Kaufmann/-frau im Einzelhandel - Teilqualifizierung 6: Planung und Steuerung von Geschäftsabläufen

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	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

In dieser Weiterbildung erwerben Sie fundierte Kenntnisse zur Planung und Steuerung von Geschäftsabläufen im Einzelhandel. Sie lernen, die gesamte Wertschöpfungskette des Einzelhandels zu verstehen und die Kernprozesse Einkauf, Sortimentsgestaltung, Logistik und Verkauf in ihren Wechselwirkungen zu beurteilen. Dabei entwickeln Sie die Fähigkeit, Schnittstellen zu analysieren, Schwachstellen zu identifizieren und Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten. Sie setzen sich intensiv mit der Kundenberatung in komplexen Situationen auseinander. Durch den Einsatz von Kommunikationstechniken ermitteln Sie Kaufmotive und Kundenwünsche und beraten kompetent zu Qualität, Nachhaltigkeit und Verwendungsmöglichkeiten von Waren. Sie lernen, auch schwierige Situationen wie Reklamationen und Beschwerden professionell zu lösen und dabei sowohl kundenorientiert als auch im Sinne des Unternehmens zu handeln. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Beschaffung und Bestandssteuerung von Waren. Sie ermitteln den Warenbedarf anhand warenwirtschaftlicher Kennziffern, disponieren Waren unter Berücksichtigung von Liefermodalitäten und wirken an der Sortimentsgestaltung mit. Zudem erstellen und analysieren Sie Bestandsstatistiken, leiten Maßnahmen zur Umsatzsteigerung und Bestandsoptimierung ab und tragen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen bei. 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. Einzelhandelsprozesse

Du verschaffst Dir einen Überblick über die zentralen Prozesse im Einzelhandel wie Einkauf, Logistik, Verkauf und Verwaltung. Dabei erkennst Du, wie diese Bereiche zusammenwirken.

2. Wertschöpfungskette und Kernprozesse

Du lernst die Wertschöpfungskette vom Hersteller bis zum Endkunden kennen und ordnest die Kernprozesse des Handels darin ein. Wechselwirkungen zwischen den Stufen werden analysiert.

3. Schnittstellen optimieren

Du identifizierst Schnittstellen zwischen Abteilungen, an denen Informationsverluste oder Verzögerungen entstehen. Dafür entwickelst Du Lösungen wie klare Zuständigkeiten und abgestimmte Abläufe.

4. Arbeitsabläufe kundenorientiert gestalten

Du gestaltest Arbeitsabläufe so, dass Kundenbedürfnisse im Mittelpunkt stehen, etwa bei Personaleinsatz, Öffnungszeiten und Servicequalität. Auch Methoden zur Prozessverbesserung werden vorgestellt.

5. Controlling und IT-Anwendungen nutzen

Du nutzt Warenwirtschaftssysteme und Auswertungstools, um Umsätze, Kosten und Bestände zu überwachen. Grundlagen des Controllings wie Soll-Ist-Vergleich und Kennzahlen werden vermittelt.

6. Beratung in komplexen Situationen

Du berätst Kunden auch bei erklärungsbedürftigen Produkten und anspruchsvollen Wünschen. Dabei verknüpfst Du Fachwissen mit gezielter Gesprächsführung.

7. Kaufmotive ermitteln

Mit Fragetechniken und aufmerksamer Beobachtung ermittelst Du die Beweggründe für einen Kauf. So kannst Du Deine Argumentation genau auf den Kunden abstimmen.

8. Qualität, Nachhaltigkeit und Trends vermitteln

Du vermittelst Kunden Informationen zu Qualitätsmerkmalen, nachhaltiger Herstellung und aktuellen Trends. Siegel, Zertifizierungen und Produktinformationen setzt Du als Argumente ein.

9. Reklamationen professionell lösen

Du löst Reklamationen im Spannungsfeld zwischen Kundenzufriedenheit und Unternehmensinteressen. Rechtliche Grundlagen und Kulanzspielräume werden dabei gegeneinander abgewogen.

10. Beschaffung von Waren

Du lernst den Beschaffungsprozess im Handel kennen, von der Bezugsquellenermittlung über den Angebotsvergleich bis zur Bestellung. Auch zentrale und dezentrale Beschaffung werden verglichen.

11. Warenbedarf ermitteln und disponieren

Du ermittelst den Warenbedarf anhand von Abverkaufsdaten, Saisonverläufen und Aktionen. Darauf basierend disponierst Du Mengen und Liefertermine.

12. Sortimentsgestaltung

Du wirkst an der Gestaltung des Sortiments mit, analysierst Renner und Penner und schlägst Sortimentsanpassungen vor. Sortimentspolitische Entscheidungen werden dabei begründet.

13. Warenbestandssteuerung

Du steuerst Warenbestände mit Hilfe von Melde- und Höchstbeständen sowie automatischen Dispositionssystemen. Ziel ist eine hohe Verfügbarkeit bei geringer Kapitalbindung.

14. Bestandsstatistiken auswerten

Du wertest Bestands- und Absatzstatistiken aus dem Warenwirtschaftssystem aus. Aus den Daten erkennst Du Trends und leitest Handlungsbedarf ab.

15. Kennziffern analysieren

Du berechnest und interpretierst Kennziffern wie Umsatz pro Quadratmeter, Lagerumschlag, Rohertrag und Personalproduktivität. Diese nutzt Du für fundierte Entscheidungen.

16. Inventurdifferenzen vermeiden

Du analysierst Ursachen für Inventurdifferenzen wie Diebstahl, Bruch oder Buchungsfehler. Mit organisatorischen und technischen Maßnahmen wirkst Du diesen Verlusten entgegen.

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 kläre vorab, ob alle Kriterien erfüllt sind.

05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- Arbeitssuchende

Mögliche Berufsbilder: Verkäufer, Stellvertretender Filialleiter, Abteilungsleiter Einzelhandel

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