



6.1 Rechtliche Grundlagen			
Kompetenzstufe	Kompetenzen	Fertigkeiten	Kenntnisse
Hilfskraft			
Blumenverkäuferin	<ul style="list-style-type: none"> - ist in der Lage nach Einweisung einfache Tätigkeiten des täglichen Geschäftsablaufes zu übernehmen - bearbeitet Reklamationen u.a. nicht 	<ul style="list-style-type: none"> - arbeitet mit Registrier/ Computerkasse 	<ul style="list-style-type: none"> - kennt Eckdaten zum täglichen Geschäftsablauf (Mehrwertsteuer) - kennt Altersvorschriften (Alkohol, Kinder, Minderjährige)
Floristin	<ul style="list-style-type: none"> - ist in der Lage den Geschäftsablauf zu überblicken und auf Aktuelles zu reagieren und Reklamationen etc. zu bearbeiten, kann Vorgehensweise erläutern 	<ul style="list-style-type: none"> - arbeitet unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften selbstständig -kalkuliert und preist Ware aus, bearbeitet Bestellungen, ermittelt Warenbestand, reklamiert bei Lieferanten 	<ul style="list-style-type: none"> - kennt die Bestimmungen zu Ladenöffnungszeiten, Preisauszeichnung, Umtausch, Reklamationen, betriebliche Versicherungen (Betriebshaftpflicht) - kennt Fristen für Lieferung, Umtausch und Reklamation

6.2 Grundlagen Kalkulation			
Kompetenzstufe	Kompetenzen	Fertigkeiten	Kenntnisse
Hilfskraft			
Blumenverkäuferin	- ist in der Lage Werkstücke im täglichen Geschäftsablauf nach Einweisung und Vorgaben zu kalkulieren	- kalkuliert einfache Werkstücke mit Hilfe von Einzelpreisen	- kennt Notwendigkeit für korrekte Preisauszeichnung -kennt betrieblichen Kalkulationsfaktor
Floristin	- Verständnis für betriebswirtschaftliches Handeln - muss in der Lage sein den Wert der menschlichen Arbeit rechnerisch einzuschätzen	- arbeitet mit Lieferscheinen, Artikelnummern, Preisgruppen, Stückzahlen und Lieferrabatten	- muss die Hintergründe und die Zusammensetzung des betrieblichen Kalkulationsfaktors kennen und verstehen - muss mathematische Kenntnisse besitzen

6.3 Kundenberatung			
Kompetenzstufe	Kompetenzen	Fertigkeiten	Kenntnisse
Hilfskraft			
Blumenverkäuferin	<ul style="list-style-type: none"> - ist in der Lage nach Einweisung und durch Erfahrung Kundenberatung zu Pflanzen oder Werkstücken durchzuführen und auf Fragen zu antworten oder sich zu informieren 	<ul style="list-style-type: none"> - berät Kunden zu einfachen Werkstücken aus dem täglichen Geschäftsablauf - holt sich bei Bedarf Rat und Hilfe beim Floristen 	<ul style="list-style-type: none"> - besitzt Kenntnisse im Umgang mit Kunden - besitzt Grundkenntnisse über Warenangebot
Floristin	<ul style="list-style-type: none"> - ist in der Lage selbstständig den Geschäftsalltag zu beherrschen, Kundengespräche zu führen und verfügt über Sozialkompetenz, um auf Kunden einzugehen - bietet betriebliche Serviceleistungen an - beherrscht Regeln der Gesprächsführung - achtet auf betriebswirtschaftliche Belange (Rabatte und Sonderleistung nur kalkuliert) 	<ul style="list-style-type: none"> - fertigt sich Beratungshilfen (Kataloge, Muster etc.) und kann mit ihnen arbeiten - bearbeitet betriebliche Serviceleistungen, wie Grabpflege und Pflanzenpflege in Firmengebäuden selbstständig - plant Termine und hält sich an Absprachen 	<ul style="list-style-type: none"> - hat umfassende Fachkenntnisse in Bezug auf Werkstoff/ Material - informiert sich selbstständig über Trends und Neuheiten in der Branche - besitzt Menschenkenntnis und Einfühlungsvermögen

6.4 Verkaufsgespräche führen			
Kompetenzstufe	Kompetenzen	Fertigkeiten	Kenntnisse
Hilfskraft			
Blumenverkäuferin	- ist nach Einweisung in der Lage selbstständig Verkaufsgespräche zu führen und Bestellungen entgegen zu nehmen	- führt Verkaufsgespräche selbstständig - verwendet Bestellbuch etc. für Termine und Absprachen	- besitzt Allgemeinwissen und einen umfassenden Wortschatz - besitzt Umgangsformen
Floristin	- ist in der Lage selbstständig Verkaufsgespräche zu führen, zu leiten und hat den Überblick über zu erfragende Informationen vom Kunden, - ist flexibel im Umgang - stellt sich schnell auf neue Situationen und deren Erfordernisse ein und unterstützt Mitarbeiter bei Fragen und Problemen	- erkennt und reagiert auf Fragen und Anmerkungen von Kunden, fasst Gedanken/ fachliche Informationen in verständliche Sätze, beantwortet Fragen und gibt Zusatzinformationen	- besitzt Allgemeinwissen und einen umfassenden Wortschatz - besitzt Umgangsformen - kennt die 5 Phasen des Verkaufsgesprächs

6.5 Verkaufsangebote			
Kompetenzstufe	Kompetenzen	Fertigkeiten	Kenntnisse
Hilfskraft			
Blumenverkäuferin	<ul style="list-style-type: none"> - ist in der Lage aufgrund einer kurzen Beschreibung des Kunden 3 mögliche Werkstücke anzubieten, welche zur Beschreibung von Anlass, Person und Preisvorstellung passen, kann auf Fragen antworten und Alternativen vorschlagen 	<ul style="list-style-type: none"> - fertigt einfache Werkstücke an, die als Kaufangebot und Beratungshilfe im Laden präsentiert werden. 	<ul style="list-style-type: none"> - verfügt über Grundkenntnisse von Warenbestand und Werkstoffen
Floristin	<ul style="list-style-type: none"> - ist in der Lage, sich in die Vorstellungen des Kunden hineinzusetzen und verfügt über umfassendes Fachwissen um entsprechend gezielt Angebote unterbreiten zu können, - ist in der Lage Alternativangebote zu unterbreiten und ggf, Einwände fachlich korrekt zu widerlegen - kann auf Trends und Jahreszeiten / Anlässe eingehen, Schaufensterdekorationen entsprechend - Angebote sind betriebswirtschaftlich sinnvoll, bietet passende Zusatzartikel an(Zusatzverkauf) 	<ul style="list-style-type: none"> - reagiert feinfühlig auf Budgetvorstellungen- und grenzen des Kunden, - berät ohne zu belehren - fertigt Werkstücke aller Art an, um dem Kunden Anregungen zu geben und zum Kauf zu animieren 	<ul style="list-style-type: none"> - verfügt über umfassende Werkstoff – und Warenkenntnisse, kennt Angebot von Zulieferern, um treffsicher Angebote unterbreiten zu können - besitzt Menschenkenntnis