

Qualifikationsbaustein zum Berufseinstieg

Bezeichnung:	Servicekraft Beratung und Verkauf von Kosmetik
Einsatzbereich:	Handel
Zielstellung:	Nach erfolgreichem Abschluss des Qualifikationsbausteins ist der Teilnehmer befähigt, im Fachbereich Kosmetik im Einzelhandel eine Arbeit in der Verkaufsvorbereitung und im Verkauf aufzunehmen. Der Teilnehmer besitzt Fähigkeiten und Fertigkeiten, die Teil der Ausbildungsberufe Verkäufer /-in, Kaufmann / Kauffrau im Einzelhandel bzw. Kosmetiker / -in sind und kann unter Anleitung in diesem Tätigkeitsfeld eingesetzt werden.
Tätigkeitsmerkmale:	Grundlagen und Durchführung von Beratung und Verkauf Grundkenntnisse der Warengruppen Kosmetik, Körperpflege, Parfümerie und Hygiene sowie Erwerben von warengruppen-spezifischen Fertigkeiten 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:	Verkäufer / -in; Kaufmann / Kauffrau im Einzelhandel; Kosmetiker / -in
Inkraftsetzung:	Dezember 2005

Qualifikationsbaustein Servicekraft Beratung und Verkauf von Kosmetik

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

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 und Warenwirtschaft	<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 - Vollständigkeit des Warenangebotes im Verkaufsbereich prüfen, fehlende Artikel nachfüllen, dabei Plazierungsregeln einhalten - nach Vorgabe Waren und Material bestellen, lagern und Bestände pflegen - Mithilfe bei der Inventur 	10 Tage
Überblick über das Warensortiment	<ul style="list-style-type: none"> - Warenbereich als Teil des betrieblichen Warensortiments darstellen - Kunden über die Warenbereiche informieren - Warengruppen kennen lernen - Warenkennzeichnungen berücksichtigen und für die Information von Kunden nutzen 	5 Tage
Kosmetik, Körperpflege, Parfümerie und Hygiene	<p>kennen lernen der Warengruppen und Erwerben von warengruppenspezifischen Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Präparative und dekorative Kosmetik - Mittel zur Sonnenkosmetik - Herrenkosmetik - Mittel zur Körperpflege - Parfümerieartikel - Artikel zur Hygiene 	20 Tage
Durchführung von Beratung Verkaufshandlungen	<ul style="list-style-type: none"> - den Verbraucher über wichtige Eigenschaften von Waren für ihre Verwendung, im Verkaufsgespräch informieren - Ergänzungs- und Ersatzartikel situationsgerecht anbieten - Produkte und Erzeugnisse in ihrer Wirkungsweise unterscheiden, präsentieren und verkaufen 	15 Tage

Teile des Ausbildungsberufes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Dauer
Kommunikation mit dem Kunden	<ul style="list-style-type: none"> - auf Erwartungen und Wünsche des Kunden hinsichtlich Waren, Beratung und Service eingehen - auf Kundenverhalten situationsgerecht eingehen - Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel anbieten - bei der Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch mitwirken 	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
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
--------------------	--	-----------------