



# Arbeitgeberinitiative Teilqualifizierung

Eine Kooperation deutscher Arbeitgeberverbände und Bildungswerke der deutschen Wirtschaft



## Verkäufer\*in

**(1) Die Dauer verlängert sich ggf., sofern Feiertage in den Modulzeitraum fallen bzw. Urlaub geplant wird.**

\* UE = Unterrichtseinheit à 45 Minuten während der Theoriephase

\*\* h = Zeitstunde à 60 Minuten während der betrieblichen Qualifizierungsphase

### TQ 1: Kassiertätigkeiten und Warensortiment (Dauer<sup>1</sup>: 6 Monate)

**Inhalte:** Arbeiten an der Kasse (kassieren, Kasseneröffnung/-bestand/-abschluss, Ausführen von Serviceleistungen im Kassenbereich (Gutscheine, Reklamationen), Arbeitsprozesse im Kassenbereich:

- Kenntnisse JugendschutzG/Bargeld/Falschgeld, Kennzeichnung von Waren
- Kenntnisse von Kriterien von Warensortiment
- Warengruppen/Warenbereich
- Verkauf von Waren und Dienstleistungen

Dauer<sup>1</sup>: 6 Monate

### TQ 2: Service und Kundeninformation (Dauer<sup>1</sup>: 6 Monate)

**Inhalte:** Vermittlung von Waren- und Produktkenntnissen, Grundlagen im Auftreten und in der Kommunikation, den sicheren Umgang mit Kunden, v.a. in Konfliktsituationen, die Vermittlung von Informationen zu Service- und Dienstleistungsangebot an Kunden und den Umgang mit Kundeninformationen zu Warensortiment und dem jeweiligen Dienstleistungsangebot, das Werben und den Verkauf zu fördern

Dauer<sup>1</sup>: 6 Monate

### TQ 3: Warenbewegung und Preiskalkulation (mit Wahlqualifikation) (Dauer<sup>1</sup>: 6 Monate)

**Inhalte:** Warenannahme von der Annahmestelle bis zum Verkaufsraum:

- Lager und Back-Office

Lagerung und Pflege von Waren:

- Lager und im Verkaufsraum Warenbestandskontrolle und Inventur, Reklamationen bei der Annahme, Mitwirkung bei der Preiskalkulation und Warenbeschaffung

Wahlqualifikation 1: Sicherstellung der Warenpräsenz

Dauer<sup>1</sup>: 6 Monate

## **TQ 4: Beratung und Verkauf (mit Wahlqualifikation) (Dauer<sup>1</sup>: 6 Monate)**

**Inhalte:** Beratung von Kunden zu Dienstleistungsangebot, Warensortiment und Servicedienstleistungen u.a.:

- im Verkaufsraum, am Telefon, über Social-Media-Kanäle des Betriebs, über Messengerdienste sowie auf schriftliche Anfragen

Anwendung von Kommunikationstechniken und Kenntnissen über Kundentypologie, Beschwerdemanagement, Reklamationen, Umtausch

Wahlqualifikation 2: Beratung von Kunden

Wahlqualifikation 3: Kassensystemdaten und Kundenservice

Dauer<sup>1</sup>: 6 Monate

## **TQ 5: Warenpräsentation und Verkaufsförderung (Dauer<sup>1</sup>: 6 Monate)**

**Inhalte:** Verkaufsfördernde Warenpräsentation: Schaufenster, Verkaufsfläche, auf Aktionsflächen, in Abteilung für Warenpräsentation, Vorbereitung, Organisation und Durchführung von verkaufsfördernden Maßnahmen in Hinblick auf die Umsetzung von geeigneten Werbestrategien, öffentlichkeitswirksame Außenpräsentation

- Rabatt-Aktionen
- saisonale und regionale Begebenheiten

Wahlqualifikation 4: Werbung und Verkaufsförderung

Dauer<sup>1</sup>: 6 Monate

## **Schrittweise zum anerkannten Berufsabschluss**

Mit der Teilqualifizierung können Sie Schritt für Schritt in fünf TQs den Berufsabschluss zum Verkäufer (m/w/d) erreichen. Jede TQ enthält neben einer Theoriephase auch eine betriebliche Qualifizierungsphase in Unternehmen der Region.

Bei erfolgreicher Kompetenzfeststellung erhalten Sie nach jeder TQ ein Zertifikat inklusive Kompetenzfeststellungsergebnis, das bundesweit anerkannt ist. Nach erfolgreichem Abschluss aller TQs können Sie sich zur Externenprüfung bei der zuständigen Kammer

anmelden.



**Die TQs können auch als TQplus - ergänzt durch Förderunterricht mit individuellen Schwerpunkten - durchgeführt werden.**

TQplus richtet sich an Menschen mit Bedarf an zusätzlicher Lern- und Integrationsunterstützung (z. B. Migrant\*innen und Langzeitarbeitslose), an- und ungelernte Beschäftigte und geringqualifizierte Arbeitsuchende. TQplus beinhaltet neben der fachlichen Qualifikation ergänzenden Unterricht zur individuellen Kompetenzförderung und pädagogische Unterstützung. Zusätzlich vermittelt TQplus auch Strategien für die aktive und erfolgreiche Gestaltung des weiteren Berufswegs.

Die Dauer der Theoriephase verlängert sich dadurch um 240 Unterrichtseinheiten, das entspricht 30 Tagen in Vollzeit. Die betriebliche Qualifizierungsphase kann sich um 1 - 2 Wochen erweitern. Zugangsvoraussetzung ist mindestens das Sprachniveau B1. Vor Beginn eines TQs findet ein Beratungsgespräch vor Ort statt.



**Beteiligte Bundesländer:**

Baden-Württemberg, Berlin und Brandenburg, Bayern, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Thüringen, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein. Mehr dazu erfahren Sie unter der Rubrik AGI TQ-Netzwerk.

Wenn Sie sich für die Teilqualifizierung im Detail interessieren, dann nehmen Sie gerne hier Kontakt mit uns auf.