Einzelhandel - Digitaler Verkauf (Lehrberuf)

BERUFSBESCHREIBUNG

Einzelhandelskaufleute können zu ihrer Ausbildung im jeweiligen Schwerpunkt (z. B. Lebensmittelhandel, Allgemeiner Einzelhandel, Textilhandel) eine Zusatzausbildung Digitaler Verkauf wählen. Digitale Einzelhandelskaufleute (Digitale Verkäufer*innen) unterstützen ihre Verkaufstätigkeiten mit Hilfe mobiler oder stationärer digitaler Endgeräte. Das sind tragbare oder fix montierte Kommunikationsgeräte, die zur Sprach- und Datenübertragung eingesetzt werden, wie z. B. Mobiltelefone, Smartphones, Netbooks, Notebooks, Tablets oder Terminals.

Wie in anderen Einzelhandelsberufen auch, liegt der Schwerpunkt ihrer Tätigkeit in der Betreuung und Beratung von Kundinnen und Kunden, in der Verkaufsabwicklung und der Pflege ihrer Waren. Das besondere an Digitalen Verkäufer*innen ist, dass sie bei allen ihren Tätigkeiten, insbesondere in der Beratung und Kommunikation mit Kundinnen und Kunden gezielt digitale Geräte und Anwendungen zur Recherche, Beratung und Abwicklung des Verkaufs einsetzen.

Ausbildung

Die Ausbildung erfolgt als **Lehrausbildung** (= Duale Ausbildung). Voraussetzung dafür ist die Erfüllung der 9-jährigen Schulpflicht und eine Lehrstelle in einem Ausbildungsbetrieb. Die Ausbildung erfolgt überwiegend im **Ausbildungsbetrieb** und begleitend dazu in der **Berufsschule**. Die Berufsschule vermittelt den theoretischen Hintergrund, den du für die erfolgreiche Ausübung deines Berufs benötigst.

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Warenbedarf ermitteln
- Warenbestellungen durchführen
- Warenlieferungen überwachen, Waren übernehmen, kontrollieren, lagern und pflegen
- betriebliches Warensortiment verkaufsgerecht präsentieren
- die Einsatzmöglichkeiten von mobilen Endgeräten im Rahmen der Verkaufstätigkeit abschätzen
- Kundinnen und Kunden mit Unterstützung digitaler Geräte bei der Produktauswahl informieren und beraten
- Ergänzungs- und Ersatzartikeln und andere betriebliche Serviceleistungen unter Anwendung digitaler Geräte recherchieren und anbieten
- online-Anfragen im Rahmen ihres Tätigkeitsbereiches beantworten
- Waren verkaufen, Verkaufsgespräche führen
- Bestellungen und Aufträge entgegennehmen und abwickeln, inklusive Rechnungslegung und Zahlungsverkehr
- Kassa bedienen und Kassaabrechnungen durchführen
- Reklamationen betreuen; Retouren aus dem Multi-Channel-Selling (online kaufen – offline retournieren) bearbeiten

Anforderungen

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

- Aufgeschlossenheit
- Hilfsbereitschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kund*innenorientierung
- Verkaufstalent

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

- gepflegtes Erscheinungsbild

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

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft