



Einzelhandel - Allgemeiner Einzelhandel (Lehrberuf) - Lehrzeit: 3 Jahre

English: Retail trade services specialising in general retail (General retail trader)

Berufsbeschreibung

Einzelhandelskaufleute arbeiten in Einzelhandelsunternehmen oder in Filialen von Einzelhandelsketten. Sie übernehmen dort in der Regel eine Vielzahl von Aufgaben. Sie bestellen Waren, übernehmen Lieferungen und sorgen für deren fachgerechte Lagerung bzw. Präsentation im Verkaufsraum. Außerdem führen sie verkaufsfördernde Maßnahmen durch, z. B. dekorieren sie das Geschäftslokal passend zu den jahreszeitlichen Besonderheiten (Weihnachten, Ostern). Beim Verkauf der Waren beraten sie die Kundinnen und Kunden und wickeln den Zahlungsverkehr ab. Die anfallenden betriebswirtschaftlichen Tätigkeiten erledigen sie mithilfe von fach einschlägigen Softwareprogrammen.

Einzelhandelskaufleute arbeiten im Team mit ihren Kolleginnen und Kollegen und haben Kontakt zu Fachkräften aus anderen Abteilungen (z. B. Lagerhaltung, Rechnungswesen) sowie zu ihren Kundinnen und Kunden.

Arbeits- und Tätigkeitsbereiche

Einzelhandelskaufleute führen in Einzelhandelsbetrieben (Fachgeschäfte, Großkaufhäuser, Supermärkte, Einkaufszentren) den Einkauf, die Lagerung und den Verkauf von Waren sowie damit verbundene Bürotätigkeiten durch.

Der Schwerpunkt ihrer Arbeit liegt im Verkauf von Waren (z. B. Haushaltsartikel, Nahrungs- und Genussmittel, Textilien, Spielwaren) an die Kundinnen und Kunden (Konsumentinnen/Konsumenten). Im Einkauf ermitteln die Einzelhandelskaufleute anhand des Lagerbestandes und der aktuellen Nachfrage den Warenbedarf des Betriebes. Bei der Warenübernahme kontrollieren sie, ob Menge, Qualität und Preis der gelieferten Ware mit der Bestellung übereinstimmen. Bei Mängeln (falsche Ware, falsche Qualität usw.) oder Schäden, die durch den Transport verursacht wurden, verständigen sie die Lieferanten. Anschließend nehmen sie die gelieferten Waren in die Lagerbuchhaltung auf, indem sie die entsprechenden Daten per Computer, Tablet oder speziellen Handhelds erfassen. Bevor die

Waren zum Verkauf angeboten werden, sind die Verkaufspreise anzugeben. Diese Preisauszeichnung erfolgt im Lager oder direkt beim Einschichten der Waren in Verkaufsregale.

Die zentrale Aufgabe der Einzelhandelskaufleute ist aber der Verkauf der Waren. Sie beraten ihre Kunden und Kundinnen über das Warensortiment, über Eigenschaften, Qualität und Unterschiede der verschiedenen Angebote. Sie informieren über mögliche Alternativen, Preise, Mengen und wickeln auch die Zahlung ab. Je nach Art der Waren nehmen sie Einstellungen vor oder tauschen Verschleißteile aus (z. B. bei technischen Produkten). Sie informieren über den sachgemäßen Gebrauch und erforderliche Zusatz- und Hilfsmaterialien (z. B. Batterien, Kabel). Die Intensität der Beratung und Zusatzleistungen ist dabei sehr vom jeweiligen Sortiment abhängig.

Einzelhandelskaufleute bestellen auf Kundenwunsch nicht lagernde Waren bei Produzenten oder Großhändlern oder fordern sie aus anderen Filialen an. Sie nehmen Änderungswünsche von Kundinnen und Kunden entgegen und leiten diese an die zuständigen Abteilungen weiter.

Ist ein Kunde/eine Kundin mit der gekauften/bestellten Ware einmal nicht zufrieden, weil diese z. B. beschädigt ist, das Ablaufdatum überschritten ist oder eine falsche Größe, Form, Farbe etc. gewählt wurde, nehmen Einzelhandelskaufleute die Beschwerde entgegen, tauschen die Waren um oder stellen Gutschriften aus.

Im Einzelhandel spielt der Verkauf über Onlineplattformen und Webshops (E-Commerce) eine immer größere Rolle. Für viele Einzelhandelskaufleute wird daher auch der sichere Umgang mit E-Commerce-Anwendungen immer wichtiger. Dabei geht es sowohl um die rasche als auch die richtige Abwicklung der Kundenbestellungen.

Arbeitsmittel

Je nach Warensortiment ihres Betriebes hantieren Einzelhandelskaufleute mit den unterschiedlichsten Produkten. Außerdem verwenden sie für ihre Arbeit spezielle Kassen-, Bestell- und Lagersysteme, die durch Computersoftware gesteuert werden (Bestell- und Abrechnungssysteme). Sie tragen häufig eigene Verkaufskleidung und müssen besonders beim Umgang mit Lebensmitteln strenge Hygienevorschriften einhalten.

Auch der Internethandel gehört für viele Einzelhandelskaufleute mittlerweile zum Arbeitsalltag, d. h., immer häufiger werden Bestellungen über das Internet durchgeführt. Aber auch im Verkaufslokal selbst kommen in der Kundenberatung, zur Recherche, für Bestellungen usw. immer öfter elektronische und digitale Hilfsmittel zum Einsatz. Wie in allen Handels- und Dienstleistungsbereichen müssen Einzelhandelskaufleute auch gut für ihre Kundinnen und Kunden erreichbar sein, dazu ist ein sicherer Umgang mit Telefon, E-Mail, etc. besonders wichtig.

Arbeitsumfeld / Arbeitsorte

Einzelhandelskaufleute arbeiten in Verkaufs-, Lager und Büroräumen im Team mit ihren Kolleginnen und Kollegen und Hilfskräften sowie mit Fachkräften aus anderen Abteilungen (z. B. Buchhaltung, Lagerwesen, Kundendienst). Dabei haben sie ständig Kontakt zu ihren Kundinnen und Kunden. Bei der Warenlieferung haben sie außerdem Kontakt zu den Lieferanten.

Einzelhandelskaufleute arbeiten vor allem im Stehen. Sie müssen außerdem damit rechnen, dass sie auch an Samstagen und in Abendstunden arbeiten.

Die wichtigsten Tätigkeiten auf einen Blick

- Bedarf für die Warenbeschaffung ermitteln
- Warenbestellungen durchführen
- Warenlieferungen überwachen und bearbeiten
- Waren übernehmen, kontrollieren, lagern und pflegen
- betriebliches Warensortiment vorbereiten, bereitstellen und verkaufsgerecht präsentieren
- Kundinnen und Kunden bei der Produktauswahl beraten und über Serviceleistungen informieren
- Waren verkaufen, Verkaufsgespräche führen
- sortimentsspezifische Anpassungen, Zubereitungen vornehmen
- Bestellungen und Aufträge entgegennehmen und abwickeln, inklusive Rechnungslegung und Zahlungsverkehr
- Kassa bedienen und Kassaabrechnungen durchführen
- Reklamationen betreuen
- E-Commerce, Bestellungen über Internet abwickeln

Beschäftigungsmöglichkeiten

- Einzelhandelsunternehmen
- Filialen von Einzelhandelsketten
- Kaufhäuser

Spezialisierungen

- Filialleiter*in
- Sortimentsmanager*in

Anforderungen

In jedem Beruf brauchst du **spezielles fachliches Know-how**, das in der Aus- und Weiterbildung vermittelt wird. In den beiden Menüpunkten **Ausbildung** und **Weiterbildung** findest du Informationen zu Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten für diesen Beruf.

Es gibt auch Kompetenzen, Fähigkeiten und Eigenschaften, die in allen Berufen wichtig sind. Dazu gehören besonders:

- Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit
- genaues und sorgfältiges Arbeiten
- selbstständiges Arbeiten
- Einsatzfreude
- Verantwortungsbewusstsein
- Fähigkeit und Bereitschaft mit anderen zusammen zu arbeiten (Teamfähigkeit)
- Lernbereitschaft

Die folgende Liste gibt dir einen Überblick über weitere **allgemeine Anforderungen**, die in **DIESEM Beruf** häufig gestellt werden. Diese können natürlich je nach Betrieb, Institution oder Organisation sehr unterschiedlich sein.

DENK DARAN: Viele dieser Anforderungen sind auch Bestandteil der Ausbildung.

Hinweis: Die Begriffe werden in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet.

Fachkompetenz: Welche Fähigkeiten und Kenntnisse werden von mir erwartet?

- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- gute Beobachtungsgabe
- gute Deutschkenntnisse
- gute rhetorische Fähigkeit
- gutes Gedächtnis
- kaufmännisches Verständnis
- Zahlenverständnis und Rechnen

Sozialkompetenz: Was brauche ich im Umgang mit anderen?

- Argumentationsfähigkeit / Überzeugungsfähigkeit
- Aufgeschlossenheit
- Hilfsbereitschaft
- Kontaktfreude
- Kund*innenorientierung
- Verkaufstalent

Selbstkompetenz: Welche persönlichen Eigenschaften sollte ich mitbringen?

- Aufmerksamkeit
- Beurteilungsvermögen / Entscheidungsfähigkeit
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Selbstvertrauen / Selbstbewusstsein

Weitere Anforderungen: Was ist sonst noch wichtig?

- gepflegtes Erscheinungsbild

Methodenkompetenz: Welche Arbeits- und Denkweisen sind wichtig?

- Organisationsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit
- Prozessverständnis
- systematische Arbeitsweise
- Umgang mit sozialen Medien

Alternative Berufe

Die abgelegte Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf Einzelhandel ersetzt die Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf

- Foto- und Multimediakaufmann / Foto- und Multimediakauffrau (Lehrberuf)
(berufsinformation.php?
regst=&bereich=&stage=&bg=&bw=&af=&bst=&brfid=229&reiter=1)

Verwandte Lehrberufe

Durch die Verwandtschaftsregelung wird die Ausbildung in einem Lehrberuf auf Teile der Lehrzeit in anderen (verwandten) Lehrberufen angerechnet. Dadurch verkürzt sich die Lehrzeit bei der Ausbildung in einem weiteren Lehrberuf (oder auch beim Wechsel auf einen verwandten Lehrberuf). In manchen Fällen wird die Lehrzeit und die Lehrabschlussprüfung auch vollkommen ersetzt.

Bei folgenden verwandten Lehrberufen verkürzt sich die Lehrzeit im Ausmaß der angegebenen Lehrjahre. (Beispiel: Der Eintrag "1. voll" bedeutet z. B., dass sich die Lehrzeit im verwandten Lehrberuf um ein Jahr verkürzt.)

- Archiv-, Bibliotheks- und Informationsassistent*in (Lehrberuf), "1. voll"
- Assistent*in in der Sicherheitsverwaltung (Lehrberuf), "1. voll"
- Bahnreise- und Mobilitätsservice (Lehrberuf), "1. voll"

- Bankkaufmann / Bankkauffrau (Lehrberuf), "1. voll"
 - Betriebslogistikkaufmann / Betriebslogistikkauffrau (Lehrberuf), "1. voll"
 - Buch- und Medienwirtschaft - Buch- und Musikalienhandel (Lehrberuf), "1. voll"
 - Buch- und Medienwirtschaft - Buch- und Pressegroßhandel (Lehrberuf), "1. voll"
 - Buch- und Medienwirtschaft - Verlag (Lehrberuf), "1. voll"
 - Bürokaufmann / Bürokauffrau (Lehrberuf), "1. voll"
 - Drogist*in (Lehrberuf), "1. voll"
 - E-Commerce-Kaufmann / E-Commerce-Kauffrau (Lehrberuf), "1. voll, 2. erste Hälfte"
 - EDV-Kaufmann / EDV-Kauffrau (Lehrberuf), "1. voll"
 - Einkäufer*in (Lehrberuf), "1. voll"
 - Eventkaufmann / Eventkauffrau (Lehrberuf), "1. voll"
 - Finanz- und Rechnungswesenassistent (Lehrberuf), "1. voll"
 - Finanzdienstleistungskaufmann / Finanzdienstleistungskauffrau (Lehrberuf), "1. voll"
 - Fitnessbetreuung (Lehrberuf), "1. voll"
 - Fleischverkauf (Lehrberuf), "1. voll" *
- * Anmerkung:** Lehrzeiten, die in einem Fleischerbetrieb im Lehrberuf Einzelhandelskaufmann/-frau oder FleischerIn zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Fleischverkauf in vollem Ausmaß anzurechnen.
- Foto- und Multimediakaufmann / Foto- und Multimediakauffrau (Lehrberuf), "1., 2., 3. voll"
 - Großhandelskaufmann / Großhandelskauffrau (Lehrberuf), "1. voll"
 - Hotel- und Gastgewerbeassistent*in (Lehrberuf), "1. voll"
 - Hotel- und Restaurantfachmann / Hotel- und Restaurantfachfrau (Lehrberuf), "1. voll"
 - Hotelkaufmann / Hotelkauffrau (Lehrberuf), "1. voll"
 - Immobilienkaufmann / Immobilienkauffrau (Lehrberuf), "1. voll"
 - Industriekaufmann / Industriekauffrau (Lehrberuf), "1. voll"
 - Kanzleiassistent*in - Notariatskanzlei (Lehrberuf), "1. voll"
 - Kanzleiassistent*in - Rechtsanwaltskanzlei (Lehrberuf), "1. voll"
 - Medizinproduktekaufmann / Medizinproduktekauffrau (Lehrberuf), "1., 2., 3. voll"
 - Mobilitätsservice (Lehrberuf), "1. voll"
 - Personaldienstleistung (Lehrberuf), "1. voll"
 - Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz (Lehrberuf), "1. voll"
 - Reisebüroassistent*in (Lehrberuf), "1. voll"
 - Speditionskaufmann / Speditionskauffrau (Lehrberuf), "1. voll"
 - Speditionslogistik (Lehrberuf), "1. voll"
 - Sportadministration (Lehrberuf), "1. voll"
 - Sportgerätechkraft (Lehrberuf), "1., 2. voll"
 - Steuerassistent (Lehrberuf), "1. voll"
 - Versicherungskaufmann / Versicherungskauffrau (Lehrberuf), "1. voll"
 - Verwaltungsassistent*in (Lehrberuf), "1. voll"
 - Waffen- und Munitionshändler*in (Lehrberuf), "1., 2. voll"

Weitere Alternativen/Spezialisierungen

Alternative Berufe sind Berufe, die entweder eine ähnliche Ausbildung oder ähnliche Aufgaben- oder Tätigkeitsbereiche haben, wie der Beruf, über den du dich gerade informierst. Die Ähnlichkeit kann auch in den Arbeitsmaterialien, den Arbeitsumgebungen liegen oder in der Art, wie du mit anderen Menschen zusammenarbeitest.

Diese Liste soll dir bei der Überlegung helfen, welche Berufe und Ausbildungen für dich noch interessant sein könnten und dich auf weitere Ideen bringen.

- Agrarkaufmann / Agrarkauffrau
- Autoverkäufer*in
- Dekorateur*in
- Direktberater*in
- Disponent*in
- E-Commerce-Manager*in
- Einkäufer*in
- Exportkaufmann / Exportkauffrau
- Handelsvertreter*in
- Kassier*in - Einzelhandel
- Kund*innenbetreuer*in
- Regalbetreuer*in
- Textilkaufmann / Textilkauffrau
- Verkäufer*in
- Verkaufstechniker*in / Vertriebstechniker*in
- Vertriebswirt*in

Lehre und Matura

Mit einer erfolgreich abgeschlossenen Lehre und vier weiteren Prüfungen erlangst du die Berufsmatura (Berufsreifeprüfung). Diese öffnet dir den Zugang zu Universitäts- und Fachhochschulstudien. Außerdem ermöglicht sie zusätzliche Karrierewege im erlernten Beruf, aber auch außerhalb des bisherigen Berufsfeldes.

Und so geht es:

Die Berufsmatura besteht aus vier Teilprüfungen: Deutsch (schriftlich und mündlich) und Mathematik (schriftlich), eine lebende Fremdsprache (schriftlich oder mündlich) und ein Fachbereich (schriftliche Prüfung oder Projektarbeit und mündliche Prüfung). Der Fachbereich ist ein Thema aus dem Berufsfeld des Kandidaten/der Kandidatin.

Wie funktioniert die Vorbereitung?

Die Vorbereitung auf die Berufsreifeprüfung erfolgt in Vorbereitungskursen, die von Erwachsenenbildungseinrichtungen (z. B. WIFI, BFI, Volkshochschulen), Berufsschulen oder höheren Schulen (z. B. AHS, HAK, HTL, HLW) angeboten werden. In solchen Lehrgängen können auch die jeweiligen Teilprüfungen abgelegt werden. Drei der vier Teilprüfungen können bereits während der Lehre abgelegt werden. Zur letzten Teilprüfung kannst du nach erfolgreichem Lehrabschluss, aber nicht vor dem 19. Geburtstag antreten.

Durch ein Förderprogramm, können die Vorbereitungskurse und die Prüfung seit September 2008 in ganz Österreich kostenlos angeboten werden. Zur konkreten Ausgestaltung der Vorbereitung auf die Berufsreifeprüfung bestehen in den einzelnen Bundesländern unterschiedliche Modelle. Informationen bieten u. a. die Bildungseinrichtungen und die Lehrlingsstellen der Wirtschaftskammern.

Link: Häufig gestellte Fragen!

WKO-Bildungspfade:

Die WKO-Bildungspfade geben dir einen Überblick über durchgängige Entwicklungs- und Karrieremöglichkeiten in unterschiedlichen Berufen am Beispiel der WKO Bildungsangebote. Der **Bildungspfad Berufsreifeprüfung** steht in allen Lehrberufen offen:

- **WKO-Bildungspfad Lehre mit Matura**

Selbstständigkeit

Die Möglichkeit einer selbstständigen Berufsausübung ist gegeben durch:

Freies Gewerbe:

- Handelsgewerbe

Informationen zum "Freien Gewerbe": freie Gewerbe erfordern in der Regel keinen Befähigungsnachweis, sondern lediglich eine Anmeldung bei der Gewerbebehörde. Grundsätzlich richtet sich der Gewerbeumfang nach dem Wortlaut der Gewerbeanmeldung.

Liste der Freien Gewerbe:

- Bundeseinheitliche Liste der freien Gewerbe
(<https://www.bmaw.gv.at/Themen/Unternehmen/Gewerbe/Gewerbetaetigkeiten.html>)

ALLGEMEINE HINWEISE:

Für jede Tätigkeit, die Sie selbstständig, regelmäßig und mit der Absicht, Gewinn zu erzielen, ausüben wollen, brauchen Sie eine **Gewerbeberechtigung** (Ausnahme: Freie Berufe). Diese erhalten Sie durch Anmeldung bei der Gewerbebehörde (Bezirkshauptmannschaft,

Magistrat).

Unabhängig von einem etwaigen Befähigungsnachweis müssen sie dafür folgende Voraussetzungen erfüllen:

- das 18. Lebensjahr muss vollendet sein
- österreichische Staatsbürgerschaft oder Staatsbürgerschaft eines anderen EU-Mitgliedstaates (oder eines Staates, mit dem ein entsprechender Staatsvertrag besteht) oder es liegt ein gültiger Aufenthaltstitel vor, der zur selbstständigen Tätigkeit berechtigt
- keine Ausschließungsgründe (z. B. abgewiesene Konkursanträge, Bestrafung wegen Finanzstraftaten)

Freie Berufe sind selbstständige (freiberufliche) Tätigkeiten, die nicht der Gewerbeordnung unterliegen (z. B. Arzt/Ärztin und andere Gesundheitsberufe, Rechtsanwalt/-anwältin, Musiker*in, Schriftsteller*in und andere Künstlerberufe). Für einige freie Berufe ist die Berufsausübung durch eigene Rechtsvorschriften (Ärztegesetz, Rechtsanwaltsordnung, Ziviltechnikergesetz etc.) geregelt und es bestehen eigene Interessensvertretungen (Kammern oder Berufsverbände), denen die Aufnahme der selbstständigen Berufstätigkeit gemeldet werden muss. Für andere freie Berufe, wie z. B. Künstler*in, Schriftsteller*in, Journalist/Journalistin, bestehen keine besonderen Rechtsvorschriften und Meldepflichten.

In allen Fällen einer selbstständigen Berufsausübung (ob im Rahmen eines Gewerbes oder als freiberufliche Tätigkeit) ist diese bei der **Sozialversicherungsanstalt der gewerblichen Wirtschaft** und dem zuständigen **Finanzamt** zu melden.

Weitere Informationen und Kontakte:

- Weitere Informationen über die Gewerbeordnung, Befähigungsnachweise, Kontaktmöglichkeiten usw. finden Sie unter Wirtschaftskammer Österreich - Gewerberecht (<https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/start.html>).
- Weitere Informationen zur Unternehmensgründung, Kontaktmöglichkeiten usw. finden Sie unter Gründerservice der Wirtschaftskammer Österreich (<https://www.gruenderservice.at>).

Links

Interessante Infos rund um den Beruf

- Alle **LEHRLINGSEINKOMMEN** in Österreich
Internet:
<http://www.lehrlingseinkommen.at>
- Bundessparte Handel der Wirtschaftskammer Österreich
Internet:
<https://wko.at/bshandel>

- Lebensmittelhandel Austria
Internet:
<https://www.handelszeitung.at/>
- Lehrberufsservice des Bundesministeriums für Arbeit und Wirtschaft
Internet:
<https://www.bmaw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung.html>

© ibw - Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft