamkeit, realistisches Selbstbild*). Sie zeigen im Umgang miteinander, auch sensibilisiert im Sinne des inklusiven Gedankens, Kooperationsbereitschaft und Wertschätzung.

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln die Bereitschaft zu lebenslangem Lernen und bewerten die Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung aus beruflicher und persönlicher Perspektive.

Sie beurteilen selbstkritisch ihr Verhalten im Team und ihre Arbeitsergebnisse. Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihren Beitrag zum Betriebserfolg und zur Gestaltung eines angenehmen Betriebsklimas.

Sie hinterfragen die eigene Einstellung zur Arbeit und respektieren die Vorstellungen anderer.

**Hinweise für gemeinsame Beschulung:** Die zusätzlichen 40 Stunden im Einzelhandel für das Lernfeld *Verkaufsgespräche kundenorientiert führen* dienen der verstärkten Übung von Verkaufsgesprächen in Rollenspielen.

<p><i>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</i>      <b>80 Std.</b></p> <p><b>Kunden im Servicebereich Kasse betreuen</b></p>	<p><i>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</i>      <b>40 Std.</b></p> <p><b>Kunden im Servicebereich Kasse betreuen</b></p>
<p><b>Zielformulierung</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen im Kassensbereich anfallende Tätigkeiten durch und betreuen die Kunden freundlich und aufmerksam. Sie schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen Kaufverträge ab.</p> <p><u>Binnendifferenzierung</u> Bei Bedarf weisen sie die Kunden auf die Verwendung von AGB hin. Sie bieten dem Kunden an der Kasse Serviceleistungen an und unterbreiten Zusatzangebote.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren den Kunden über übliche Zahlungsarten und deren Vor- und Nachteile. Sie ordnen dabei die Zahlungsarten hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit für das Unternehmen ein. Die Schülerinnen und Schüler wickeln Kassivorgänge unter Berücksichtigung von Kundenkarten und Gutscheinen ab und bedienen die Kasse entsprechend der betrieblichen Bestimmungen. Sie erstellen Quittungen und Rechnungen und beachten dabei umsatzsteuerliche Vorschriften. Sie führen Kassenabrechnungen durch, erstellen Kassenberichte und werten sie aus. Dazu setzen sie bereits bekannte, gängige Rechenverfahren ein. Sie nutzen das Kassensystem als ein In-</p>	<p><b>Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, im Kassensbereich anfallende Tätigkeiten durchzuführen und die Kunden freundlich und aufmerksam zu betreuen.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Kassenanweisung ihrer Apotheke.</p> <p>Sie schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen Kaufverträge ab.</p> <p>Sie nehmen Zahlungen bar und in bargeldloser Form entgegen. Sie bedienen die Kasse entsprechend den betrieblichen Bestimmungen und schließen Kassivorgänge ab.</p> <p>Sie erstellen Quittungen und Rechnungen und beachten dabei umsatzsteuerliche Vorschriften.</p> <p><u>Binnendifferenzierung</u> Der Einsatz von Verpackungsmaterialien bei der Abgabe an den Kunden erfolgt umweltbewusst.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen Kassenabrechnungen durch, erstellen Kassenberichte und werten sie aus.</p>

<p>strument zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem.</p> <p><b>Inhalte</b></p> <p>Rechts- und Geschäftsfähigkeit  Nichtigkeit und Anfechtbarkeit  Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft  Vertragsfreiheit  Dreisatz- und Prozentrechnung  <u>Binnendifferenzierung</u>  Durchschnittsrechnung</p>	<p>Die Schülerinnen und Schüler wenden kaufmännische Grundrechenarten (<i>Dreisatz- und Prozentrechnen</i>, <u>Binnendifferenzierung</u>: <i>Verteilungsrechnen</i>) sicher an.</p>
	<p><i>Einzelhandelsprozesse</i> <span style="float: right;"><b>80 Std.</b></span></p> <p><b>Waren beschaffen  (Intensivierung und Gemeinsame Beschulung)</b></p> <p><b>Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Beschaffungsvorgänge durchzuführen.</b></p> <p><b>Intensivierung 40 Std.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren die zu beschaffenden Waren (<i>Arzneimittel nach Darreichungsformen und Indikations-</i></p>

	<p><i>gruppen, Ausgangsstoffe, Drogen, Medizinprodukte, apothekenübliche Waren)</i> und sonstige in der Apotheke benötigte Güter sowie die dazu nötigen Beschaffungswege unter Berücksichtigung rechtlicher Vorschriften (<i>Arzneimittelgesetz, Apothekenbetriebsordnung, Medizinproduktrecht, Gefahrstoffrecht, Betäubungsmittelrecht</i>).</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler recherchieren volkstümliche und wissenschaftliche Bezeichnungen von Drogen und Ausgangsstoffen in Fachmedien.</p>
<p><b>Hinweise für gemeinsame Beschulung:</b> Die zusätzlichen 40 Stunden für den Einzelhandel im Lernfeld <i>Kunden im Servicebereich Kasse betreuen</i> dienen der Vertiefung der Kompetenzen.</p>	
<p><i>Einzelhandelsprozesse</i> <b>40 Std.</b></p> <p><b>Waren beschaffen</b></p>	<p><b>(Fortsetzung des Lernfelds)</b></p> <p><b>Gemeinsame Beschulung</b> <b>40 Std.</b></p>
<p><b>Zielformulierung</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beschaffen Waren und berücksichtigen ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte.</p> <p>Auf der Grundlage warenwirtschaftlicher Daten planen sie den Beschaffungsprozess. Dazu ermitteln sie unterschiedliche Bezugsquellen, Konditionen und Preise. Sie bereiten Kaufverträge mit Hilfe verschiedener Kommunikationsmedien vor und schließen sie ab. Bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen</p>	<p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Bezugsquellen, nutzen das Warenwirtschaftssystem und weitere Kommunikationswege in schriftlicher, telefonischer und elektronischer Form sowie betriebsinterne Informationen. Die Schülerinnen und Schüler führen Gespräche mit Vertretern in der Apotheke durch.</p> <p>Sie bestimmen den erforderlichen Bestell- und Lieferzeitpunkt sowie die benötigte Bestellmenge.</p>

