

BERUFSABITUR IM HANDEL

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL COMMERCE



MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

Service Académique de l'Apprentissage

AUSBILDUNG SHEFT

BERUFSSCHULE – BETRIEB

Aufteilung der Aufgaben zwischen Berufsschule und Betrieb

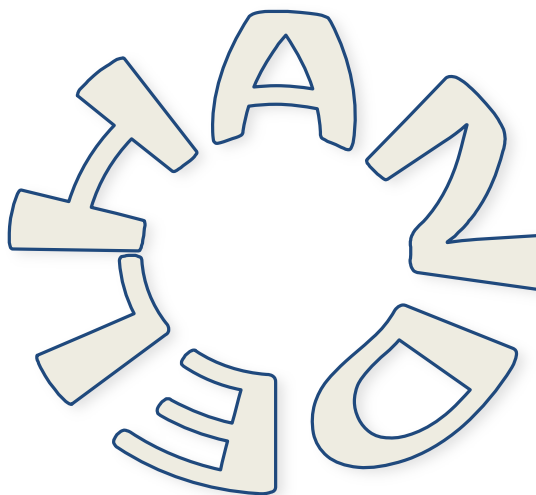
N° Nomenclature : **40031202**

Date de l'arrêté de
création : **31/05/1989**

Date de Mise à jour du
document de
liaison : **Juin 2013**

Référent du diplôme –
rédaction du document et
mise à jour : **Mme DENUX
Katia**

Version par Tâches



MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

Armande Le Pellec Muller
Recteur de l'Académie de Strasbourg



CCI ALSACE

Jean Louis HOERLE
Président de la CCI Région Alsace

INHALTSVERZEICHNIS

Beschreibung des Berufs und der erforderlichen Fähigkeiten	Seiten 4 - 5
Prüfungsverordnung	Seite 6
Merkblatt	Seite 7
Ausbildungsheft	
- Rolle und Ziele	Seite 8
Ausbildung	
Erstes Ausbildungsjahr:	
• Tätigkeit 1: den Kunden oder den Benutzer empfangen und ihm Auskunft geben	Seite 9
• Tätigkeit 2: Kunden betreuen, neue Kunden werben oder mit Benutzern Kontakt aufnehmen	Seite 10
• Tätigkeit 3: Ein Verkaufsgespräch führen	Seite 11
Zweites und drittes Ausbildungsjahr:	
• Tätigkeit 4: eine Animationsaktion durchführen	Seite 12
• Tätigkeit 5: Verwaltungsaufgaben erfüllen	Seite 13
• Tätigkeit 6: Verkaufen	Seiten 14-15
Erstellung des Dokuments	
Autoren	Seite 16

Beschreibung des Berufs und der erforderlichen Fähigkeiten

Unsere angehenden Abiturienten/innen können nach ihrem Abschluss tätig sein im:

- Einzelhandel in den Bereichen wie Bekleidung, Nahrungsmittel, Haushaltswaren, Elektrohandel, Schmuckhandel, usw.,
- Großhandel,
- Discount,
- SB-Warenhaus,

Ihre Hauptaufgabe besteht in Verkaufs- und Beratungsgesprächen mit Kunden.

Im Rahmen eines Verkaufsteams müssen sie

- am Beschaffen und Auffüllen des Warenbestands teilnehmen ;
- verkaufen, beraten, Stammkunden gewinnen ;
- an Werbe/Animationsaktionen teilnehmen ;
- an der kaufmännischen Geschäftsführung teilnehmen

ANGESTREBTE BERUFE

Unsere angehenden Abiturienten sind angehende kaufmännische Angestellte. Die genaue Benennung des zukünftigen Berufs hängt von der Art des Geschäfts ab. Die häufigsten Berufe sind:

- Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel
- Verkaufsassistent/in
- Verkaufsberater/in
- Verkäufer/in
- Fachhändler/in,
- Verkaufsberater/in
- Stellvertretender Leiter/stellvertretende Leiterin einer kleinen Geschäftseinheit.

SEINE STELLE IM GESCHÄFT

Nach Abschluss des Berufsaabiturs 'Handel' kann der Jugendliche seine Tätigkeit unter der Leitung eines Leiters einer Verkaufseinheit, eines Abteilungsleiters oder eines Händlers ausüben. Er führt ein Verkaufsgespräch selbständig.

ERFORDERLICHE FÄHIGKEITEN

Der zukünftige Arbeitnehmer wird seine Tätigkeiten meistens im Stehen ausüben. Er muss sich auch sehr oft innerhalb der Verkaufseinheit bewegen.

Seine Kleidung und sein Auftreten passen sich den Anforderungen des Unternehmens an. Darüber hinaus muss er, die Sicherheits- und Hygienevorschriften einhalten, und sein Verhalten anpassen, um die Sicherheit, insbesondere die der Ware zu gewährleisten. Außerdem muss er sich den Geschäftsrhythmen anpassen – die je nach Sektor verschieden sein können (saisonbedingt)

Die Tätigkeit der Absolventen des Berufsaabiturs im Bereich " Handel " wird mit Kunden der Verkaufsstelle ausgeübt. Er implementiert die verschiedenen Techniken in Bezug auf die Kundschaft. Er benutzt folgende Hilfsmittel und Techniken:

- Kommunikations- und Informationstechniken (Telefon, Computer, Terminal/Kasse/POS,...)
- Verkaufstechniken (Werbung am Verkaufsort, Informationen am Verkaufsort ...)
- Ausbildungstechniken (in Bezug auf die Produkte und Geschäftspolitik, ...).

Um seinen Beruf auszuüben, muss der Mitarbeiter, im Rahmen einer definierten Arbeitsorganisation,

- sein Verhalten, mit Rücksicht auf die Richtlinien des Unternehmens anpassen,
- sich beherrschen,
- Prioritäten setzen,
- im Team arbeiten,
- selbständig und schnell arbeiten und sich dem Zustrom von Kunden anzupassen
- Initiativen ergreifen.

RAHMEN DER BERUFLICHEN TÄTIGKEITEN

Der Besitzer des Berufsabiturs « Handel » kann folgende Tätigkeiten ausüben:

- Werbeaktionen
- Produktmanagement und Unternehmensführung,
- Verkauf

Ihre Umsetzung kann je nach Größe und Organisation des Unternehmens, je nach Art und Komplexität der Produkte oder der angebotenen Dienstleistungen, und je nach kundenspezifischen Erwartungen unterschiedlich sein.

KARRIEREPLANUNG

Im Rahmen seiner beruflichen Laufbahn kann der zukünftige Arbeitnehmer Verantwortung übernehmen, wie die Stellvertretung oder die Leitung einer Abteilung oder einer Vertriebsseinheit. Durch die Anerkennung der erworbenen Kompetenzen kann er im Betrieb aufsteigen.

PRÜFUNGSVERORDNUNG

Règlement d'examen - baccalauréat professionnel « commerce » à compter de la session 2013

Baccalauréat professionnel « commerce »			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous-contrat CFA ou section d'apprentissage habilité Formation professionnelle continue dans un établissement public		Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat CFA ou section d'apprentissage non habilité Formation professionnelle continue en établissement privé Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles		Voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité	
Épreuves	Unités	Coeff.	Mode	Durée	Mode	Durée	Mode	Durée
Épreuve E1 : épreuve technique et scientifique		6						
Sous-épreuve E11 : action de promotion-animation en unité commerciale	U11	4	CCF		Ponctuel oral	30 min	CCF	
Sous-épreuve E12 : économie-droit	U12	1	CCF		Ponctuel oral	30 min	CCF	
Sous-épreuve E13 : mathématiques	U13	1	CCF		Ponctuel écrit	1 h	CCF	
Épreuve E2 : préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	U2	4	Ponctuel écrit	3 h	Ponctuel écrit	3 h	CCF	
Épreuve E3 : épreuve pratique prenant en compte la formation en milieu professionnel		5						
Sous-épreuve E31 : vente en unité commerciale	U31	4	CCF		Ponctuel oral	30 min	CCF	
Sous-épreuve E32 : prévention-santé-environnement	U32	1	CCF		Ponctuel écrit	2 h	CCF	
Épreuve E4 : langues vivantes		4						
Sous-épreuve E41 : langue vivante 1	U41	2	CCF		Ponctuel oral	20 min (1)	CCF	
Sous-épreuve E42 : langue vivante 2	U42	2	CCF		Ponctuel oral	20 min (1)	CCF	
Épreuve E5 : français, histoire-géographie-éducation civique		5						
Sous-épreuve E51 : français	U51	2,5	Ponctuel écrit	2 h 30	Ponctuel écrit	2 h 30	CCF	
Sous-épreuve E52 : histoire-géographie-éducation civique	U52	2,5	Ponctuel écrit	2 h	Ponctuel écrit	2 h	CCF	
Épreuve E6 : arts appliqués et cultures artistiques	U6	1	CCF		Ponctuel écrit	1 h 30	CCF	
Épreuve E7 : éducation physique et sportive	U7	1	CCF		Ponctuel pratique		CCF	
Épreuve facultative (2) : langue vivante	UF1		Ponctuel oral	20 min (1)	Ponctuel oral	20 min (1)	Ponctuel oral	20 min (1)

(1) Dont cinq minutes de préparation.

(2) La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celles choisies au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points excédant 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne en vue de l'obtention du diplôme et de l'attribution d'une mention.

BERUFSSCHULE	Name:					
	Telefonnummer :					
	E-Mail:					
	Verantwortlicher Lehrer:	20		20		M
20			20		M	
20			20		M	
AUSZUBILDENDER/ AUSZUBILDENDE	Name:					
	Vorname :					
	Anschrift					
	E-Mail					
	Telefonnummer:					
BETRIEB	Name :					
	Anschrift :					
	Telefonnummer:					
	E-Mail:					
	Betriebsleiter:					
	Betreuer					
Art der Vorbereitung des Abschlusses	<i>Prüfung</i>	<input type="radio"/>	<i>Bewertung im Laufe der Ausbildung</i>	<input type="radio"/>		

Kontakt Strasbourg	Kontakt Colmar	Kontakt Mulhouse
Monsieur Philippe ANDERHALT Inspecteur de l'apprentissage CCI du Bas Rhin P.anderhalt@strasbourg.cci.fr	Monsieur Yves BAVAU Inspecteur de l'apprentissage CCI de Colmar et Centre Alsace y.baveau@colmar.cci.fr	Monsieur Olivier DIEU Inspecteur de l'apprentissage CCI sud Alsace Mulhouse o.dieu@mulhouse.cci.fr

Ausbildungsheft : Rolle und Ziele

ALLGEMEINE BEMERKUNGEN

Dieses Ausbildungsheft ist ein wesentliches Instrument für die berufliche Bildung im dualen System. Es erstellt die Liste der Tätigkeiten und Aufgaben, die einerseits der Berufsschule und andererseits dem Betrieb zugeteilt werden.

Es ist das Ergebnis einer Teamarbeit zwischen Partnern aus der Berufswelt, Verantwortlichen der Berufsbildung der Schulbehörde und Lehrern. Es bezieht sich auf den Lehrplan des Berufsabiturs 'Handel' und auf die Tätigkeiten, die Lernverfahren und Fachkenntnisse, die darin erwähnt werden.

Seine Inhalte können durch die Berufsschule angepasst werden, in Rücksicht auf die Besonderheiten des Betriebes, aber auch auf ihre Ausstattung. Die Zusammenarbeit mit dem Betrieb ermöglicht diese Anpassungsmaßnahmen. Die Inhalte sind flexibel und es ist dem Benutzer, in der Berufsschule oder im Betrieb, überlassen, Veränderungsmaßnahmen durchzuführen, falls Umsetzungsprobleme auftauchen.

Es dient auch als Anhaltspunkt vor der Unterzeichnung des Ausbildungsvertrags.

Dieses Dokument informiert über den Inhalt der zu erlernenden Tätigkeiten und beruflichen Qualifikationen, die der Lehrling beherrschen muss. Dank des Ausbildungsheftes kann man überprüfen, ob die Aktivitäten des Betriebes dem Diplom entsprechen.

Bei den verschiedenen Treffen mit den Ausbildern des Zentrums erweist sich dieses Dokument als ein Instrument einer individualisierten Betreuung und Positionierung des Auszubildenden.

Für die Abschlüsse, die auf Zwischenbewertungen beruhen, beziehen Sie sich auf die akademischen oder nationalen Bewertungsraster.

UMSETZUNG

Das Ausbildungsheft wird den Auszubildenden (erfahren oder nicht) entweder von einem Ausbilder oder einem Inspektor präsentiert. Das vorliegende Dokument trägt zu der Gliederung der beruflichen Lernziele bei.

Es fasst die Kompetenzen zusammen und erlaubt

Dem Ausbilder:

- geeignete Tätigkeiten für den Auszubildenden auswählen
- den Selbstständigkeitsgrad des Auszubildenden festzustellen
- zu überprüfen, ob die Aktivitäten des Betriebes dem Diplom entsprechen.

Den Lehrern in der Berufsschule:

- je nach den betrieblichen Erfahrung seiner Schüler, seinen Unterricht zu gestalten, sowie Begleitmaterial oder Material, das zur Individualisierung beiträgt, zu gestalten
- den Ablauf der Berufsbildung im Betrieb zu beobachten und die pädagogische Betreuung vorzubereiten.
- über ein Hilfsmittel bei der Verhandlung der im Betrieb möglichen Tätigkeiten zu verfügen.
- über ein Hilfsmittel bei der Positionierung im Rahmen der Zwischenbewertungen zu verfügen

Dem Auszubildenden:

- die Anforderungen seiner Ausbildung besser zu kennen
- sich selbst einzuschätzen
- aktiv an der Umsetzung der Ausbildung mitzuwirken und die Ergänzung zwischen Schule und Betrieb zu begreifen.

Erstes Ausbildungsjahr	Tätigkeit 1	den Kunden oder den Benutzer empfangen und ihm Auskunft geben
-----------------------------------	--------------------	---

Ziel : den Empfang vorbereiten, empfangen, dem Kunden oder Benutzer aufmerksam zuhören um ihm Auskunft zu geben.

Berufliche Tätigkeiten	Bildungsauftrag	
	Betrieb	Ausbildungs- zentrum
Berufsverhalten		
Den Empfang vorbereiten (das Verkaufsumfeld organisieren)	<input type="checkbox"/>	
Empfangen (dem Kunden mit einer angemessenen Haltung und Sprache begegnen, Bereitschaft signalisieren)	<input type="checkbox"/>	
Regeln für den Empfang von Kunden einhalten und die Prioritäten setzen	<input type="checkbox"/>	
Kenntnisse : <i>Struktur des Geschäfts, Kundenprofil, die Grundkenntnisse der Kommunikation</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualität der angebrachten Antworten auf die Fragen des Kunden		
Die Anfrage bearbeiten (die verschiedenen Informationen sammeln und auswählen)	<input type="checkbox"/>	
Auf die Anfrage antworten (den Kunden orientieren, ihm eine Dokumentation geben)	<input type="checkbox"/>	
Sich verabschieden (die Höflichkeitsregeln einhalten)	<input type="checkbox"/>	
Kenntnisse : <i>Aufmerksamkeit, Hilfsbereitschaft, Fachkenntnisse.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualität der Beziehung mit dem Kunden oder Benutzer		
Kundenorientiertes Verhalten zeigen	<input type="checkbox"/>	
Kenntnisse : <i>die Regeln des guten Benehmens</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Informationen weiterleiten und Bericht erstatten		
Die Informationen weiterleiten und Bericht erstatten	<input type="checkbox"/>	
Kenntnisse : <i>Nutzung der Kommunikationsmittel (EDV, Telefon...), um Informationen weiterzuleiten.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bemerkungen :		

Erstes Ausbildungsjahr	Tätigkeit 2	Kunden betreuen, um neue Kunden werben oder mit Benutzern Kontakt aufnehmen
-----------------------------------	--------------------	--

Ziel: die Kundenbetreuung vorbereiten und umsetzen , Werbung (Kunden-, Benutzer-, Interessenten) schriftlich oder per Telefon.

Berufliche Tätigkeiten	Bildungsauftrag	
	Betrieb	Ausbildungs- zentrum
Im Vorfeld		
Die notwendigen Dokumente für die Betreuung des Kunden identifizieren (Kostenvoranschlag, Änderungsauftrag, Mahnung, Lieferschein...)	<input type="checkbox"/>	
Die Kundendatei auswerten: eine Information über einen Kunden suchen	<input type="checkbox"/>	
Die verschiedenen Kommunikationsformen innerhalb des Betriebes identifizieren	<input type="checkbox"/>	
(potentiellen) Kunden eine Nachricht schreiben	<input type="checkbox"/>	
Sich auf Telefongespräche vorbereiten (Telefon, Kundenkartei, Kostenvoranschlag...)	<input type="checkbox"/>	
Im Verlauf der Tätigkeit		
Die vorbereitete Nachricht an die Kundschaft weiterleiten (Mail, Direktwerbung, Briefwerbeaktion, SMS, Telefon).Das passende Werbemittel benutzen	<input type="checkbox"/>	
Das Telefongespräch führen	<input type="checkbox"/>	
Im Nachfeld		
Die Kundendatei aktualisieren	<input type="checkbox"/>	
Kenntnisse : <i>die Arbeitsvorgänge, die Arbeitsdokumente, wichtige Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechnik, Nutzung von betriebsinternen und -externen(Internet) Quellen, Aktualisierung, Benutzung und Auswertung der Dateien, Mailbox, schriftliche Berufskommunikation, Erstellen von Dokumenten, mündliche Berufskommunikation (Telefongespräch)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bemerkungen :		

Erstes Ausbildungsjahr	Tätigkeit 3	Ein Verkaufsgespräch durchführen
-----------------------------------	--------------------	---

Ziel : Einen potentiellen Kunden oder Kunden selbständig betreuen

Berufliche Tätigkeiten	Bildungsauftrag	
	Betrieb	Ausbildungs- zentrum
Informationen beschaffen und auswerten		
Über die Produkte und die Dienstleistungen	<input type="checkbox"/>	
Über die Kundschaft, die Benutzer	<input type="checkbox"/>	
Kaufentscheidung fördern mit Berücksichtigung des Verkaufsprozesses und der betrieblichen Verkaufspolitik		
Den Kunden empfangen	<input type="checkbox"/>	
Den Bedarf ermitteln	<input type="checkbox"/>	
Antworten und argumentieren	<input type="checkbox"/>	
Auf Kundeneinwände angemessen reagieren	<input type="checkbox"/>	
Den Preis ankündigen	<input type="checkbox"/>	
Den Verkauf abschliessen		
Einen Zusatzartikel anbieten	<input type="checkbox"/>	
Sich verabschieden	<input type="checkbox"/>	
Sich nach dem Verkaufsgespräch selbst einschätzen	<input type="checkbox"/>	
Kenntnisse : <i>die Grundsätze der Kundenbeziehungen, das Warenangebot, die Kundentypen, die Arbeitsdokumente und die Arbeitsprozesse</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bemerkungen :		

Zweites und drittes Ausbildungsjahr	Tätigkeit 4	Eine Werbe/Animationsaktion aufstellen
--	--------------------	---

Ziele: das Produktangebot organisieren, an den Werbe- und Animationsaktionen teilnehmen.

Berufliche Tätigkeiten	Bildungsauftrag	
	Betrieb	Ausbildungs- zentrum
das Produktangebot organisieren		
Das Verkaufsumfeld festlegen	<input type="checkbox"/>	
Die Kennzeichnung anbringen	<input type="checkbox"/>	
Die Attraktivität der gesamten Verkaufsfläche oder von Teilen davon gewährleisten	<input type="checkbox"/>	
Werbeaktionen entwickeln	<input type="checkbox"/>	
Den Kaufimpuls fördern	<input type="checkbox"/>	
Veränderungs- oder Verbesserungsvorschläge machen	<input type="checkbox"/>	
Kenntnisse : der Wareneingangsprozess, die Nachfrage, das Warenangebot der Verkaufseinheit, das Merchandising		<input type="checkbox"/>
An den Werbeaktionen teilnehmen		
Eine Werbeaktion vorbereiten	<input type="checkbox"/>	
Die Kundschaft informieren	<input type="checkbox"/>	
Die Werbeaktion umsetzen	<input type="checkbox"/>	
Die Qualität der Werbeaktion einschätzen	<input type="checkbox"/>	
Kenntnisse : das Marketing, die Marktposition, der Beschaffungsprozess, die Preispolitik, die Lagerhaltung, das visuelle Merchandising		<input type="checkbox"/>
An den Animationsaktionen teilnehmen		
Die Animationsaktion umsetzen	<input type="checkbox"/>	
Die Animationsaktion durchführen	<input type="checkbox"/>	
Die Qualität der Animationsaktion einschätzen (Stärke, Schwächen, Berichterstattung)	<input type="checkbox"/>	
Kenntnisse : die mündliche Berufskommunikation, die Kundenbindung, Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechnik, die neuen Technologien im Bereich des Handels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bemerkungen :		

