



Arbeitsgemeinschaft der Thüringer
Industrie- und Handelskammern



Arbeitsgemeinschaft der
Thüringer Handwerkskammern

Qualifikationsbaustein zum Berufseinstieg

Bezeichnung:	Servicekraft Drogeriehandel
Einsatzbereich:	Handel
Zielstellung:	Nach erfolgreichem Abschluss des Qualifikationsbausteins ist der Teilnehmer befähigt, im Fachbereich Drogerie im Einzelhandel eine Arbeit in der Verkaufsvorbereitung und im Verkauf aufzunehmen. Der Teilnehmer besitzt Fähigkeiten und Fertigkeiten, die Teil der Ausbildungsberufe Drogist /-in, Verkäufer /-in bzw. Kaufmann / Kauffrau im Einzelhandel sind und kann unter Anleitung in diesem Tätigkeitsfeld eingesetzt werden.
Tätigkeitsmerkmale:	Grundlagen und Durchführung von Beratung und Verkauf Grundkenntnisse Gesundheit, Körperpflege, Hygiene und Ernährung Kosmetik, Parfümerie, Foto Fachrecht Chemisch-technische Waren einschl. Pflanzenschutz Anwenden von Maßnahmen des Arbeitsschutzes, der Arbeitssicherheit und des Umweltschutzes
Gesamtdauer:	120 Tage Vollzeit (960 h)
Abschluss:	Zertifikat der zuständigen IHK bei bestandenem lehrgangsinternen Test (Schriftlicher Kenntnistest und praktischer Fertigkeitstest)
Berufsentsprechung:	Drogist / -in; Verkäufer / -in; Kaufmann / Kauffrau im Einzelhandel
Inkraftsetzung:	Dezember 2005

Qualifikationsbaustein Servicekraft Drogeriehandel

Gliederung entsprechend Ausbildungsrahmenplan der Verordnung über die Berufsausbildung zum Drogist / -in, Verkäufer / -in bzw. zum Kaufmann / Kauffrau im Einzelhandel

Teile des Ausbildungsberufes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Dauer
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> - Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen - berufsbezogene Arbeitsschutz und Unfallverhütungsvorschriften kennen und anwenden - Verhaltensweise bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten - Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen 	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln
Umweltschutz und rationelle Energieverwendung	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> - mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären - für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden - Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen - Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen - betriebsbedingte Umweltbelastungen durch Ge- und Verbrauchsmittel einschätzen, Vorschläge zur Verringerung unterbreiten - Ge- und Verbrauchsmaterial separieren und umweltschonend entsorgen - die im Ausbildungsbetrieb verwendeten Energiearten nennen und Möglichkeiten rationeller Energieverwendung anführen, Energie rationell einsetzen 	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln

Teile des Ausbildungsberufes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Dauer
Verkaufsvorbereitung	<ul style="list-style-type: none"> - Vorarbeiten für den Verkauf ausführen - verschiedene Arten der Warenauszeichnung kennen - System der Codierung von Artikeln des Fachbereichs kennen, Ware auszeichnen - Arbeitsgeräte bedienen und pflegen - Vollständigkeit des Warenangebotes im Verkaufsbereich prüfen, fehlende Artikel nachfüllen, dabei Plazierungsregeln einhalten 	5 Tage
Überblick über das Warensortiment	<ul style="list-style-type: none"> - Warenbereich als Teil des betrieblichen Warensortiments darstellen - Kunden über die Warenbereiche informieren - Warenkennzeichnungen berücksichtigen und für die Information von Kunden nutzen 	2 Tage
Mittel zur Wiederherstellung und Erhaltung der Gesundheit und zur Ernährung	<ul style="list-style-type: none"> - das Sortiment freiverkäuflicher Arzneimittel überblicken - Möglichkeiten und Grenzen der Anwendung, Wirkung und Dosierung erläutern sowie Nebenwirkungen, Wechselwirkungen, Gegenanzeigen und Gewöhnungen beschreiben - auf Gefahren beim unsachgemäßen Umgang mit freiverkäuflichen Arzneimitteln hinweisen - Waren zur diätetischen Ernährung kennen lernen - Ernährung im Alter, in der Schwangerschaft, im Säuglingsalter 	13 Tage

Teile des Ausbildungsberufes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Dauer
Kosmetik, Körperpflege, Parfümerie und Hygiene	<p>die wichtigsten Fakten zu nachfolgenden Mitteln und Produkten kennen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Präparative und dekorative Kosmetik - Mittel zur Sonnenkosmetik - Herrenkosmetik - Mittel zur Körperpflege - Parfümerieartikel - Artikel zur Hygiene 	10 Tage
Foto	<p>die wichtigsten Fakten zu nachfolgenden Produkten kennen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotoarbeiten annehmen, Aufträge abwickeln, Zusammenarbeit mit Fotolabor erläutern - Reklamationen bearbeiten - Sortiment zum allgemeinen Fotozubehör kennen 	10 Tage
Chemisch-technische Waren	<p>die wichtigsten Fakten zu nachfolgenden Produkten kennen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chemikalien - Chemisch-technische Waren zur Sachwerterhaltung - Pflanzenschutz- und Pflanzenstärkungsmittel - Mittel zur Schädlingsbekämpfung 	10 Tage
Durchführung von Beratung Verkaufshandlungen	<ul style="list-style-type: none"> - den Verbraucher über wichtige Eigenschaften von Waren für ihre Verwendung, Handhabung und Pflege im Verkaufsgespräch informieren - Ergänzungs- und Ersatzartikel situationsgerecht anbieten - Produkte und Erzeugnisse präsentieren und verkaufen 	10 Tage
Fachpraktische Inhalte		60 Tage

Teile des Ausbildungsberufes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Dauer
Fachtheorie	<ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsschutz - Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Umweltschutz - Aufgabe und Bedeutung der Drogerie im Rahmen des Einzelhandels - Betriebsformen der Drogerie und Drogeriemärkte sowie deren Sortiment, Verkaufsform und Preisgestaltung 	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln
Grundlagen und Durchführung von Beratung, Verkauf und Verkaufsvorbereitung	<ul style="list-style-type: none"> - Kaufmotive nennen und ihren Einfluss auf Kaufentscheidungen beschreiben - Vorstellungen der Kunden von der Ware mit den Eigenschaften und Verwendungsmöglichkeiten der Ware vergleichen und daraus Verkaufsargumente ableiten - Verhalten von Kunden in unterschiedlichen Situationen beschreiben und angemessene Verhaltensweisen begründen - Auswirkungen von unterschiedlichen Verkaufsformen und Warenarten auf Ablauf und Gestaltung des Verkaufsgesprächs erklären - den Verbraucher über wichtige Eigenschaften von Waren für ihre Verwendung, Handhabung und Pflege im Verkaufsgespräch informieren - Verkaufsgespräche kundenbezogen und situationsgerecht unter Berücksichtigung angemessener sprachlicher und nichtsprachlicher Ausdrucksmöglichkeiten selbstständig führen - Ergänzungs- und Ersatzartikel situationsgerecht anbieten - Gründe für Reklamationen und Umtausch nennen - Serviceleistungen beschreiben - Unterschiedliche Arten und Größen von Verpackungsmaterialien und -arten beschreiben und Ware fachgerecht verpacken - schwer verkäufliche Waren feststellen und Vorschläge für ihren Verkauf unterbreiten 	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln

Teile des Ausbildungsberufes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Dauer
Fachrecht	<ul style="list-style-type: none"> - die Bedeutung des Arzneimittelgesetzes und der Sachkenntnisverordnung zum Arzneimittelgesetz kennen - die Bedeutung des Chemiekaliengesetzes und der Gefahrenstoffverordnung kennen - die Bedeutung des Lebensmittel- und Bedarfsgegenständegesetzes sowie der dazu erlassenen Rechtsverordnungen für Drogerien kennen - zugehörigen Begriffe und Kennzeichnungsvorschriften kennen, z.B. Mindesthaltbarkeit und Aufbewahrungsbedingungen - Handel mit frei verkäuflichen Arzneimitteln, Gefahrstoffen und Pflanzenschutzmitteln, sowie mit Lebensmitteln und Bedarfsgegenständen 	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln
Fachtheoretische Inhalte	im Zusammenhang mit den fachpraktischen Inhalten	20 Tage

Betriebspraktikum	<ul style="list-style-type: none"> - Kennen lernen der Arbeitsabläufe im Praktikumsbetrieb - Kennen lernen des Sortiments, der Verkaufs- und Betriebsform sowie innerbetrieblicher Vorschriften und Weisungsbefugnisse - Einsatz in der Verkaufsvorbereitung und im Verkauf und bei der Kundenberatung - Einhaltung von innerbetrieblichen Arbeits- und Brandschutzvorschriften, rationelle Energieanwendung, Handhabung betrieblicher Arbeitsmittel 	40 Tage
--------------------------	--	----------------

Gesamtdauer		120 Tage
--------------------	--	-----------------