sie quantitative und qualitative Aspekte. Dabei nutzen sie auch informationstechnische Systeme. Die gewonnenen Daten werten sie aus und präsentieren ihre Ergebnisse als Entscheidungsgrundlage.

**Inhalte**

- Mengen-, Zeit- und Preisplanung
- Kooperationsformen im Einkauf
- Anfrage, Angebot, Bestellung
- Bezugskalkulation
- Angebotsvergleich
- Warenwirtschaftssystem

Sie erstellen normgerechte Anfragen, bewerten und vergleichen eingehende Angebote auch mit den Vertragskonditionen der Großhändler ihrer Apotheke. Sie kalkulieren Bezugspreise und

Binnendifferenzierung  
Verkaufspreise.

Die Schülerinnen und Schüler bestellen.

Binnendifferenzierung  
Sie beachten die Vorschriften des Datenschutzes und führen Maßnahmen zur Datensicherungen durch.

Sie bewerten den Ablauf des Beschaffungsprozesses und zeigen Möglichkeiten der Optimierung auf. Sie reflektieren ihr eigenes Verhalten im Umgang mit Lieferanten.

*Einzelhandelsprozesse*

**80 Std.**

**Waren annehmen und Lager kontrollieren**

**Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler prüfen den Wareneingang und sorgen für eine sachgerechte Lagerung. Sie erkennen Pflichtverletzungen durch den Lieferer, dokumentieren diese und leiten

*Einzelhandelsprozesse*

**80 Std.**

**Waren annehmen und Lager kontrollieren**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, den Wareneingang zu überwachen, zu überprüfen, zu dokumentieren und apothekenübliche Waren zu lagern.**

Die Schülerinnen und Schüler überprüfen anhand kaufmänni-



entsprechende Maßnahmen zu deren Beseitigung ein. Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren problemlösungsorientiert mit Lieferanten. Sie kontrollieren die Ware anhand von Belegen und erfassen die Artikel, auch unter Nutzung eines informationstechnischen Systems.

Sie lagern Ware und beachten wichtige Lagergrundsätze im Verkaufs- und/oder Reservelager. Die Schülerinnen und Schüler analysieren Kennziffern, führen Lagerbestandsrechnungen durch, bewerten diese und zeigen Optimierungsmöglichkeiten auf. Im Lager und beim Umgang mit Verpackungen berücksichtigen sie ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte.

Sie sind sich ihrer Verantwortung im Arbeitsprozess bewusst.

Sie reflektieren ihre Stärken und Schwächen und ihre Leistungen im Team und treffen Maßnahmen zur Optimierung ihrer Arbeitsweise.

### **Inhalte**

Sachmangel

Schlechtleistung

Nicht-Rechtzeitig-Lieferung

Mindestbestand, Meldebestand

Umschlagshäufigkeit, Lagerdauer

scher Kriterien den Wareneingang. Sie gleichen den Wareneingang mit der tatsächlichen Bestellung ab, kontrollieren die Ware und erfassen die Artikel, auch unter Nutzung eines Warenwirtschaftssystems.

Sie erkennen Pflichtverletzungen (*Nicht-Rechtzeitig-Lieferung, Schlechtleistung*) durch den Lieferanten und dokumentieren diese. Sie schätzen rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume ein und kommunizieren problemlösungsorientiert mit den Lieferanten.

Sie veranlassen die Bezahlung der gelieferten Waren unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen (*Rabatte, Skonti, Zahlungsfrist*).

Die Schülerinnen und Schüler führen eine Lieferantenbewertung anhand selbst gewählter Kriterien durch.

Zur Qualitätssicherung erstellen sie eine Prozessbeschreibung und entwickeln eigene Ideen zur Verbesserung der Arbeitsabläufe auch unter ökologischen Aspekten.

Die Schülerinnen und Schüler führen die sachgerechte Lagerung der apothekenüblichen Waren durch.

Sie prüfen kontinuierlich den Lagerbestand unter qualitativen und quantitativen Aspekten und wirken bei der Inventur mit.

Inventur, Inventar  
 Lager- und Transportvorschriften, Sicherheit im Lager  
 Lagerorganisation  
 Warenpflege

Sie nutzen Lagerkennziffern (*Umschlagshäufigkeit, Lagerdauer, Mindestbestand*) aus dem Warenwirtschaftssystem zur wirtschaftlichen Optimierung der Lagerbestände.

Sie reflektieren die Ergebnisse der Lagerbestandsprüfung.

#### Binnendifferenzierung

Sie entwickeln Optimierungsmöglichkeiten in Bezug auf die Erhaltung der auch gesetzlich vorgeschriebenen Lieferfähigkeit einer Apotheke bei gleichzeitiger Mitverantwortung für die Lagerkosten.

