

Lernergebniseinheit:	<b>Unit 4: Servicebereich Kasse</b>		
Zu erreichende Qualifikation:	<b>Verkaufsberufe im Einzelhandel: Kaufmann/-frau im Einzelhandel, Verkäufer/-in, Drogist/-in, Buchhändler/-in, Musikfachhändler/-in (DE)</b>		
Ausbildungsbereich:		EQF-Level: 4	DQR-Level: 4
Zusatzqualifikation: ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/>			
Kurzbeschreibung der Lernergebniseinheit: Vorbereitende, laufende und abschließende Tätigkeiten an der Kasse			
<b>Kenntnisse</b>	<b>Fertigkeiten</b>	<b>Kompetenzen</b>	
<p>Er/ Sie kennt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bedeutende Rechte und Pflichten beim Warenabsatz</li> <li>• den Zahlungsprozess und die Verhaltensregeln an der Kasse</li> <li>• Maßnahmen und Vorgehensweisen bei Falschgeld</li> </ul>	<p>Er/ Sie ist in der Lage</p> <p><b>Verkaufsbereitschaft im Kassenbereich sichern</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Funktionsfähigkeit der Kasse, die Verfügbarkeit von Wechselgeld und die notwendiger Ausstattung zu prüfen</li> <li>• Sauberkeit und Ordnung im Kassenbereich zu gewährleisten</li> <li>• den Arbeitsplatz ergonomisch einzurichten</li> </ul> <p><b>Kommunikation mit Kunden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Kunden angemessen in der Zielsprache zu begrüßen</li> <li>• situationsadäquat mit den Kunden „small talk“ zu betreiben und Fragen freundlich zu beantworten</li> <li>• Gesetzliche Vorschriften bzgl. des Jugendschutzes zu beachten</li> </ul>	<p>Er/ Sie ist in der Lage</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selbständig und eigenverantwortlich Kassiervorgänge mit unterschiedlichen Zahlverfahren zu bearbeiten und ggf. einen Kassenzusturz durchzuführen</li> <li>• selbständig und eigenverantwortlich Kommunikationshemmnisse bedingt durch kulturelle, sprachliche oder situative Schwierigkeiten zu lösen</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zusatzangebote und Serviceleistungen zu unterbreiten</li><li>• auf die AGB hinzuweisen</li></ul> <p><b>Kassiervorgang durchführen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kassiervorgang entsprechend der Kassieranweisung durchzuführen</li><li>• Kontrollen zur Vermeidung von Diebstahl durchführen</li><li>• bei Fehlern in der Preisauszeichnung den Rat von Kollegen zu befolgen</li><li>• bei Kundenbeschwerden, Umtausch und Reklamationen Gutschriften oder Barauszahlungen vorzunehmen</li></ul> <p><b>Umgang mit verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• bare und unbare Zahlungen abzuwickeln (EC-Cash, ELV, Kreditkarte, Kundenkarte)</li><li>• verdächtige Zahlungsvorgänge zu prüfen</li><li>• Kassensturz bei Kassendifferenzen durchzuführen</li><li>• in einem Team mit Kollegen unterschiedlicher kultureller Herkunft zu arbeiten</li><li>• in schwierigen Arbeitssituationen die Kollegen zu unterstützen und zu entlasten</li><li>• das eigene Verhalten zu reflektieren und zu begründen</li><li>• in neuen Situation flexibel zu reagieren</li></ul>	
<p>Ergänzende Informationen: Die von den Teilnehmenden während seines Praktikums erreichten Lernergebnisse und Arbeitsprodukte werden mit Hilfe eines Evaluationsbogens festgestellt.</p>		
<p>Erarbeitet von: Susanne Alda-Sperling und Christel-Ulrike Scholz, Hamburger Institut für Berufliche Bildung (HIBB)</p>		<p><a href="http://www.ecvet-info.de">www.ecvet-info.de</a></p>

Evaluierung von gemeinsamen vereinbarten Arbeitsaufgaben oder Arbeitsprozessen Unit 4: Servicebereich Kasse			
Teilaufgaben: Bitte kennzeichnen Sie die erreichten Lernziele mit dem entsprechenden Grad des Erreichens  A:Kenntnisse	<u>Kompetenzstufen:</u> 0 = nicht erreicht 1 = gut 2 = ausgezeichnet		
Er/ Sie kennt	auszu- bildende Person	Lehrkraft	Firmen- vertreter
<ul style="list-style-type: none"> <li>die bedeutenden Rechte und Pflichten beim Warenabsatzes</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>den Zahlungsprozess und Verhaltensregeln an der Kasse</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Maßnahmen und Vorgehensweisen bei Falschgeld</li> </ul>			

<b>Evaluierung von gemeinsamen vereinbarten Arbeitsaufgaben oder Arbeitsprozessen</b> <b>Unit 4: Servicebereich Kasse</b>			
<b>Teilaufgaben: Bitte kennzeichnen Sie die erreichten Lernziele mit dem entsprechenden Grad des Erreichens</b>	<b><u>Kompetenzstufen</u></b>		
<b>B: Fertigkeiten</b>	<b>0 = nicht erreicht</b> <b>1 = gut</b> <b>2 = ausgezeichnet</b>		
Er/ Sie ist in der Lage	auszu- bildende Person	Lehrkraft	Firmen- vertreter
•			
<b>Verkaufsbereitschaft im Kassenbereich sichern</b>			
die Funktionsfähigkeit der Kasse, die Verfügbarkeit von Wechselgeld und notwendiger Ausstattung zu prüfen			
Sauberkeit und Ordnung im Kassenbereich zu gewährleisten			
den Arbeitsplatz ergonomisch einzurichten			
<b>Kommunikation mit Kunden</b>			
• die Kunden angemessen in der Zielsprache zu begrüßen			
situationsadäquat mit den Kunden „small talk“ zu betreiben und Fragen freundlich zu beantworten			

ECVET für geographische Mobilität

Gesetzliche Vorschriften bzgl. des Jugendschutzes zu beachten			
Zusatzangebote und Serviceleistungen zu unterbreiten			
ggf. auf die AGB hinzuweisen			
<b>Kassiervorgang durchführen</b>			
Kassiervorgang entsprechend der Kassieranweisung durchzuführen			
Kontrollen zur Vermeidung von Diebstahl durchzuführen			
bei Fehlern in der Preisauszeichnung den Rat von Kollegen zu befolgen			
bei Kundenbeschwerden, Umtausch und Reklamationen Gutschriften oder Barauszahlungen vorzunehmen			
<b>Umgang mit verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten</b>			
bare und unbare Zahlungen abzuwickeln (EC-Cash, ELV, Kreditkarte, Kundenkarte)			
verdächtige Zahlungsvorgänge zu prüfen			

ECVET für geographische Mobilität

Kassensturz bei Kassendifferenzen durchzuführen			
in einem Team mit Kollegen unterschiedlicher kultureller Herkunft zu arbeiten			
in schwierigen Arbeitssituationen die Kollegen zu unterstützen und zu entlasten			
das eigene Verhalten zu reflektieren und zu begründen			
in neuen Situation flexibel zu reagieren			

Evaluierung von gemeinsamen vereinbarten Arbeitsaufgaben oder Arbeitsprozessen Unit 4: Servicebereich Kasse			
Teilaufgaben: Bitte kennzeichnen Sie die erreichten Lernziele mit dem entsprechenden Grad des Erreichens  <b>C: Kompetenzen</b>	<u>Kompetenzstufen</u> 0 = nicht erreicht 1 = gut 2 = ausgezeichnet		
Er/ Sie ist in der Lage	auszu- bildende Person	Lehrkraft	Firmen- vertreter
selbständig und eigenverantwortlich Kassiervorgänge mit unterschiedlichen Zahlverfahren zu bearbeiten und ggf. einen Kassensurz durchzuführen			
selbständig und eigenverantwortlich Kommunikationshemmnisse bedingt durch kulturelle, sprachliche oder situative Schwierigkeiten zu lösen			

<b>Fortführung Kompetenzen</b>				
<b>Bitte kennzeichnen Sie die folgenden Kompetenzen mit Ihren Initialen, wenn sie erreicht worden sind. Eine Abstufung des erreichten Grades erfolgt nicht.</b>		auszu- bildende Person	Lehrkraft	Firmen- vertreter
<b>Sozialkompetenz</b>	unterstützt selbständig und angemessen die Kollegen, um sie zu entlasten			
<b>Problemlösungs-kompetenz</b>	löst selbständig und unternehmensorientiert Probleme			
<b>Kommunikations- kompetenz/ Interkulturelle Kompetenz</b>	führt auf professionelle Weise „small talk“ in der Zielsprache			
	verwendet die Fachsprache entsprechend			
	reagiert angemessen auf regionale Accente			
	bewältigt sprachliche Herausforderungen			
	reagiert angemessen auf kulturelle Unterschiede			
<b>Teamfähigkeit</b>	arbeitet angemessen im Team			
<b>Selbstständigkeit</b>	erarbeitet sich Fachwissen selbständig			
	reflektiert das eigene Handeln angemessen			
<b>Flexibilität</b>	reagiert flexibel auf neue Situationen			
	bringt Kunden- und Unternehmensinteressen in Einklang			

## Evaluation gemeinsam vereinbarter Inhalte

**Ergänzende Anmerkungen:**

**Name des Gutachters:**

**Unterschrift:**

**Ort, Datum:**