# 20993 | Kaufmann/-frau im Einzelhandel – TQ 2: Service und Kundeninformation

| | |
|---|---|
| Kurszeitraum: | 01.11.2027 - 21.01.2028 |
| Kursort: | bsw Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH, Bildungszentrum Vogtland, Hans-Sachs-Str. 53, 08525 Plauen |

Als Kaufmann/-frau im Einzelhandel sorgen Sie für kompetente Kundenberatung, erfolgreiche Verkaufsprozesse und eine ansprechende Warenpräsentation.

**TQ 2: Service und Kundeninformation**

- Auskunft über Serviceleistungen, Warensortiment und Dienstleistungen
- Kundeninformation zu Warensortiment und Dienstleistungsangebot
- Information der Kunden über weitere Serviceleistungen

Die Teilnehmenden kennen Waren und Produkte sowie den Ablauf von Verkaufsgesprächen. Sie beherrschen ein professionelles Auftreten und zielgerichtete Kommunikation. Sie informieren Kundinnen und Kunden zu Service- und Dienstleistungsangeboten. Sie kommunizieren zielgruppengerecht in verschiedenen Alltags- sowie Konfliktsituationen.

Das Konzept dieser TQ entspricht dem bundesweit anerkannten BIBB-Standard.

Unsere TQ-Angebote tragen das Gütesiegel „Eine TQ besser!“ der AGI TQ und stehen für praxisnahe Inhalte sowie hohe Qualitätsstandards.

**Hinweis:**

Unser zusätzliches „plus“ Bei Bedarf findet zu allen Modulen Förderunterricht im Umfang von 240 UE mit individuellen Schwerpunkten statt.

**Dauer:**
Gesamtdauer: 12 Wochen
Dauer Theoriephase: 8 Wochen (320 UE)
Betriebliche Qualifizierungsphase: 4 Wochen (160 h)

**Abschluss**

Jedes Modul schließt mit dem bsw/VSW-Zertifikat ab.

**Anschlussmöglichkeiten:**

Mit jeder erfolgreich abgeschlossenen TQ erweitern Sie Ihre beruflichen Kompetenzen und kommen Ihrem Berufsabschluss als Kaufmann/-frau im Einzelhandel näher.

**TQ 1: Kassiertätigkeit und Warensortiment**

- Kassiertätigkeiten
- Information zu Waren und Dienstleistungen
- Verkauf im Kassenbereich

**TQ 3: Warenbewegung und Preiskalkulation**

- Warenannahme von der Annahmestelle bis zum Verkaufsraum
- Lagerung und Pflege von Waren
- Warenbestandkontrolle und Inventur
- Reklamationen bei der Annahme
- Mitwirkung bei der Preiskalkulation und Warenbeschaffung

**TQ 4: Beratung und Verkauf**

- Beratung von Kunden zu Dienstleistungsangebot, Warensortiment und Servicedienstleistungen
- Anwendung von Kommunikationstechniken und Kenntnissen über Kundentypologie
- Beschwerdemanagement, Reklamationen, Umtausch
- Abschluss von kassenähnlichen Sonderfällen
- Vorbereitung von Geldtransport
- Auswertung von Kassenberichten

**TQ 5: Warenpräsentation und Verkaufsförderung**

- Verkaufsfördernde Warenpräsentation
- Vorbereitung, Organisation und Durchführung von verkaufsfördernden Maßnahmen in Hinblick auf die Umsetzung von geeigneten Werbestrategien

**TQ 6: Planung und Steuerung von Geschäftsabläufen**

- Operative Leitung von Abteilungen oder Filialen
- Mitarbeitereinsatzplanung
- Präsentation von Waren

**TQ 7: Qualitätssicherung und aktive Gestaltung eines Einzelhandelsunternehmens**

- Operative Tätigkeiten in Filialen und Unternehmen
- Verwaltung von Einzelhandelsunternehmen
- Verwaltung und operative Leitung
- Online-Handel

Weitere Informationen über Teilqualifizierung im bsw finden Sie unter www.teilqualifikation-sachsen.de