Sie sind sich ihrer Verantwortung im Arbeitsprozess bewusst.

Sie reflektieren ihre Stärken und Schwächen und ihre Leistungen im Team und treffen Maßnahmen zur Optimierung ihrer Arbeitsweise.

**Hinweise für gemeinsame Beschulung:** Die im PKA-Lernfeld angeführten Personalkompetenzen sind auch im Einzelhandel gezielt zu fördern. Die angegebenen Zeitrichtwerte im Lehrplan für die Kaufleute im Einzelhandel und Verkäufer/Verkäuferinnen ermöglichen eine Vertiefung der Kompetenzen aus dem vorherigen Lernfeld.

<p><i>Einzelhandelsprozesse</i> <b>40 Std.</b></p> <p><b>Werben und den Verkauf fördern</b> <b>Intensivierung</b></p>	<p><i>Apothekenprozesse</i> <b>40 Std.</b></p> <p><b>Arzneimittel und Medizinprodukte annehmen</b> <b>Intensivierung</b></p>
<p><b>Zielformulierung</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen einen Werbeplan. Dabei artikulieren sie eigene Wertvorstellungen und respektieren die Wertvorstellungen anderer. Sie entwickeln unter Beachtung der Werbegrundsätze und der gesetzlichen Rahmenbedingungen Werbemaßnahmen. Zur Gestaltung von Werbemitteln setzen sie auch geeignete Software ein. Sie bewerten den Einsatz von Werbemaßnahmen im Verkaufsalldag. Sie berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung und beurteilen den Werbeerfolg der Maßnahmen. Sie wägen die Nutzung unterschiedlicher Werbearten hinsichtlich ihrer Wirkung auf die Verbraucher ab.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler skizzieren und bewerten typische Maßnahmen der Verkaufsförderung. Sie beziehen Serviceleistungen als Mittel der Kundenbindung ein. Sie wählen Verpackungsmaterialien und Möglichkeiten der Wareneinstellung nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten aus.</p>	<p><b>Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, den Eingang von Arzneimitteln und Medizinprodukten zu überwachen, zu überprüfen und zu dokumentieren.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler legen apothekenspezifische Kriterien zur Überprüfung des Eingangs von Arzneimittel und Medizinprodukten fest.</p> <p>Sie organisieren zeitlich und räumlich die Warenannahme unter Berücksichtigung spezieller Lagerbedingungen, insbesondere für kühlfettenpflichtige Artikel und Betäubungsmittel, und stellen die erforderlichen Arbeitsmittel und Unterlagen bereit.</p> <p>Sie stellen die Ausgangsstoffe und Drogen in Quarantäne. Sie bereiten die Abgabe und Auslieferung individuell bestellter Ware für Kunden vor und erstellen die gesetzlich vorgeschriebenen Dokumentationen unterschriftsreif.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler überprüfen Rechnungen und bestätigen den Wareneingang im Warenwirtschaftssystem.</p>



von Betriebsform, Verkaufsform und Sortiment, allgemeine Regeln von Warenpräsentation und -platzierung und verkaufpsychologische Erkenntnisse.

### Inhalte

Ladengestaltung

Visual Merchandising

Kundenlaufstudien

Warenträger

Regalzonen

Warenkennzeichnung

Preisauszeichnung

Schaufenster

sowie Medizinprodukten und apothekenüblichen Waren.

Sie entwerfen ein aktuelles Konzept für die Warenpräsentation im Verkaufsraum und die Schaufenstergestaltung.

Sie präsentieren die Ware im Verkaufsraum unter Berücksichtigung der üblichen Zonen der Warenpräsentation sowie der Platzierungsregeln und weiterer verkaufpsychologischer Aspekte. Sie zeichnen die Ware verkaufswirksam aus und beachten dabei die rechtlichen Bestimmungen (*Preisangabenverordnung*).

Sie dekorieren ein Schaufenster unter Berücksichtigung von Gestaltungsgrundsätzen und gesetzlichen Vorgaben. Die Schülerinnen und Schüler holen ein Feedback im Team und bei Kunden über die Warenpräsentation und die Schaufenstergestaltung ein und überdenken alternative Präsentationsmöglichkeiten.

**Hinweise für gemeinsame Beschulung:** Kundenlaufstudien und Visual Merchandising werden im Einzelhandel verstärkt unterrichtet.

**Jahrgangsstufe 11**

<i>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</i> <b>40 Std.</b> <b>Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren</b>	<i>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</i> <b>40 Std.</b> <b>Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren</b>
<p><b>Zielformulierung</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Beziehungen des Unternehmens zu Kunden und Lieferanten durch Informations-, Geld- und Werteflüsse und nehmen Auswertungen vor. Sie bearbeiten Belege und dokumentieren die aus betrieblichen Prozessen resultierenden Daten systematisch unter Beachtung der entsprechenden Rechtsvorschriften. Mit Hilfe dieser Aufzeichnungen stellen sie die Vermögens- und Finanzlage des Unternehmens dar, ermitteln den Erfolg und erörtern wesentliche Bestimmungsgrößen des Erfolgs eines Einzelhandelsunternehmens.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bereiten aus der Erfolgsrechnung stammende Daten zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen statistisch auf. Sie kontrollieren die erfassten Warendaten, ermitteln Kennziffern und werten diese im Zeit- und im Betriebsvergleich aus. Dabei bedienen sie sich kaufmännischer Rechenverfahren und nutzen geeignete Software als Dokumentations- und Informationsinstrument.</p>	<p><b>Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Geschäftsprozesse sorgfältig und verantwortungsbewusst zu planen, zu steuern und zu kontrollieren.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Geschäftsbeziehungen der Apotheke zu Kunden und Lieferanten anhand von Informations-, Geld- und Warenflüssen und stellen diese übersichtlich dar.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über wesentliche Einflussfaktoren für den wirtschaftlichen Erfolg der Apotheke und über umsatzsteuerliche Vorschriften.</p> <p>Sie planen den zeitlichen und organisatorischen Ablauf der Arbeitsschritte bei der Erfassung der Geschäftsprozesse.</p> <p>Sie sortieren und dokumentieren Belege und bereiten sie für die Finanzbuchhaltung vor. Sie beachten die für die Belegverwaltung relevanten Grundsätze. Die Schülerinnen und Schüler stellen Aufwand und Ertrag gegenüber und ermitteln so den Erfolg der Apotheke. Sie bereiten aus der Erfolgsrechnung stammende</p>

