NEXIO Online Akademie GmbH

Kaufmann/-frau im Einzelhandel - Teilqualifizierung 7: Qualitätssicherung und aktive Gestaltung eines Einzelhandelsunternehmens

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	24 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 diesem Kurs erwerben Sie umfassende Kompetenzen für die Qualitätssicherung und aktive Gestaltung eines Einzelhandelsunternehmens. Sie lernen, Einzelhandelsprozesse zu optimieren, qualitätssichernde Maßnahmen zu entwickeln und zur Umsetzung betrieblicher Nachhaltigkeitsziele beizutragen. Ein Schwerpunkt liegt auf der professionellen Kundenberatung in komplexen Situationen. Sie wenden vertiefte Kenntnisse aus verschiedenen Warenbereichen an, ermitteln Kaufmotive durch aktives Zuhören und setzen Kommunikationstechniken zur Förderung der Kundenzufriedenheit ein. Dabei informieren Sie Kunden über Qualitäts- und Gütesiegel sowie über die Gesundheits- und Umweltverträglichkeit von Waren. Sie lernen, auch schwierige Situationen wie Reklamationen und Beschwerden kundenorientiert zu lösen. Im Bereich Warenwirtschaft beschäftigen Sie sich mit der Beschaffung von Waren, der Ermittlung des Warenbedarfs und der Steuerung von Warenbeständen. Sie erstellen und analysieren Bestandsstatistiken und entwickeln Maßnahmen zur Umsatzsteigerung und Bestandsoptimierung. Bei der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle analyisieren Sie Kosten- und Leistungsrechnungen sowie ermitteln und bewerten betrieblicher Kennzahlen. Sie entwickeln Marketingmaßnahmen auf Basis von Marktanalysen, planen verkaufsfördernde Maßnahmen und setzen diese um. Im Bereich Onlinehandel lernen Sie die Betreuung eines Onlineshops, den Einsatz von Onlinemarketinginstrumenten und die Verzahnung von stationärem und digitalem Handel kennen. Weitere Themen sind Mitarbeiterführung, Personalentwicklung sowie die Vorbereitung auf eine mögliche unternehmerische Selbständigkeit. 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. Qualitätssicherung im Einzelhandelsunternehmen

Du lernst, wie Qualität in Einzelhandelsprozessen gesichert wird, etwa durch Standards, Kontrollen und Kundenfeedback. Außerdem entwickelst Du Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung im Betrieb.

2. Beratung von Kunden in komplexen Situationen

Du trainierst die Beratung von Kunden in anspruchsvollen Situationen, etwa bei erklärungsbedürftigen Produkten oder unentschlossenen Käufern. Bedarfsermittlung und lösungsorientierte Argumentation stehen dabei im Vordergrund.

3. Anwendung von Kommunikationstechnike

Du wendest Kommunikationstechniken wie aktives Zuhören, Fragetechniken und Einwandbehandlung im Verkaufsgespräch an. So gestaltest Du Kundengespräche gezielt und professionell.

4. Umgang mit Reklamationen und Beschwerden

Du lernst, Reklamationen und Beschwerden sachlich und kundenorientiert zu bearbeiten. Rechtliche Grundlagen wie Gewährleistung und Garantie werden dabei ebenso behandelt wie die Deeskalation im Gespräch.

5. Beschaffung von Ware

Du lernst den Beschaffungsprozess im Einzelhandel kennen, von der Bedarfsermittlung über Angebotsvergleich bis zur Bestellung. Auch Wareneingangskontrolle und Lieferantenbewertung gehören dazu.

6. Warensortimentsgestaltung

Du beschäftigst Dich mit der Planung und Gestaltung des Warensortiments nach Breite und Tiefe. Dabei berücksichtigst Du Zielgruppen, Wettbewerb und Wirtschaftlichkeit.

7. Warenbestandssteuerung

Du lernst, Warenbestände mithilfe von Kennzahlen wie Mindestbestand, Meldebestand und Umschlagshäufigkeit zu steuern. Warenwirtschaftssysteme unterstützen Dich dabei, Fehlbestände und Überbestände zu vermeiden.

8. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Du lernst Instrumente der kaufmännischen Steuerung im Einzelhandel kennen, etwa Umsatz- und Ertragsplanung sowie Soll-Ist-Vergleiche. Damit überwachst Du die wirtschaftliche Entwicklung eines Betriebs.

9. Analyse von Kosten und Leistungsrechnung

Du analysierst Kosten und Leistungen eines Einzelhandelsbetriebs mit der Kostenarten-, Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung. Kalkulationsverfahren für Verkaufspreise wendest Du an Beispielen an.

10. Marketingmaßnahmen

Du planst Marketingmaßnahmen für den Einzelhandel und stimmst sie auf Zielgruppen und Sortiment ab. Werbung, Kundenbindungsprogramme und lokale Aktionen werden dabei betrachtet.

11. Verkaufsförderung

Du lernst Maßnahmen der Verkaufsförderung kennen, etwa Warenpräsentation, Aktionen und Platzierung am Point of Sale. Ihre Wirkung prüfst Du anhand von Umsatzdaten.

12. Onlinehandel

Du lernst Geschäftsmodelle des Onlinehandels und Multichannel-Konzepte kennen. Rechtliche Besonderheiten wie Widerrufsrecht und Informationspflichten werden ebenfalls behandelt.

13. Betreuung eines Onlineshops

Du erfährst, wie ein Onlineshop betreut wird, von der Pflege der Produktdaten über Bestellabwicklung bis zur Auswertung von Shopkennzahlen. Auch Kundenservice im Onlinehandel ist Thema.

14. Mitarbeiterführung

Du lernst Grundlagen der Mitarbeiterführung im Einzelhandel kennen, darunter Führungsstile, Personaleinsatzplanung und Mitarbeitergespräche. So übernimmst Du Verantwortung für ein Team.

15. Personalentwicklung

Du erfährst, wie Mitarbeitende im Handel gezielt weiterentwickelt werden, etwa durch Einarbeitung, Schulungen und Zielvereinbarungen. Auch die Ausbildung im Betrieb wird betrachtet.

16. Vorbereitung unternehmerischer Selbständigkeit

Du lernst, was bei der Vorbereitung einer Selbständigkeit im Einzelhandel zu beachten ist. Standortanalyse, Businessplan, Finanzierung und rechtliche Rahmenbedingungen stehen dabei im Mittelpunkt.

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: Stellvertretender Filialleiter, Abteilungsleiter Einzelhandel, 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