

U N T E R W E I S U N G S P L A N

für einen Lehrgang der überbetrieblichen beruflichen Grundbildung für

FACHVERKÄUFER/IN IM LEBENSMITTELHANDWERK
Fachverkäufer/in im Lebensmittelhandwerk SW Bäckerei (38280-01)

1 Thema der Unterweisung

Qualität und Qualitätssicherung im Fachverkauf

Der zuständige Fachverband empfiehlt diesen Lehrgang zur obligatorischen Durchführung.

2 Allgemeine Angaben

Lehrgangsdauer: 1 Arbeitswoche

Teilnahme: Auszubildende im 1. Ausbildungsjahr

Teilnahmezahl: 8 - 16 Auszubildende je Lehrgang

3 INHALT

Zeitanteil

3.1 Vorbereitung des Verkaufs durch Qualitätsvergleiche

15 %

- Bedeutung von Qualität für den Bäckerhandwerksbetrieb darstellen
- Qualitätsvergleiche in Bezug auf Waren, Beratung und Service durchführen, z.B. anhand von Produkten handwerklicher und industrieller Betriebe
- Profilbildende Qualitätsmerkmale für Betriebe herausarbeiten

3.2 Mittel zur Qualitätssicherung im Verkauf

15 %

- Bedeutung und Wirksamkeit qualitätssichernder Maßnahmen für den betrieblichen Ablauf und den Verkauf beurteilen
- Systeme zur Qualitätssicherung erstellen und Möglichkeiten der Dokumentation herausarbeiten, z.B. in Bezug auf Arbeitsabläufe, Materialverbrauch, Geräteeinsatz, Hygiene, Personalplanung, Warenwirtschaft, Lagerung

- 3.3 **Sensorik, Fach- und Verbrauchersprache für den Verkauf** 20 %
- Aussehen, Geschmack, Geruch und Konsistenz von Produkten prüfen und die Ergebnisse in Fachsprache und Kundensprache übersetzen
 - Für regionale und saisonale Produkte mögliche Verbrauchererwartungen als Qualitätsziele festlegen, Qualität sensorisch prüfen und Prüfergebnisse dokumentieren
 - Rohstoffe und Erzeugnisse auf Frische, Haltbarkeit und Genusswert prüfen
 - Fachausdrücke und Produktbezeichnungen, auch nach regionalen Gegebenheiten, kennen und anwenden
- 3.4 **Qualität und Preisbildung** 20 %
- Allgemeine Elemente der Preisgestaltung erläutern: Angebot, Nachfrage, Einkaufs- und Verkaufspreis, Material- und Betriebskosten, Mehrwertsteuer
 - Zusammenhang von Preisgestaltung und Qualitätsmerkmalen erläutern, insbesondere in Bezug auf Rohstoffe, Herstellung, Ware, Beratung und Service
 - Preisschilder gemäß aktueller gesetzlicher Regelungen erstellen
- 3.5 **Umwelt- und Ressourcenmanagement** 10 %
- Energieeinsatz für verschiedene verkaufstypische Geräte, Maschinen und Räumlichkeiten nach Kosten und Umweltwirkung beurteilen
 - Möglichkeiten der Vermeidung von Abfällen sowie der Schonung natürlicher Ressourcen im betrieblichen Alltag anwenden, z.B. beim Einsatz von Reinigungsmitteln und -materialien
 - Regeln für die sachgerechte Entsorgung spezifischer Betriebsabfälle anwenden
- 3.6 **Qualität im Verkaufsgespräch** 20 %
- Verkaufsgespräche mit Verkaufsargumenten für regionale und saisonale Gebäcke führen
 - Preise und Preisanpassungen an Kunden kommunizieren, insbesondere unter Darstellung von Nutzen und Vorteilen für den Kunden
 - Verkaufstypische qualitätssichernde Maßnahmen mit Blick auf Kundenerwartungen vornehmen, z.B. im Umgang mit Kundenbeanstandungen
 - Kunden zu sachgerechtem Transport und Lagerung von Backwaren beraten

100 %

Integrative Bestandteile

Im Zusammenhang mit der Durchführung des Lehrgangs zusätzlich zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten:

- Aufbau und Organisation des Betriebes und die Aufgabe des/der Fachverkäufer/in im Lebensmittelhandwerk – Schwerpunkt Bäckerei kennen
- Maßnahmen der Arbeitssicherheit, des Umweltschutzes und der rationellen Energieverwendung sowie eine umweltgerechte Abfallentsorgung beachten und anwenden
- Unfallgefahren in einem Bäckereibetrieb, sicheres Verhalten bei der Arbeit, Gefahrenbeseitigung, Erste Hilfe, Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes, Verhalten bei Bränden
- Früherkennung von Berufskrankheiten, Anwendung von Vorbeugemaßnahmen
- Vorschriften zur Hygiene und zum Wettbewerbsrecht beachten
- Arbeitsschritte unter Berücksichtigung funktionaler und fertigungstechnischer Gesichtspunkte festlegen
- Ökologische und ökonomische Gesichtspunkte im betrieblichen Alltag berücksichtigen, z.B. Abfallvermeiden, Energiesparen
- Werkzeuge, Geräte sowie Hilfsmittel nach Verwendungszweck auswählen und bereitstellen
- Arbeitsplatz unter Berücksichtigung des Auftrages vorbereiten, Maßnahmen zur Vermeidung von Personen- und Sachschäden im Umfeld des Arbeitsplatzes treffen
- Arbeitsergebnisse kontrollieren, bewerten und dokumentieren

Gemäß Empfehlungen des BIBB-Hauptausschusses ist zu berücksichtigen:

- ▶ eine gestaltungsoffene und flexible Durchführung vor Ort, die regionale, betriebliche und branchenspezifische Besonderheiten berücksichtigt
- ▶ die Zusammenstellung eines geeigneten Methodenmixes, der sich an den Lernvoraussetzungen und an den in der Berufsschule vermittelten Qualifikationen der Teilnehmer orientiert
- ▶ eine Orientierung an den Geschäfts- und Arbeitsprozessen des Betriebes