<p><b>Inhalte</b></p> <p>Geschäftsfälle</p> <p>Bilanz</p> <p>Gewinn- und Verlustrechnung</p> <p>Warenwirtschaftssystem</p> <p>Statistiken</p> <p>Wareneinsatz, Rohgewinn, Umsatzkennziffern</p>	<p>Daten zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen statistisch auf.</p> <p>Sie stellen die Veränderung der Bilanz durch die Gewinnverwendung bzw. durch Verluste dar.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bewerten den Geschäftserfolg und reflektieren ihren Beitrag zu diesem. Sie entwickeln Vorschläge zur Verbesserung der Geschäftsprozesse.</p>
<p><i>Einzelhandelsprozesse</i> <b>40 Std.</b></p> <p><b>Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen</b></p> <p><b>Intensivierung</b></p>	<p><i>Apothekenprozesse</i> <b>40 Std.</b></p> <p><b>Über apothekenübliche Waren beraten</b></p> <p><b>Intensivierung</b></p>
<p><b>Zielformulierung</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bereiten preispolitische Maßnahmen des Einzelhandelsunternehmens vor und führen sie durch. Dabei organisieren sie ihr Lernen selbstständig und eigenverantwortlich und nutzen geeignete Software. Die Schülerinnen und Schüler arbeiten effektiv und kooperativ zusammen.</p>	<p><b>Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, über apothekenübliche Waren zu beraten und diese zu verkaufen.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler definieren ihren Verantwortungsbereich beim Führen von Verkaufs- und Beratungsgesprächen in der Apotheke. Sie klassifizieren die in ihrer Apotheke angebo-</p>

Sie kennen die Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument. Sie ordnen die Preispolitik in die Unternehmenszielsetzung ihres Ausbildungsbetriebes ein. Sie bestimmen betriebsinterne und betriebsexterne Einflüsse auf die Preise. Dabei unterscheiden sie kostenorientierte, nachfrageorientierte und konkurrenzorientierte Preisgestaltungen. Die Schülerinnen und Schüler kalkulieren Preise und wenden abgekürzte Kalkulationsverfahren an. Sie bewerten unterschiedliche Preisstrategien. Sie beschreiben Gründe für unterschiedliches Nachfrageverhalten auch unter Berücksichtigung gesellschaftlicher und wirtschaftlicher Veränderungen.

### Inhalte

Preisangabeverordnung

Vorwärtskalkulation

Rückwärtskalkulation

Kalkulationsfaktor

Kalkulationszuschlag, Kalkulationsabschlag

Handelsspanne

tenen apothekenüblichen Waren (*Verbandmittel, Mittel und Gegenstände zur Kranken- und Säuglingspflege, Hygiene- und Hautpflegeprodukte, Diätetika*). Sie sind bereit, mit anderen zusammenzuarbeiten und nehmen Kunden als wichtige Partner wahr.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Eigenschaften, die Anwendung und die umweltgerechte Entsorgung von Medizinprodukten und apothekenüblichen Waren sowie über die geltenden Rechtsvorschriften (*Apothekenrecht, Medizinproduktegesetz, Lebensmittelrecht, Kosmetikverordnung*) für den Umgang mit diesen.

Sie beraten Kunden situationsbezogen und wenden dabei ihre apothekenspezifischen Kenntnisse an. Sie nutzen Kommunikationstechniken zur Förderung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung und werden individuellen Ansprüchen gerecht.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren den Beratungsablauf und ihr eigenes Kommunikationsverhalten anhand selbst entwickelter Kriterien. Sie vergleichen Selbstbild und Fremdbild und leiten daraus Hinweise für ihren künftigen Umgang mit Kunden ab.



