


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

	<ul style="list-style-type: none"> • Zusatzangebote und Serviceleistungen zu unterbreiten • auf die AGB hinzuweisen <p>Kassiervorgang durchführen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kassiervorgang entsprechend der Kassieranweisung durchzuführen • Kontrollen zur Vermeidung von Diebstahl durchführen • bei Fehlern in der Preisauszeichnung den Rat von Kollegen zu befolgen • bei Kundenbeschwerden, Umtausch und Reklamationen Gutschriften oder Barauszahlungen vorzunehmen <p>Umgang mit verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • bare und unbare Zahlungen abzuwickeln (EC-Cash, ELV, Kreditkarte, Kundenkarte) • verdächtige Zahlungsvorgänge zu prüfen • 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 	
<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>www.ecvet-info.de</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"> die bedeutenden Rechte und Pflichten beim Warenabsatzes 			
<ul style="list-style-type: none"> den Zahlungsprozess und Verhaltensregeln an der Kasse 			
<ul style="list-style-type: none"> Maßnahmen und Vorgehensweisen bei Falschgeld 			

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: Fertigkeiten	<u>Kompetenzstufen</u> 0 = nicht erreicht 1 = gut 2 = ausgezeichnet		
Er/ Sie ist in der Lage <ul style="list-style-type: none"> • 	auszu- bildende Person	Lehrkraft	Firmen- vertreter
Verkaufsbereitschaft im Kassenbereich sichern			
die Funktionsfähigkeit der Kasse, die Verfügbarkeit von Wechselgeld und notwendiger Ausstattung zu prüfen			
Sauberkeit und Ordnung im Kassenbereich zu gewährleisten			
den Arbeitsplatz ergonomisch einzurichten			
Kommunikation mit Kunden			
<ul style="list-style-type: none"> • 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			
Kassiervorgang durchführen			
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			
Umgang mit verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten			
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 C: Kompetenzen	<u>Kompetenzstufen</u> 0 = nicht erreicht 1 = gut 2 = ausgezeichnet		
Er/ Sie ist in der Lage	auszubildende Person	Lehrkraft	Firmenvertreter
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			

Fortführung Kompetenzen				
Bitte kennzeichnen Sie die folgenden Kompetenzen mit Ihren Initialen, wenn sie erreicht worden sind. Eine Abstufung des erreichten Grades erfolgt nicht.		auszubildende Person	Lehrkraft	Firmenvertreter
Sozialkompetenz	unterstützt selbständig und angemessen die Kollegen, um sie zu entlasten			
Problemlösungs-kompetenz	löst selbständig und unternehmensorientiert Probleme			
Kommunikations-kompetenz/ Interkulturelle Kompetenz	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			
Teamfähigkeit	arbeitet angemessen im Team			
Selbstständigkeit	erarbeitet sich Fachwissen selbständig			
	reflektiert das eigene Handeln angemessen			
Flexibilität	reagiert flexibel auf neue Situationen			
	bringt Kunden- und Unternehmensinteressen in Einklang			

Evaluation gemeinsam vereinbarter Inhalte

Ergänzende Anmerkungen:

Name des Gutachters:

Unterschrift:

Ort, Datum: