NEXIO Online Akademie GmbH

Kaufmann/-frau im Einzelhandel - Teilqualifizierung 2: Service und Kundeninformation

Sonstiges · Anbieter: NEXIO Online Akademie GmbH

FÖRDERUNG & KOSTEN

Kurspreis: 0 €

Förderfähig über: Bildungsgutschein

AZAV-zertifizierter Bildungsträger — Förderung durch die Agentur für Arbeit möglich

Kursdaten auf einen Blick

Durchführung	Online
Lernformat	Zeitgebunden
Dauer	18 Wochen in Vollzeit
Unterrichtssprache	Deutsch
Kursstart	Startet alle 2 Monate
Vorkenntnisse	Grundlegende Kenntnisse
Abschluss	Berufsanschlussfähige Teilqualifikation

Bildungsträger & Kontakt

NEXIO Online Akademie GmbH
Am Herrschaftsweiher 11, 67071 Ludwigshafen am Rhein
Telefon: 0800 100 87 34
E-Mail: beratung@nexio-akademie.de
Web: https://nexio-akademie.de

Kurs online ansehen

01 Kursbeschreibung

Der Einzelhandel ist eine der wichtigsten Branchen der deutschen Wirtschaft und bietet vielfältige Tätigkeitsfelder im direkten Kundenkontakt. In dieser Teilqualifizierung erwerben Sie fundierte Kenntnisse im Bereich Service und Kundeninformation, die zu den Kernkompetenzen im Einzelhandel gehören. Sie lernen, Kunden professionell über das Warensortiment und die Dienstleistungen des Betriebes zu informieren. Dabei erwerben Sie Warenkenntnisse und lernen, Informationsquellen gezielt zu nutzen. Ein Schwerpunkt liegt auf der verkaufsorientierten Gesprächsführung: Sie üben, Kundenwünsche zu ermitteln, Angebote zu unterbreiten und auf Einwände verkaufsfördernd zu reagieren. Auch der kompetente Umgang mit Beschwerden, Reklamationen und Umtauschwünschen wird vermittelt. Darüber hinaus erhalten Sie Einblicke in die Berufsbildung, arbeitsrechtliche Vorschriften und die Struktur des Einzelhandels. Sie setzen sich mit betrieblicher Kommunikation und Teamarbeit auseinander und lernen, Ihr eigenes Verkaufsverhalten zu reflektieren und kontinuierlich zu verbessern. Jedes Modul umfasst eine Theoriephase und ein Praktikum in einem Unternehmen der Region. Nach erfolgreichem Abschluss aller Module besteht in Absprache mit der zuständigen Kammer die Möglichkeit, sich zur Externenprüfung anzumelden.

02 Lehrplan & Module

1. Waren- und Dienstleistungsangebot

Du lernst, wie sich das Waren- und Dienstleistungsangebot eines Handelsbetriebs zusammensetzt. Dazu zählen Sortimentsstruktur, Handelsmarken und ergänzende Services.

2. Kunden über Warensortiment informieren

Du informierst Kunden über Produkte, Preise und Verfügbarkeiten und weist sie auf Alternativen hin. Dabei setzt Du Informationsquellen wie Kataloge und das Warenwirtschaftssystem ein.

3. Warengruppen strukturieren

Du ordnest Artikel in Warengruppen und Warenarten ein und verstehst den Aufbau von Sortimenten. Diese Struktur hilft bei Präsentation, Lagerung und Beratung.

4. Warenkenntnisse erwerben und anwenden

Du erwirbst Kenntnisse über Herstellung, Materialien, Verwendung und Pflege der Waren. Dieses Wissen setzt Du in Beratungsgesprächen gezielt ein.

5. Warenkennzeichnungen und Fachbegriffe

Du lernst Pflichtkennzeichnungen wie Preis-, Herkunfts- und Inhaltsangaben sowie Gütesiegel und Prüfzeichen kennen. Zudem eignest Du Dir die wichtigsten Fachbegriffe Deiner Branche an.

6. Verkaufen von Waren

Du durchläufst die Phasen des Verkaufsgesprächs und lernst Verkaufsformen im stationären Handel kennen. Ein Schwerpunkt liegt auf der Warenvorlage und dem Kaufabschluss.

7. Kundenorientierte Kommunikation

Du setzt verbale und nonverbale Kommunikation bewusst ein und passt Deine Ansprache an unterschiedliche Kunden an. Auch der Umgang mit Kunden mit besonderen Bedürfnissen wird thematisiert.

8. Kundenwünsche ermitteln

Mit offenen und geschlossenen Fragen findest Du heraus, was Kunden wirklich suchen. Dabei achtest Du auch auf indirekte Signale und Kaufmotive.

9. Verkaufsfördernde Gesprächsführung

Du argumentierst mit Produktvorteilen und Kundennutzen und reagierst sicher auf Preis- und Qualitätseinwände. Abschlusstechniken helfen Dir, das Gespräch erfolgreich zu beenden.

10. Zusatzartikel anbieten

Du bietest passende Ergänzungsartikel an, zum Beispiel Pflegemittel, Zubehör oder Serviceleistungen. Dabei lernst Du, Zusatzverkäufe kundenorientiert und nicht aufdringlich zu gestalten.

11. Umgang mit Reklamationen

Du bearbeitest Reklamationen und Umtauschwünsche auf Grundlage der gesetzlichen Gewährleistung und betrieblicher Kulanzregeln. Ein deeskalierender Gesprächsstil steht dabei im Mittelpunkt.

12. Berufsbildung und Arbeitsrecht

Du lernst die Grundlagen des Berufsbildungs- und Arbeitsrechts kennen, darunter Arbeitsvertrag, Kündigungsschutz, Arbeitszeitgesetz und Jugendarbeitsschutz. So kennst Du Deine Rechte und Pflichten im Betrieb.

13. Ausbildungsvertrag und duales System

Inhalt dieses Moduls sind Aufbau und Inhalte des Ausbildungsvertrags sowie das Zusammenspiel von Betrieb und Berufsschule im dualen System. Auch die Rolle der Kammern wird erläutert.

14. Lebensbegleitendes Lernen

Du lernst, Deine Kompetenzen einzuschätzen und Weiterbildungsmöglichkeiten im Handel zu nutzen. Lernstrategien und Selbstorganisation unterstützen Dich dabei.

15. Bedeutung des Einzelhandels

Du setzt Dich mit der wirtschaftlichen Bedeutung des Einzelhandels, seinen Betriebsformen und aktuellen Entwicklungen wie dem Wachstum des Onlinehandels auseinander.

16. Betriebliche Kommunikation

Du lernst Kommunikationswege im Betrieb kennen, etwa Teambesprechungen, Aushang und digitale Tools. Konstruktive Zusammenarbeit und Konfliktlösung im Team sind ebenfalls Thema.

03 Enthaltene Zertifikate

Trägerzertifikat: Berufsanschlussfähige Teilqualifikation

04 Voraussetzungen

Vorkenntnisse

Niveau: Grundlegende Kenntnisse

Vorausgesetzt werden Deutschkenntnisse auf dem Niveau B2 in Wort und Schrift, Grundkenntnisse im Umgang mit dem PC sowie Grundlagen im Einzelhandel in praktischer Form durch Berufserfahrung oder in der Theorie durch Aus- oder Weiterbildung. Die Kriterien für die Zulassung zur Externenprüfung regelt die jeweilige Kammer. Hier kann es zu regionalen Abweichungen kommen (z. B. notwendige Praxisanteile im Betrieb). Bitte klären Sie vorab, ob alle Kriterien erfüllt sind.

05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- Arbeitssuchende

Mögliche Berufsbilder: Verkäufer

NÄCHSTER SCHRITT

Kursdetails online ansehen und Anbieter kontaktieren

NEXIO Online Akademie GmbH · Am Herrschaftsweiher 11, 67071 Ludwigshafen am Rhein
0800 100 87 34 · beratung@nexio-akademie.de · https://nexio-akademie.de

Online ansehen