<i>Kundenorientiertes Verkaufen</i> <b>80 Std.</b> <b>Besondere Verkaufssituationen bewältigen</b>	<i>Kundenorientiertes Verkaufen</i> <b>40 Std.</b> <b>Besondere Verkaufssituationen bewältigen</b>
<p><b>Zielformulierung</b></p> <p>Ausgehend von der Unternehmensphilosophie handeln die Schülerinnen und Schüler bei Sonderfällen im Verkauf situations- und fachgerecht.</p> <p>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. 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. In der Beratungssituation erkennen sie mögliche Konflikte, bewältigen Stresssituationen und tragen durch situationsadäquates Verhalten zu deren Lösung bei. Die Schülerinnen und Schüler werden den individuellen Ansprüchen ihrer Kunden gerecht.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler evaluieren ihr Verhalten in besonderen Gesprächssituationen und ziehen Schlüsse für ihr künftiges Vorgehen.</p>	<p><b>Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, in Sonderfällen des Verkaufs, bei Reklamationen sowie in Stresssituationen sachgerecht und angemessen zu handeln.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die speziellen Anforderungen, die besondere Verkaufs- und Gesprächssituationen, auch in einer fremden Sprache, mit sich bringen. Sie differenzieren dabei Kundentypen, situationsbezogene Aspekte (<i>Telefongespräch, Hochbetrieb, Stresssituationen, Ladendiebstahl</i>) und produktbezogene Angelegenheiten (<i>Umtausch, Reklamation, Beschwerden</i>). Sie nehmen die emotionale Lage der Kunden wahr und erfassen die eigenen Stimmungen und Reaktionstendenzen in besonderen Gesprächssituationen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Möglichkeiten des Umgangs mit den Kunden in besonderen Gesprächssituationen. Dazu recherchieren sie kommunikationspsychologische Aspekte sowie rechtliche und betriebliche Regelungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wägen die eigenen Interessen und Bedürfnisse mit denen der Kunden ab. Sie entwickeln Strategien für einen verständnisvollen Umgang mit Kunden, zum</p>

<p><b>Inhalte</b></p> <p>Kundenverhalten</p> <p>Verkaufen bei Hochbetrieb</p> <p>Kunden in Begleitung</p> <p>Verkaufen kurz vor Ladenschluss</p> <p>Geschenk- und Besorgungskauf</p> <p>Gewährleistung, Garantie, Produkthaftung</p> <p>Kulanz</p> <p>Ladendiebstahl</p> <p>Verkaufsstörungen</p> <p>Finanzierungskauf</p> <p>Konfliktlösungsverhalten</p>	<p>Stressabbau und zur Konfliktbewältigung. Sie berücksichtigen dabei die Wirkung ihrer eigenen Persönlichkeit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler meistern eigenständig besondere Gesprächssituationen. Im Umgang mit Kunden zeigen sie Einfühlungsvermögen und handeln selbstbewusst (<i>realistisches Selbstbild, Auftreten, Körperhaltung, Reaktionen auf Kritik</i>). Sie erkennen in einer Gesprächssituation mögliche Konflikte und meistern schwierige und emotional geprägte Situationen durch verantwortliches Verhalten dem Kunden und sich selbst gegenüber. Sie setzen versiert verbale und nonverbale Ausdrucksformen kundenorientiert ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler evaluieren ihr Verhalten in besonderen Gesprächssituationen und ziehen Schlüsse für ihr künftiges Vorgehen.</p>
	<p><i>Apothekenprozesse</i> <span style="float: right;"><b>40 Std.</b></span></p> <p><b>Arzneimittel und Medizinprodukte lagern</b></p> <p><b><i>Intensivierung</i></b></p> <p><b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die Lagerung von Arzneimitteln und Medizinprodukten zu planen, durchzuführen und zu bewerten.</b></p>

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Lagerorganisation, den Lageraufbau und die gesetzlichen Lagervorschriften. Sie recherchieren auch die Vorschriften zu Arbeits- und Umweltschutz und die Vorschriften zur Entsorgung von Arzneimitteln, Chemikalien und Verpackungsmaterial.

Sie führen die sachgerechte Lagerung und Zwischenlagerung durch, indem sie Lagerungsgrundsätze sowie die gesetzlichen Lagerungsvorschriften beachten. Mit Gefahrstoffen gehen sie verantwortungsbewusst um und halten die gefahrstoffrechtlichen Vorschriften ein.

Auf der Basis fälliger Kundenaufträge, insbesondere von Krankenhäusern, Heimen und Arztpraxen, kommissionieren sie die Waren und stellen sie zur Abgabe bereit.

Die Schülerinnen und Schüler retournieren oder entsorgen umweltgerecht Waren. Sie bearbeiten Rückrufe und geben kommissionierte Ware im Bedarfsfall zurück. Dies dokumentieren sie.

**Hinweise für gemeinsame Beschulung:** Die zusätzlichen 40 Stunden im Einzelhandel für das Lernfeld *Besondere Verkaufssituationen bewältigen* dienen der verstärkten Übung von Verkaufsgesprächen in Rollenspielen.

