NEXIO Online Akademie GmbH

Kaufmann/-frau im Einzelhandel - Teilqualifizierung 4: Beratung und Verkauf

Verkaufstechniken · 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	21 Wochen in Vollzeit
Unterrichtssprache	Deutsch
Kursstart	Startet alle 3 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 vielseitige und dynamische Branche, in der Kundenorientierung und Verkaufskompetenz im Mittelpunkt stehen. In diesem Kurs lernen Sie, professionelle Verkaufs- und Beratungsgespräche zu führen und dabei gezielt auf die Bedürfnisse und Kaufmotive Ihrer Kunden einzugehen. Sie erwerben fundierte Kenntnisse über Produktmerkmale, Qualitätssiegel und aktuelle Trends, die Sie als überzeugende Verkaufsargumente einsetzen können. Sie trainieren den Umgang mit unterschiedlichen Kundentypologien und entwickeln Strategien für herausfordernde Situationen wie Beschwerden, Reklamationen oder Konflikte. Dabei lernen Sie, auch in emotional geprägten Momenten professionell und kundenorientiert zu handeln. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf dem kompetenten Umgang mit modernen Kassensystemen, der Auswertung von Kassenberichten und der Erbringung von Serviceleistungen am Point of Sale. Ergänzend vermittelt der Kurs wichtige Grundlagen zu Arbeitsschutz, Gesundheitsschutz und Umweltschutz im Einzelhandel. Die erworbenen Fähigkeiten können Sie unmittelbar in der Praxis anwenden und erhöhen damit Ihre Beschäftigungsfähigkeit im Einzelhandel. 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. Verkaufs- & Beratungsgespräche erfolgreich führen

Du führst Verkaufsgespräche strukturiert von der Begrüßung über Bedarfsermittlung und Warenvorlage bis zum Abschluss. Gesprächstechniken wie aktives Zuhören und Nutzenargumentation werden praktisch trainiert.

2. Kunden zu Qualität, Preis & Nachhaltigkeit beraten

Du berätst Kunden zu Qualitätsmerkmalen, Preis-Leistungs-Verhältnis und Nachhaltigkeitsaspekten wie Herkunft, Siegeln und Langlebigkeit. So unterstützt Du fundierte Kaufentscheidungen.

3. Markenunterschiede herausstellen

Du erklärst Unterschiede zwischen Herstellermarken, Handelsmarken und No-Name-Produkten. Dabei argumentierst Du sachlich mit Qualität, Image und Preis.

4. Kaufmotive & Kundenwünsche ermitteln

Du lernst rationale und emotionale Kaufmotive wie Sicherheit, Prestige oder Bequemlichkeit kennen. Mit gezielten Fragen ermittelst Du diese und richtest Deine Beratung danach aus.

5. Kundentypologien verkaufsfördernd einsetzen

Du unterscheidest Kundentypen, etwa den entschlossenen, den unsicheren oder den kritischen Kunden. Für jeden Typ entwickelst Du passende Strategien in der Ansprache.

6. Konflikte bewältigen & schwierige Kunden betreuen

Du lernst Techniken zur Deeskalation und bleibst auch bei verärgerten Kunden sachlich und professionell. Die Ursachen von Konflikten und Lösungswege werden anhand typischer Situationen besprochen.

7. Umtausch, Beschwerden & Reklamationen bearbeiten

Du bearbeitest Umtauschwünsche, Beschwerden und Reklamationen nach gesetzlichen Gewährleistungsregeln und betrieblichen Kulanzrichtlinien. Ziel ist eine zufriedenstellende Lösung für Kunde und Betrieb.

8. Kassiervorgänge systemgerecht durchführen

Du führst Kassiervorgänge am Kassensystem korrekt durch, inklusive Storno, Rücknahme und Gutscheinverkauf. Verschiedene Zahlungsarten wickelst Du sicher ab.

9. Serviceleistungen anbieten & Kassenberichte auswerten

Du bietest an der Kasse Serviceleistungen wie Geschenkverpackung oder Lieferservice an. Außerdem wertest Du Kassenberichte aus, um Umsätze und Auffälligkeiten zu erkennen.

10. Geldtransport & Wechselgeld sicher handhaben

Du lernst Sicherheitsregeln für Geldtransport, Tresor und Wechselgeldbestellung kennen. Dabei geht es auch um Vier-Augen-Prinzip und Verhalten bei Überfällen.

11. Arbeitsschutz & Unfallverhütung einhalten

Du kennst die Regeln des Arbeitsschutzes im Einzelhandel, etwa beim Heben und Tragen, beim Arbeiten auf Leitern und im Umgang mit Schneidwerkzeugen. Auch Erste Hilfe und Brandschutz werden behandelt.

12. Umweltschutz & nachhaltige Ressourcennutzung

Du lernst, wie Abfälle vermieden und getrennt werden, Energie gespart und Verpackungen reduziert werden können. Gesetzliche Vorgaben wie das Verpackungsgesetz werden dabei berücksichtigt.

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