Zweites und drittes Ausbildungsjahr	Tätigkeit 5	Verwalten
--	--------------------	------------------

Ziele: Beschaffen und Auffüllen des Warenbestandes, Ware kundengerecht platzieren, Verwaltung und Vorbeugung von Risiken, die Verkaufsfläche und die Regale verwalten

Berufliche Tätigkeiten	Bildungsauftrag	
	Betrieb	Ausbildungs- zentrum
Beschaffen und Auffüllen des Warenbestands		
An der Warenbeschaffung teilnehmen	<input type="checkbox"/>	
Den Warenbestand auffüllen	<input type="checkbox"/>	
Die Bestellung vorbereiten	<input type="checkbox"/>	
Die Ware annehmen und die Prüfungsvorgänge durchführen (Qualität und Menge – Verwaltungsarbeiten)	<input type="checkbox"/>	
Kenntnisse : Hersteller- und Lieferantenangebote- Bearbeitung des Beschaffungsvorganges- Bezugsquellen-Warenwirtschaftssystem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Produktangebot im Verkaufsumfeld organisieren		
Die Ware im Regal platzieren	<input type="checkbox"/>	
Den Warenschutz gewährleisten	<input type="checkbox"/>	
An der Verwaltung der Ware teilnehmen	<input type="checkbox"/>	
Den Lagerbestand bearbeiten/verwalten	<input type="checkbox"/>	
An dem Inventar teilnehmen	<input type="checkbox"/>	
Kenntnisse: Verkaufsraumgestaltung- Die Ware im Regal- Lagerbestandskennzahlen -Visual Merchandising	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
An der Verwaltung der Handelseinheit teilnehmen		
Die Auswirkungen einer Animationsaktion, eines Sonderangebots einschätzen	<input type="checkbox"/>	
Die Attraktivität einer Verkaufsfläche einschätzen	<input type="checkbox"/>	
Die Werbeziele mit den Verkaufsergebnissen vergleichen	<input type="checkbox"/>	
Kenntnisse : Verkaufspreis, Lagerverwaltung, Management/Performance-Indikatoren, Umsatzanalysen, Sales-Tracking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
An den Risikovorbeugungsmaßnahmen teilnehmen		
Die Hygiene- und Sicherheitsvorschriften in Bezug auf das Personal und die Kundschaft anwenden	<input type="checkbox"/>	
Die Hygiene- und Sicherheitsvorschriften in Bezug auf die Waren, die Ausstattungen, die Räume anwenden	<input type="checkbox"/>	
Kenntnisse: Preissenkung - Die Hygiene- und Sicherheitsvorschriften- Qualitätsprozess	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•Bemerkungen•		

•Bemerkungen•

Zweites und drittes Ausbildungsjahr	Tätigkeit 6	Verkaufen
--	--------------------	------------------

Ziel: sich auf den Verkauf vorbereiten, den Verkauf durchführen, Stammkunden gewinnen