<i>Einzelhandelsprozesse</i> <b>40 Std.</b>	<i>Einzelhandelsprozesse</i> <b>40 Std.</b>
<b>Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden</b>	<b>Mit Marketingprojekten Kunden gewinnen und binden</b>
<p><b>Zielformulierung</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erschließen Marketing als eine zentrale Aufgabe des Unternehmens, um eine Marktposition zu gewinnen und auszubauen. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Öffentlichkeitsarbeit ihres Unternehmens und beurteilen deren Wirksamkeit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler setzen informationstechnische Systeme zur Sammlung und Auswertung von Marktinformationen und Kundendaten ein. Sie analysieren absatzpolitische Instrumente und entwickeln Konzepte zur Realisierung bestehender Marketingziele. Sie berücksichtigen dabei wirtschaftliche Rahmenbedingungen. Für die Marketingkonzepte entwickeln sie Zeit- und Arbeitspläne, legen Verantwortlichkeiten fest und dokumentieren die Arbeitsfortschritte. Sie präsentieren und reflektieren ihre Arbeitsergebnisse.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler begreifen waren- und kundenspezifische Servicebedürfnisse als einen wichtigen Ansatz zur Schaffung und Erhaltung einer unverwechselbaren Marktposition. Sie stellen die Servicekonzepte ihrer Ausbildungsbetriebe</p>	<p><b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ein Marketingprojekt zu planen, es durchzuführen und auszuwerten.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Marktsituation ihrer Apotheke (<i>Lage, Kundenstruktur, Konkurrenz, Profil</i>) und realisieren die Bedeutung von Marketing für den betriebswirtschaftlichen Erfolg ihrer Apotheke. Daraus entwickeln sie unter Berücksichtigung des Leitbildes ihrer Apotheke Marketingziele unter ökonomischer und ökologischer Ressourcennutzung.</p> <p>Sie sondieren unterschiedliche Methoden (<i>Marktanalyse, Marktbeobachtung, Marktprognose</i>) zur Beschaffung von Informationen über den Markt.</p> <p><b>Binnendifferenzierung</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Bereiche des Marketings (<i>Kommunikationspolitik, Preispolitik, Sortimentspolitik, Distributionspolitik</i>) der Apotheke und rechtliche Rahmenbedingungen (<i>Heilmittelwerbegesetz, Apothekenbetriebsordnung, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Berufsordnung der zuständigen Apothekerkammer</i>).</p>

vor und analysieren Schwierigkeiten bei deren Umsetzung.

#### Binnendifferenzierung

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln und begründen weitere Maßnahmen zur Servicepolitik, um damit die Kundenbindung zu verstärken. Sie setzen sich dabei auch mit dem Beschwerdemanagement auseinander.

Sie bewerten anhand ausgewählter Beispiele elektronische Dienste als Handelsplattform und als Kundenbindungsinstrument.

#### **Inhalte**

Marketing-Mix

Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management)

E-Business

E-Commerce

Sie sondieren die für ihre Zielerreichung geeigneten Marketinginstrumente und erstellen daraus selbstständig einen Projektplan (*Projektidee, Begründung, Zeit- und Arbeitsplan, Kostenstruktur, Evaluation*). Sie argumentieren überzeugend für den Plan, stellen sich möglicher Kritik und gewinnen das Team für die Umsetzung des Plans.

Die Schülerinnen und Schüler setzen den Projektplan um. Sie übernehmen Verantwortung in der Gruppe, halten sich an Vereinbarungen und kommunizieren angemessen.

Sie bewerten die Durchführung des Projekts hinsichtlich der Einhaltung des Zeit- und Arbeitsplans und der Kosten. Sie nehmen einen Soll-Ist-Vergleich vor und ermitteln die Zielerreichung. Sie nutzen hierzu auch Tabellenkalkulationsprogramme.

Die Schülerinnen und Schüler hinterfragen ihr Verhalten während des Projekts und beziehen dabei auch Beobachtungen anderer ein. Sie evaluieren die Projektziele sowie die Auswahl und Umsetzung der eingesetzten Marketinginstrumente. Sie ziehen daraus Konsequenzen für die Durchführung zukünftiger Projekte.

**Jahrgangsstufe 12**

<p><i>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</i> <b>120 Std.</b></p> <p><b>Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern</b> <b>Intensivierung</b></p>	<p><i>Apothekenprozesse</i> <b>60 Std.</b></p> <p><b>Mit heilberuflichen Verordnungen umgehen</b> <b>Intensivierung</b></p>
<p><b>Zielformulierung</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren Geschäftsprozesse im Einzelhandelsunternehmen und setzen Instrumente zur Verbesserung des Unternehmenserfolges ein.</p> <p>Sie erfassen den Warenverkehr des Einzelhandelsunternehmens. Sie bereiten Entscheidungen zur Anlagenwirtschaft vor und beurteilen die Ertragslage des Unternehmens.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Kostenstruktur von Einzelhandelsbetrieben und rechnen betrieblichen Teilbereichen Kosten zu. Sie erläutern den Entscheidungsträgern einzelwirtschaftliche Maßnahmen zur Kostensenkung und stellen den Zusammenhang zu Auswirkungen auf gesamtwirtschaftlicher Ebene her. Die Schülerinnen und Schüler setzen die Deckungsbeitragsrechnung ein, um Verkaufspreise festzulegen und das Sortiment erfolgsorientiert zu optimieren. Dabei beachten sie den Gesichtspunkt der Mischkalkulation.</p>	<p><b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die Abgabe der Arzneimittel und Medizinprodukte zu planen, wobei sie die gesetzlichen Vorschriften einhalten.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler sondieren ihre Möglichkeiten, das pharmazeutische Personal bei der Bearbeitung von heilberuflichen Verordnungen zu unterstützen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die gesetzlichen Vorschriften (<i>Verschreibungsverordnung, Betäubungsmittelrecht, abgeleitete Vorschriften aus dem Fünften Buch Sozialgesetzbuch, Arzneimittelpreisverordnung, Apothekenbetriebsordnung, Recht des Versandhandels</i>) zu Form, Inhalt und Umgang mit einer heilberuflichen Verordnung einschließlich eines Krankenhausanforderungsscheines. Sie informieren sich über die Einspruchsmöglichkeiten bei Retaxationen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler priorisieren Arbeitsschritte und</p>

Sie ermitteln den kurzfristigen Betriebserfolg und unterbreiten Vorschläge zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit.

Die Schülerinnen und Schüler berechnen mit Daten aus verschiedenen Informationssystemen Kennziffern und nutzen sie für Vergleiche und Situationseinschätzungen. Sie bereiten Statistiken graphisch auf, interpretieren die Informationen und leiten mögliche Maßnahmen zur Optimierung betrieblicher Prozesse ab. Dazu nutzen sie geeignete Software.

### Inhalte

Wareneinkauf, Warenverkauf

Umsatzsteuer

Abschreibungen

Kostenarten, Kostenstellen, Verteilungsrechnen

Externe Kosten

Nachkalkulation

Rentabilitätskennziffern, Wirtschaftlichkeit

Warenwirtschaftssystem

Auswirkungen auf den einfachen Wirtschaftskreislauf

planen ihre Arbeitsabläufe selbstständig.

Sie prüfen die unterschiedlichen ärztlichen Verordnungen auf Vollständigkeit. Für genehmigungspflichtige Medizinprodukte beantragen sie die Genehmigung und dokumentieren diesen Vorgang.

Die Schülerinnen und Schüler ordnen die Verordnungen den jeweiligen Kostenträgern zu und kontrollieren den Abgabepreis. Sie stellen die aufgrund einer heilberuflichen Verordnung erforderlichen Arzneimittel und Medizinprodukte zur Abgabe bereit. Sie bedrucken die Verordnungen oder führen diesen Vorgang in elektronisch lesbarer Form durch.

Sie bereiten die Abgabe der Verordnungen an die Abrechnungszentren vor. Bei Retaxationen überprüfen sie Einspruchsmöglichkeiten und erheben ggf. Einspruch.

Sie dokumentieren die Abgabe von Betäubungsmitteln, Einzelimporten, bestimmten Chemikalien, die Abgabe von Blutprodukten und verschreibungspflichtigen Tierarzneimitteln und legen die erstellten Unterlagen dem Apotheker unterschriftsreif vor.

Sie beurteilen ihre Planung der Arbeitsabläufe, bewerten die Durchführung und entwickeln Strategien zur Optimierung. Sie hinterfragen, inwieweit sie konsequent ihrer Verantwortung in diesem Arbeitsbereich gerecht werden.

*Apothekenprozesse***60 Std.****Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken*****Intensivierung***

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, das pharmazeutische Personal bei der Prüfung und Herstellung von Arzneimitteln zu unterstützen.**

Die Schülerinnen und Schüler nehmen die besonderen Anforderungen an die Sorgfalt und die Verantwortung bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln wahr. Sie signalisieren Arbeitsbereitschaft, nehmen Anweisungen bereitwillig entgegen und antizipieren Arbeitsprozesse.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln ihre Befugnisse im Rahmen der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln. Sie informieren sich über die Hygienerichtlinien.

Die Schülerinnen und Schüler unterstützen den Herstellungs- und Prüfungsprozess von Arzneimitteln. Sie stellen entsprechend den Vorgaben Arbeitsgeräte und Ausgangsstoffe für die herzustellenden oder zu prüfenden Arzneimittel zusammen. Sie bereiten die erforderlichen Dokumentationsunterlagen vor.



Sie berechnen die Ausgangsstoffmengen, füllen die hergestellten Arzneimittel in die Abgabegefäße ab und kennzeichnen diese nach den gesetzlichen Vorschriften. Sie pflegen die Arbeitsgeräte und Vorratsbehältnisse und halten sie instand.

Sie halten den Hygieneplan ein und dokumentieren die Maßnahmen.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die Verkaufspreise für Stoffe und für Zubereitungen nach der Arzneimittelpreisverordnung, dabei nutzen sie die pharmazeutische Terminologie. Sie bereiten die nach Apothekenbetriebsordnung vorgeschriebenen Dokumentationsunterlagen für Ausgangsstoffe, Primärpackmittel, Rezeptur- und Defekturarzneimittel vor.

Bei auftretenden Qualitätsmängeln im Rahmen der Ausgangsstoff-, Primärpackmittel- und Fertigarzneimittelprüfung füllen sie den Berichtsbogen an die zuständige Behörde oder Arzneimittelkommission im Rahmen ihrer Befugnisse aus.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihren Arbeitsprozess hinsichtlich der eingehaltenen Sorgfalt. Dazu formulieren sie Prozessbeschreibungen und Checklisten.

Sie holen Rückmeldungen zu ihrer Arbeitsweise ein und gehen konstruktiv mit Kritik um. Sie berücksichtigen die Anregungen in ihrer zukünftigen Arbeit.

<p><i>Einzelhandelsprozesse</i> <b>40 Std.</b></p> <p><b>Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen</b> <b><i>Intensivierung</i></b></p>	<p><i>Einzelhandelsprozesse</i> <b>40 Std.</b></p> <p><b>Sortiment gestalten und bewerben</b> <b><i>Intensivierung</i></b></p>
<p><b>Zielformulierung</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen unter Beachtung personalwirtschaftlicher Ziele Aufgaben und Tätigkeiten des Personalwesens eines Einzelhandelsunternehmens durch. Sie sind sich der unterschiedlichen Interessenlagen aller Beteiligten bewusst. Zur Sicherstellung der Leistungsfähigkeit des Unternehmens analysieren sie Mitarbeiterbestand und -struktur und wirken bei der Personalbedarfsermittlung und -einsatzplanung mit. Bei der internen und externen Personalbeschaffung setzen sie unterschiedliche Instrumente ein und stellen Kriterien zur Bewerberauswahl zusammen. Sie erkennen die Bedeutung von Arbeitsverträgen für das Arbeitsverhältnis und dessen Beendigung. Die Schülerinnen und Schüler erstellen Entgeltabrechnungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler kennen verschiedene Möglichkeiten der Mitarbeitermotivation und setzen diese ein, um das Arbeitsverhalten und die Leistungsbereitschaft von Mitarbeitern zu fördern.</p>	<p><b>Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Vorschläge für die Gestaltung des Sortiments der Apotheke zu entwickeln und darauf werbewirksam aufmerksam zu machen.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren das Sortiment ihrer Apotheke hinsichtlich der aktuellen Nachfrage. Dazu definieren sie die Zielgruppen ihrer Apotheke und ermitteln deren Bedürfnisse. Sie informieren sich in entsprechenden Medien und beobachten gegenwärtige Trends und lokale Themen, die bei der Festlegung und Präsentation des Apothekensortiments berücksichtigt werden können.</p> <p>Sie gleichen den Bedarf mit dem vorhandenen Sortiment ab und stellen Veränderungsbedarf fest. Sie eruieren Möglichkeiten, Bedarfslücken im Sortiment zu schließen und Überhänge abzubauen. Sie ermitteln die Möglichkeiten der Sortimentsgestaltung (<i>Sortimentsbereinigung, -diversifikation und -differenzierung</i>).</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler entwickeln und unterbreiten Vorschläge zur Gestaltung der Breite und Tiefe des Sortiments vor dem Hintergrund der jeweiligen aktuellen Situation.</p>

<p><b>Inhalte</b></p> <p>Gesprächsführung          Umgang mit Konflikten          Personalentwicklung          Datenschutz          Begründung, Betreuung und Beendigung von Arbeitsverhältnissen</p>	<p>Sie wählen geeignete Werbemaßnahmen, um die Kunden auf die Sortimentsveränderung aufmerksam zu machen. Dabei berücksichtigen sie die gesetzlichen Bestimmungen (<i>Apothekenbetriebsordnung, Heilmittelwerbe-gesetz, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Berufsordnung der zuständigen Apothekerkammer</i>).</p> <p>Sie reflektieren über Gründe, die zur Akzeptanz oder Nichtakzeptanz ihrer Vorschläge zur Sortimentsgestaltung geführt haben.</p>
---	---

<p><i>Einzelhandelsprozesse</i> <b>40 Std.</b></p> <p><b>Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln</b></p>	<p><i>Einzelhandelsprozesse</i> <b>40 Std.</b></p> <p><b>Liquidität sichern</b></p>
<p><b>Zielformulierung</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler denken und handeln in unternehmerischen Zusammenhängen. Sie erkunden und erarbeiten Leitungskompetenzen, auch im Hinblick auf ihre persönliche berufliche Perspektive. Sie wirken bei der Leitung eines Unternehmens mit und erarbeiten Konzepte zur weiteren Entwicklung des Unternehmens. Sie stellen verschiedene Unternehmensformen dar und beurteilen diese.</p>	<p><b>Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Zahlungseingänge zu überwachen und Maßnahmen zur Liquiditätssicherung zu ergreifen.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren Verbindlichkeiten und Forderungen der Apotheke.</p> <p>Sie recherchieren die Haftungsregelungen in den unterschiedlichen Rechtsformen der Unternehmen für den Fall eines endgültigen Scheiterns.</p>

Binnendifferenzierung

Die Schülerinnen und Schüler wählen geeignete Möglichkeiten der Finanzierung aus. Sie unterscheiden Kreditarten und beschreiben exemplarisch Kreditsicherheiten.

Zur Sicherung der Liquidität überwachen sie den Zahlungseingang und ergreifen Maßnahmen bei Zahlungsverzug.

**Inhalte**

Firma, Handelsregister

Einzelunternehmung, KG, GmbH

Lieferantenkredit, Kontokorrentkredit, Darlehen

Gerichtliches Mahnwesen

Verjährung

Binnendifferenzierung

Einfacher Eigentumsvorbehalt, Bürgschaft, Sicherungsübereignung

Franchising

Insolvenz

tigen Zahlungsausfalls.

Die Schülerinnen und Schüler legen ein Verfahren zur Überprüfung von Zahlungseingängen und -ausgängen und zur Durchführung von Mahnverfahren fest.

Zur Sicherung der Liquidität überwachen die Schülerinnen und Schüler die Zahlungseingänge und -ausgänge.

Sie ergreifen Maßnahmen bei Zahlungsverzug (*außergerichtliches und gerichtliches Mahnverfahren*). Dabei berechnen sie den gesamten Forderungsbetrag unter Berücksichtigung der Verzugszinsen und beachten die in diesem Zusammenhang relevanten Verjährungsfristen.

Sie bewerten die Eignung der verschiedenen Mahnverfahren unter betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten.

Sie bewerten, ob ihre Maßnahmen zur Sicherung der Liquidität beigetragen haben und berücksichtigen das Bewertungsergebnis bei ihrem weiteren Vorgehen.

## ANHANG

### **Mitglieder der Lehrplankommission:**

Harald Dünzel	Staatliche Berufsschule II Passau
Wolfgang Frietsch	Städtische Berufsschule für den Einzelhandel Nord, München
Nicole Waletzko	Staatliche Berufsschule III Bamberg
Caroline Stahl	Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung, München

### **Als Berater wirkten mit:**

Carsten Bayer	Bayerische Landesapothekerkammer München
Sandra Kaulfersch	Handelsverband Bayern – Der Einzelhandel e. V., München