



## **Lehrplanrichtlinien für den Bildungsgang**

### **Duale Berufsausbildung und Fachhochschulreife (DBFH)**

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

Ausbildungsabschnitte 1, 2, 3/I und 3/II

**Lehrplanrichtlinien für den Bildungsgang**

**Duale Berufsausbildung und Fachhochschulreife (DBFH)**

**Fachklassen**

**Kaufmann im Einzelhandel/  
Kauffrau im Einzelhandel**

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

Ausbildungsabschnitte 1, 2, 3/I und 3/II

Die Lehrplanrichtlinien wurden mit Verfügung vom 05.09.2019 (AZ VI.3-BS9213.0/21/1) für verbindlich erklärt und gelten mit Beginn des Schuljahres 2019/20.

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)

# INHALTSVERZEICHNIS

	<b>SEITE</b>
<b>EINFÜHRUNG</b>	
1 Bildungs- und Erziehungsauftrag des Bildungsgangs DBFH	4
2 Leitgedanken für den Unterricht im Bildungsgang DBFH	5
3 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien	6
4 Ordnungsmittel und Stundentafeln	6
5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder	9
6 Berufsbezogene Vorbemerkungen	11
<b>LEHRPLANRICHTLINIEN</b>	
<u>Ausbildungsabschnitt 1</u>	
Einzelhandelsprozesse	12
Kundenorientiertes Verkaufen	18
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	20
<u>Ausbildungsabschnitt 2</u>	
Einzelhandelsprozesse	21
Kundenorientiertes Verkaufen	24
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	25
<u>Ausbildungsabschnitt 3/I</u>	
Einzelhandelsprozesse	27
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	28
<b>ANHANG</b>	
Mitglieder der Lehrplankommission	30
Verordnung über die Berufsausbildung	

# EINFÜHRUNG

## 1 Bildungs- und Erziehungsauftrag des Bildungsgangs DBFH

Der Bildungsgang Duale Berufsausbildung und Fachhochschulreife (DBFH) führt Schülerinnen und Schüler mit mittlerem Schulabschluss gleichzeitig zu einem Abschluss in einem dualen Ausbildungsberuf und zur Fachhochschulreife. Die Schülerinnen und Schüler erfahren einerseits eine fachpraktische und fachtheoretische Ausbildung in einem dualen Ausbildungsberuf, andererseits eine vertiefte allgemeine und fachtheoretische Bildung.

Die Berufsschule hat gemäß Art. 11 des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen (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.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender berufsbezogener und berufsübergreifender Handlungskompetenz zu fördern. Damit werden die Schülerinnen und Schüler zur Erfüllung der spezifischen Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt.

Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflexion,
- zum lebensbegleitenden Lernen,
- zur beruflichen sowie individuellen Flexibilität und Mobilität im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas

ein.

Um ihren Bildungsauftrag zu erfüllen, muss die Berufsschule ein differenziertes Bildungsangebot gewährleisten, das

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen inklusiven Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schülerinnen und Schüler ermöglicht,
- für Gesunderhaltung sowie spezifische Unfallgefahren in Beruf, für Privatleben und Gesellschaft sensibilisiert,
- Perspektiven unterschiedlicher Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

## 2 Leitgedanken für den Unterricht im Bildungsgang DBFH

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 eines auf Handlungskompetenz ausgerichteten 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 (Fachkompetenz).

Des Weiteren sind stets die Entwicklung ihrer Persönlichkeit sowie die Entfaltung ihrer individuellen Begabungen und Lebenspläne im Fokus des Unterrichts. Dabei werden Wertvorstellungen wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein vermittelt und entsprechende Eigenschaften entwickelt (Selbstkompetenz).

Die Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendung und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen, müssen ebenfalls im Unterricht gefördert und unterstützt werden (Sozialkompetenz).

Der Erwerb beruflicher Handlungskompetenz als maßgebende Zielsetzung beruflicher Bildung bedingt auch, die mittelbaren Auswirkungen der weiter voranschreitenden Digitalisierung im Unterricht zu berücksichtigen. Dabei sind die Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien als Querschnittskompetenzen zu betrachten, die an Berufsschulen als integraler Bestandteil einer umfassenden Handlungskompetenz erworben werden.

Handlungsorientierter Unterricht im Rahmen der Lernfeldkonzeption, der auf die Vermittlung von Handlungskompetenz abzielt, orientiert sich vorrangig an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Bei der Planung und Umsetzung des Unterrichts sollte daher berücksichtigt werden, dass sich das Lernen der Schülerinnen und Schüler in vollständigen Handlungen vollzieht, die möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen werden sollten. Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen. Als didaktische Bezugspunkte für den Unterricht dienen Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.