Berufliche Tätigkeiten	Bildungsauftrag	
	Betrieb	Ausbildungs- zentrum
Vor dem Verkauf		
Gute Warenkenntnisse haben/ Warenbeschreibungsbogen erstellen	<input type="checkbox"/>	
Informationen zur Argumentation gewinnen, verarbeiten und vermitteln	<input type="checkbox"/>	
Das Kundenprofil und die Bedürfnisse der Kundschaft im Einzugsbereich erkunden und identifizieren	<input type="checkbox"/>	
Das Angebot mit dem der Konkurrenz im Einzugsbereich vergleichen und Stellung nehmen	<input type="checkbox"/>	
Wichtige Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechnik beherrschen (nonverbale/verbale Kommunikation)	<input type="checkbox"/>	
Die Hygiene- und Sicherheitsvorschriften in der Vertriebseinheit beherrschen, und auch in der Beziehung zum Kunden	<input type="checkbox"/>	
Kenntnisse : <i>der Markt : Techniken der Markterkundung und Marktanalyse, die Kundschaft, das Angebot .Analyse der Kundenwünsche und -bedürfnisse der Verkaufseinheit, Warenplatzierung unter Berücksichtigung der Merchandisingregeln, Analyse einer spezifischen Geschäftssituation</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Während des Verkaufs		
Den Kunden empfangen und den Kontakt herstellen	<input type="checkbox"/>	
Den Kunden berücksichtigen, die Kontaktaufnahme erleichtern, nach den Beweggründen, der Motivation und der Kaufzurückhaltung suchen. Den Kundenwunsch wieder formulieren, aufmerksam zuhören	<input type="checkbox"/>	
Waren bedarfsgerecht präsentieren	<input type="checkbox"/>	
Auskunft geben, beraten, kundengerecht argumentieren und wenn nötig die Ware vorführen	<input type="checkbox"/>	
Einwände zurückweisen und die Kunden überzeugen	<input type="checkbox"/>	
Zusatzverkäufe tätigen oder begleitende Dienstleistungen erbringen	<input type="checkbox"/>	
Die Zustimmung des Kunden einholen	<input type="checkbox"/>	
Zur Kundenbindung beitragen	<input type="checkbox"/>	
Einkassieren, wenn nötig die Ware einpacken und sich verabschieden	<input type="checkbox"/>	
Kenntnisse : <i>Kommunikationsregeln, Fachkommunikation : Mitarbeitergespräche- Kundenorientierte Verkaufsgespräche, Telefongespräche, Kassiervorgänge</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Berufliche Tätigkeiten	Bildungsauftrag	
	Betrieb	Ausbildungs- zentrum
Nach dem Verkauf		
die Kundenzufriedenheit bewerten (Kundenbefragung, Umfragen, Feed Back...)	<input type="checkbox"/>	
Dem Leiter Bericht erstatten über Verkäufe (bei Erfolg oder Misserfolg)	<input type="checkbox"/>	
Die Kundendatei aktualisieren (neue Kunden eintragen, Veränderungen durchführen)	<input type="checkbox"/>	
Eine Reklamation oder eine Rückgabe bearbeiten und sie an den geeigneten Ansprechpartner weiterleiten (Art der Reklamation identifizieren, eine passende Lösung vorschlagen)	<input type="checkbox"/>	
Die erbrachten Leistungen selbst einschätzen (die Stärken und Schwächen hervorheben)	<input type="checkbox"/>	
Kenntnisse : <i>Bestellung – die Auffüllung</i> <i>Fachkommunikation: (Verkaufsfolgebetreuung = After-Sales-Marketing, Beschwerdemanagement)</i> <i>die Kundenbindung : die Bedeutung- der Bewertung des Erfolgs der erarbeiteten Marketingkonzepte , der Kundendienst.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bemerkungen :		

Liste des participants à
l'élaboration de la version
Française

Mme Hulya CERI	CFA J.F. Oberlin	Strasbourg
Mme Katia DENUX	CFA J.F. Oberlin	Strasbourg
Mme Tania ENGELMANN	CFA du LPE	Sélestat
Mme Anne GROSSARD	CFA J. Mermoz	Saint-Louis
Mme Laurence MULLER	CFA F.D. Roosevelt	Mulhouse
Mme Sylvie SCHRUEFFENEGER	CFA Ch. Pointet	Thann
M. André STROH	CFA M. Rudloff	Colmar
Mme Audrey WALTHER	CFA du LP Stanislas	Wissembourg
M. Armand WENDLING	CFA J. Verne	Saverne
M. Dominique WINTZ	CFA A. Siegfried	Haguenau

Mme FREUND – Ets FREUND et Fils à HEGENHEIM

M. KEBBAL Larbi – Tabac Europe à MULHOUSE

M. Yves BAVAU Inspecteur de l'apprentissage CCI de Colmar

Contenu du document validé
par l'inspecteur de l'Education
Nationale responsable du
diplôme :

Mme Cathy LOYZANCE-SCHOTT IEN ET responsable de la filière

Version Allemande : Mme Isabelle WOLF IEN- ET Lettres Allemand

Vérfié SAA – Claude PHILIPPS 8 juillet 2013 –

Traduction Mai 2014