### 3 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien

Die Ziele und Inhalte der Lehrplanrichtlinien 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 Lehrplanrichtlinien enthalten keine methodischen Festlegungen für den Unterricht.

Die Reihenfolge der Lernfelder der Lehrplanrichtlinien innerhalb eines Ausbildungsabschnitts ist nicht verbindlich, sie ergibt sich aus der gegenseitigen Absprache der Lehrkräfte zur Unterrichtsplanung. Die Hinweise zum Unterricht sowie die Zeitrichtwerte sind als Orientierungshilfe gedacht.

### 4 Ordnungsmittel und Stundentafeln

#### Ordnungsmittel

Den Lehrplanrichtlinien<sup>1</sup> liegen der Rahmenlehrplan für die Ausbildungsberufe Kaufmann im Einzelhandel und Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer und Verkäuferin – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 17.06.2004 i.d.F. vom 16.09.2016 – und die Verordnung über die Berufsausbildungen zum Verkäufer und zur Verkäuferin sowie zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel vom 13.03.2017 (BGBl. I, Nr. 13, S. 458 ff.) zugrunde.

Der Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel ist dem Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung zugeordnet. Die Ausbildungszeit des Bildungsganges DBFH Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel beträgt drei Jahre.

Den Lehrplänen für den allgemeinbildenden Teil des Bildungsganges liegen die veröffentlichten Lehrpläne der Fachoberschule in der jeweils gültigen Fassung zugrunde.

---

<sup>1</sup> Lehrplanrichtlinien unterscheiden sich von herkömmlichen Lehrplänen darin, dass die Lernfelder aus den KMK-Rahmenlehrplänen im Wesentlichen unverändert übernommen werden.

**Studentafel**

Den Lehrplanrichtlinien liegt folgende Studentafel zugrunde:

		<b>Doppelqualifizierender Bildungsgang DBFH Fachklassen Kaufmann/-frau im Einzelhandel</b>			
<b>Unterrichtsform</b>	<b>Blockunterricht</b>				
Blockwochen	18	18	7	11 / Vollzeit	
Ausbildungsab- schnitte	1	2	3/I	3/II	
Fach					
<b>Allgemeinbildender Unterricht</b>					
Religionslehre <sup>2</sup>	2	2	1	–	
Geschichte	–	2	–	2	
Politik und Gesellschaft	2	2	2	–	
Deutsch	2	2	3	6	
Englisch	2	2	4	6	
Mathematik	2	3	4	6	
Betriebswirtschaftslehre mit Rechnungswesen (Profilfach 1)	2	2	6	6	
Volkswirtschaftslehre (Profilfach 2)	1	2	3	2	
Naturwissenschaften	1	1	1	2	
Informatik	–	–	3	3	
<b>Zwischensumme 1</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>27</b>	<b>33</b>	

<sup>2</sup> Im Falle des Art. 47 Abs. 1 BayEUG: Ethik



<b>Fachlicher Unterricht</b>				
Einzelhandelsprozesse	14	9	3	–
Kundenorientiertes Verkaufen	6	5	–	–
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	4	7	8	–
<b>Zwischensumme 2</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>–</b>
Wahlunterricht	1	–	1	1
<b>Gesamt</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>34</b>

## 5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder<sup>3</sup>

### Blockunterricht

#### Ausbildungsabschnitt 1

Fächer und Lernfelder Nr.		Zeitrictwerte in Stunden
<b>Einzelhandelsprozesse</b>		<b>252</b>
1	Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	52
5	Werben und den Verkauf fördern	40
6	Waren beschaffen	60
7	Waren annehmen, lagern und pflegen	60
9	Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	40
<b>Kundenorientiertes Verkaufen</b>		<b>108</b>
2	Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	80
4	Waren präsentieren	28
<b>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</b>		<b>72</b>
3	Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	72

#### Ausbildungsabschnitt 2

Fächer und Lernfelder Nr.		Zeitrictwerte in Stunden
<b>Einzelhandelsprozesse</b>		<b>162</b>
12	Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden	80
13	Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen	42
14	Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln	40
<b>Kundenorientiertes Verkaufen</b>		<b>90</b>
10	Besondere Verkaufssituationen bewältigen	90
<b>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</b>		<b>126</b>
8	Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	46
11	Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	80

<sup>3</sup> Die Ziffern der ersten Spalte verweisen auf die Nummerierung der Lernfelder gem. KMK Rahmenlehrplan.

**Ausbildungsabschnitt 3/I**

<b>Fächer und Lernfelder</b>		<b>Zeitrichtwerte in Stunden</b>
<b>Nr.</b>		
<b>Einzelhandelsprozesse</b>		<b>21</b>
13	Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen	21
<b>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</b>		<b>56</b>
8	Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	28
11	Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	28

## 6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der Kaufmann im Einzelhandel und die Kauffrau im Einzelhandel sind in der Hauptsache im Warenverkauf tätig, bieten ihren Kunden Beratung und Service und nutzen Warenwirtschaftssysteme. Sie können ferner mit dem Servicebereich Kasse, der Warenbeschaffung, dem Wareneingang, der Lagerwirtschaft, dem Marketing, der Personalwirtschaft und den Wechselwirkungen von Onlinehandel und stationärem Handel befasst sein.

Die notwendigen Warenkenntnisse sind abhängig vom Sortiment sowie der Betriebs- und Verkaufsform. Die Berufsschule vermittelt am Beispiel ausgewählter Waren Techniken des Erwerbs von Warenkenntnissen und damit die Fähigkeit, sich in neue Sortimente einzuarbeiten. Bei der Herausbildung der Handlungskompetenzen im Rechnungswesen wird die Schwerpunktverlagerung von der Dokumentations- zur Steuerungs- und Kontrollfunktion in den Lehrplanrichtlinien konsequent verfolgt.

Die Lernfelder mit ihren Zielformulierungen orientieren sich an exemplarischen Handlungsfeldern. Sie sind didaktisch-methodisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Zielformulierungen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses. Ergänzt durch die Inhalte umfassen sie den Mindestumfang zu vermittelnder Kompetenzen.

Die Dimensionen der Nachhaltigkeit – Ökonomie, Ökologie und Soziales – erstrecken sich auf alle Aktionsbereiche des Einzelhandels und werden in die Lernfelder integriert. Sie bieten vielfältige Anlässe für wirtschafts- und warenethische Bezüge.

# LEHRPLANRICHTLINIEN

## EINZELHANDELSPROZESSE

### Ausbildungsabschnitt 1

<b>Lernfeld</b>	<b>52 Std.</b>
<b>Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<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. 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.</p> <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.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Arbeits- und Lerntechniken	
Einfacher Wirtschaftskreislauf	
Aufgaben und Gliederung des Einzelhandels	
Arbeitssicherheit und Umweltschutz	
Betriebsorganisation und Arbeitsabläufe	
Ausbildungsvertrag	
Jugendarbeitsschutz	
Nachhaltigkeit	

Präsentationstechniken

**EINZELHANDELSPROZESSE****Ausbildungsabschnitt 1**

<b>Lernfeld</b>	<b>40 Std.</b>
<b>Werben und den Verkauf fördern</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<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 und zum Einsatz 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.</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>	
<b>Inhalte</b>	
Werbeträger	
Kooperative Formen der Werbung	
Direktwerbung	
UWG	
Verpackungsverordnung	
Teamarbeit	

**EINZELHANDELSPROZESSE****Ausbildungsabschnitt 1**

<b>Lernfeld</b>	<b>60 Std.</b>
<b>Waren beschaffen</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<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 sie quantitative und qualitative Aspekte. Dabei nutzen sie auch informationstechnische Systeme. Die gewonnenen Daten werten sie aus und präsentieren ihre Ergebnisse als Entscheidungsgrundlage.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Mengen-, Zeit- und Preisplanung	
Kooperationsformen im Einkauf	
Anfrage, Angebot, Bestellung	
Bezugskalkulation	
Angebotsvergleich	
Warenwirtschaftssystem	



**EINZELHANDELSPROZESSE****Ausbildungsabschnitt 1**

<b>Lernfeld</b>	<b>60 Std.</b>
<b>Waren annehmen, lagern und pflegen</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<p>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.</p> <p>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.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Sachmangel	
Mängelrüge	
Lieferungsverzug	
Mindestbestand, Meldebestand	
Umschlagshäufigkeit, Lagerdauer	
Inventur, Inventar	
Lagerorganisation	
Lager- und Transportvorschriften, Sicherheit im Lager	
Warenpflege	

**EINZELHANDELSPROZESSE****Ausbildungsabschnitt 1**

<b>Lernfeld</b>	<b>40 Std.</b>
<b>Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<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>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.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Preisangabeverordnung	
Vorwärtskalkulation	
Rückwärtskalkulation	
Kalkulationsfaktor	
Kalkulationszuschlag, Kalkulationsabschlag	
Handelsspanne	

**KUNDENORIENTIERTES VERKAUFEN****Ausbildungsabschnitt 1**

<b>Lernfeld</b>	<b>80 Std.</b>
<b>Verkaufsgespräche kundenorientiert führen</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<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, zeigen dabei sowohl verbal wie non-verbal 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 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.</p> <p>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.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Warenvorlage	
Beratendes Verkaufen	
Preis-Leistungs-Beziehung	
Ergänzungsangebote	
Fremdsprachliche Fachausdrücke	
Typische fremdsprachliche Redewendungen	

## KUNDENORIENTIERTES VERKAUFEN

### Ausbildungsabschnitt 1

<b>Lernfeld</b>	<b>28 Std.</b>
<b>Waren präsentieren</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<p>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.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen Besonderheiten von Betriebsform, Verkaufsform und Sortiment, allgemeine Regeln von Warenpräsentation und -platzierung und verkaufpsychologische Erkenntnisse.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Ladengestaltung	
Visual Merchandising	
Kundenlaufstudien	
Warenträger	
Regalzonen	
Warenkennzeichnung	
Preisauszeichnung	
Schaufenster	

## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Ausbildungsabschnitt 1

<b>Lernfeld</b>	<b>72 Std.</b>
<b>Kunden im Servicebereich Kasse betreuen</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen im Kassensbereich anfallende Tätigkeiten durch und betreuen die Kunden freundlich und aufmerksam.</p> <p>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.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Rechts- und Geschäftsfähigkeit	
Nichtigkeit und Anfechtbarkeit	
Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft	
Vertragsfreiheit	
Sicherheitsmerkmale von Banknoten	
Dreisatz, Prozent- und Durchschnittsrechnung	

**EINZELHANDELSPROZESSE****Ausbildungsabschnitt 2**

<b>Lernfeld</b>	<b>80 Std.</b>
<b>Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<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 bewerten die Marktposition ihres Unternehmens im Verhältnis zu Mitbewerbern im stationären Handel wie auch im Onlinehandel. Sie analysieren Produktkataloge und Kundenbewertungen, auch in Preis-Vergleichsportalen, elektronischen Handelsplattformen und Onlineshops. Sie analysieren absatzpolitische Instrumente und entwickeln Konzepte zur Realisierung bestehender Marketingziele. Sie berücksichtigen dabei wirtschaftliche Rahmenbedingungen und Wechselwirkungen zwischen Onlinehandel und stationärem Handel. 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 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.</p> <p>Sie bewerten anhand ausgewählter Beispiele Onlineshops und Online-Handelsplattformen. Sie setzen Instrumente des Online-Marketings ein und berücksichtigen dabei rechtliche Vorschriften.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Marketing-Mix	
Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management)	
Multi-Channel-Strategie Präsentationstechniken	

**EINZELHANDELSPROZESSE****Ausbildungsabschnitt 2**

<b>Lernfeld</b>	<b>42 Std.</b>
<b>Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<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>	
<b>Inhalte</b>	
Gesprächsführung	
Umgang mit Konflikten	
Personalentwicklung	
Datenschutz	
Begründung, Betreuung und Beendigung von Arbeitsverhältnissen	

Dieses Lernfeld umfasst insgesamt 63 Stunden, die auf die Ausbildungsabschnitte 2 und 3/I aufzuteilen sind.

**EINZELHANDELSPROZESSE****Ausbildungsabschnitt 2**

<b>Lernfeld</b>	<b>40 Std.</b>
<b>Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<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. 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.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Firma, Handelsregister	
Einzelunternehmung, KG, GmbH, Genossenschaft, OHG	
Franchising	
Lieferantenkredit, Kontokorrentkredit, Darlehen	
Einfacher Eigentumsvorbehalt, Bürgschaft, Sicherungsübereignung	
Verjährung	
Gerichtliches Mahnwesen	
Insolvenz	



## KUNDENORIENTIERTES VERKAUFEN

### Ausbildungsabschnitt 2

<b>Lernfeld</b>	<b>90 Std.</b>
<b>Besondere Verkaufssituationen bewältigen</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<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 und technischer Hilfsmittel. 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>	
<b>Inhalte</b>	
Kundenverhalten	
Verkaufen bei Hochbetrieb	
Kunden in Begleitung	
Verkaufen kurz vor Ladenschluss	
Geschenk- und Besorgungskauf	
Gewährleistung, Garantie, Produkthaftung	
Kulanz	
Ladendiebstahl	
Verkaufsstörungen	
Finanzierungskauf	
Konfliktlösungsverhalten	

## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Ausbildungsabschnitt 2

<b>Lernfeld</b>	<b>46 Std.</b>
<b>Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<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>	
<b>Inhalte</b>	
Geschäftsfälle	
Bilanz	
Gewinn- und Verlustrechnung	
Warenwirtschaftssystem	
Statistiken	
Wareneinsatz, Rohgewinn, Umsatzkennziffern	

Dieses Lernfeld umfasst insgesamt 74 Stunden, die auf die Ausbildungsabschnitte 2 und 3/I aufzuteilen sind.

## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Ausbildungsabschnitt 2

<b>Lernfeld</b>	<b>80 Std.</b>
<b>Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<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. Sie ermitteln den kurzfristigen Betriebserfolg und unterbreiten Vorschläge zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit.</p> <p>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.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Wareneinkauf, Warenverkauf	
Umsatzsteuer	
Abschreibungen	
Kostenarten, Kostenstellen, Verteilungsrechnen	
Externe Kosten	
Nachkalkulation	
Rentabilitätskennziffern, Wirtschaftlichkeit	
Warenwirtschaftssystem	
Auswirkungen auf den einfachen Wirtschaftskreislauf	

Dieses Lernfeld umfasst insgesamt 108 Stunden, die auf die Ausbildungsabschnitte 2 und 3/I aufzuteilen sind.

**EINZELHANDELSPROZESSE****Ausbildungsabschnitt 3/I**

<b>Lernfeld</b>	<b>21 Std.</b>
<b>Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<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>	
<b>Inhalte</b>	
Gesprächsführung	
Umgang mit Konflikten	
Personalentwicklung	
Datenschutz	
Begründung, Betreuung und Beendigung von Arbeitsverhältnissen	

Dieses Lernfeld umfasst insgesamt 63 Stunden, die auf die Ausbildungsabschnitte 2 und 3/I aufzuteilen sind.

## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Ausbildungsabschnitt 3/I

<b>Lernfeld</b>	<b>28 Std.</b>
<b>Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<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>	
<b>Inhalte</b>	
Geschäftsfälle	
Bilanz	
Gewinn- und Verlustrechnung	
Warenwirtschaftssystem	
Statistiken	
Wareneinsatz, Rohgewinn, Umsatzkennziffern	

Dieses Lernfeld umfasst insgesamt 74 Stunden, die auf die Ausbildungsabschnitte 2 und 3/I aufzuteilen sind.

## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Ausbildungsabschnitt 3/I

<b>Lernfeld</b>	<b>28 Std.</b>
<b>Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<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. Sie ermitteln den kurzfristigen Betriebserfolg und unterbreiten Vorschläge zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit.</p> <p>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.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Wareneinkauf, Warenverkauf	
Umsatzsteuer	
Abschreibungen	
Kostenarten, Kostenstellen, Verteilungsrechnen	
Externe Kosten	
Nachkalkulation	
Rentabilitätskennziffern, Wirtschaftlichkeit	
Warenwirtschaftssystem	
Auswirkungen auf den einfachen Wirtschaftskreislauf	

Dieses Lernfeld umfasst insgesamt 108 Stunden, die auf die Ausbildungsabschnitte 2 und 3/I aufzuteilen sind.

## ANHANG

### Mitglieder der Lehrplankommission (Lehrplanrichtlinien Berufsschule)

Helmut Reinel	Staatliche Berufsschule Weißenburg
Günther Schuster	Staatliche Berufsschule II Memmingen
Stefan Zellmeier	Mathias-von-Flurl-Schule, Staatliche Berufsschule Straubing
Franz Ziegler	Klara-Oppenheimer-Schule, Städtisches Berufsbildungszentrum Würzburg
Jutta Bremhorst	Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung (ISB), München

### Mitglieder der Lehrplankommission (Bildungsgang DBFH)

Christian Fezer	Städtische Berufsschule für den Einzelhandel Mitte München
Werner Knipfer	Therese-von-Bayern Berufliche Oberschule München
Walter Reimer	Städtische Berufsschule für den Einzelhandel Mitte München
Marianna Hartinger	Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung (ISB), München
Peter Schmidt	Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung (ISB), München