

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Finanz- und Rechnungswesenassistentenz

Lehrbetrieb: _____

Ausbilder/in: _____

Lehrling: _____

Beginn der Ausbildung: _____ Ende der Ausbildung: _____

Durchgeführte Feedback-Gespräche zum Ausbildungsstand:

	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in
1. Lehrjahr			

2. Lehrjahr			

3. Lehrjahr			

Kompetenzbereich

Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.			
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.			
die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.			
die wichtigsten Verantwortlichen nennen (z. B. Geschäftsführer/in) und seine Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.			
die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen.			
Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.			
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.			
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben.			
Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen.			
Branche des Lehrbetriebs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben.			
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.			
Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
den Ablauf seiner Ausbildung im Lehrbetrieb erklären.			
die Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären.			
die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und konkrete Weiterbildungsangebote ausfindig machen.			

Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine Aufgaben erfüllen.			
Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit seinen Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.			
sich nach den innerbetrieblichen Vorgaben verhalten.			
eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren.			
die für ihn relevanten Bestimmungen in arbeitsrechtlichen Gesetzen grundlegend verstehen.			
Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
seine Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.			
den Zeitaufwand für seine Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.			
sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.			
Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.			
in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.			
sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.			
in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.			
die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.			
Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.			
die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen.			

Zielgruppengerechte Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden, Lieferanten) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.			
seine Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.			
berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).			
Kundenorientiertes Agieren	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.			
die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner Aufgaben berücksichtigen.			
mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betrieboptimierte Lösungen finden.			



Kompetenzbereich

Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Betriebliches Qualitätsmanagement	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.			
an der Entwicklung von innerbetrieblichen Qualitätsstandards mitwirken.			
die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.			
die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.			
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.			
die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.			
Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.			
berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.			
sich im Notfall richtig verhalten.			
bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.			
die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.			
Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.			
die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.			
energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.			

Kompetenzbereich

Digitales Arbeiten

Datensicherheit und Datenschutz	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (z. B. Datenschutzgrundverordnung).			
Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.			
Gefahren und Risiken (z. B. Phishing-E-Mails, Viren) erkennen.			
Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme auftreten (z. B. rasche Verständigung des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).			
Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen.			
Software und weitere digitale Anwendungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden.			
die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.			
Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten.			
Daten aufbereiten (z. B. Statistiken und Diagramme erstellen).			
mit betrieblichen Datenbanken arbeiten.			
Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.			
Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen.			

Digitale Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden.			
eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.			
verantwortungsbewusst unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.			
Datei- und Ablageorganisation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (z. B. gespeicherte Dateien finden).			
in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen.			
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.			
Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen.			
Informationssuche und -beschaffung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (z. B. unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.			
nach gespeicherten Dateien suchen.			
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.			
in Datenbankanwendungen Daten filtern.			
Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.			
Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.			
Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.			

Kompetenzbereich

Rechnungswesen

Aufgaben des Rechnungswesens	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die einzelnen Teilbereiche des Rechnungswesens, wie Buchführung, Kostenrechnung und Statistik, darstellen und Unterschiede erläutern.			
Aufgaben und Funktionen (z. B. Information, Dokumentation, Gewinnermittlung) der Buchführung und der Kostenrechnung voneinander unterscheiden.			
das Verfahren zur Erfolgsermittlung (Einnahmen-Ausgaben-Rechnung, doppelte Buchführung) in seinen Grundzügen darstellen.			
das Verfahren zur Erfolgsermittlung (Einnahmen-Ausgaben-Rechnung, doppelte Buchführung) sowie Unterschiede in der Behandlung von Vermögen und Schulden (z. B. Forderungsbewertung, Rückstellungen) darstellen.			
Buchführung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
interne und externe Belege auf ihre Richtigkeit (formell, sachlich, fachlich) und Vollständigkeit prüfen.			
Belege entsprechend dem verwendeten Buchführungssystem (z. B. Einnahmen-Ausgaben-Rechnung oder doppelte Buchhaltung) nach Belegkreisen ordnen und ablegen entsprechend den betrieblichen Vorgaben.			
unter Anleitung übliche Belege wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege für die Verbuchung vorbereiten (z. B. vorkontieren, allfällige Kostenstellen erfassen).			
übliche Belege wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege für die Verbuchung vorbereiten (z. B. vorkontieren, allfällige Kostenstellen erfassen).			
laufende Geschäftsfälle mit dem im Betrieb eingesetzten Buchhaltungsprogramm gemäß den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben unter Aufsicht verbuchen.			
laufende Geschäftsfälle mit dem im Betrieb eingesetzten Buchhaltungsprogramm gemäß den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben verbuchen.			

UStG und BAO	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die gesetzlichen Rechnungsbestandteile benennen (Kleinbetragsrechnung, sonstige Rechnungen) und überprüfen (z. B. Validierung UID-Nummer).			
die Voraussetzungen und Vorschriften zum Vorsteuerabzug anwenden.			
die wichtigsten Umsatzsteuerregeln in Bezug auf Inlands-Einkäufe und -verkäufe anwenden.			
die Bemessungsgrundlage für die USt-Besteuerung ermitteln, inklusive echter und unechter Steuerbefreiungen im Sinne des UStG.			
die Systeme der Umsatzsteuer darstellen (Sollsystem bzw. Istsystem inklusive Rechtsformabhängigkeit).			
die wichtigsten Umsatzsteuerregeln in Bezug auf Auslands-Einkäufe und -verkäufe anwenden (Ausfuhr, innergemeinschaftliche Geschäfte, Drittlandsgeschäfte, Reverse Charge).			
die USt-Zahllast ermitteln sowie das Umsatzsteuerformular ausfüllen, berechnen und interpretieren.			
die Umsatzsteuervoranmeldung unter Berücksichtigung der Entstehung der Steuerschuld erstellen und die USt-Zahllast-Periode ermitteln.			

Monats- und Jahresabschluss	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Berechnungen und Buchungen im Zusammenhang mit dem Anlagenverzeichnis durchführen.			
Berechnungen und Buchungen im Zusammenhang mit der Waren- und Materialverrechnung durchführen.			
Forderungsabschreibungen und -bewertungen entsprechend dem betrieblichen Freigabeprozess erfassen.			
Rückstellungen entsprechend dem betrieblichen Freigabeprozess erfassen.			
Auswertungsunterlagen für den Jahresabschluss aufbereiten.			
Informationen aus dem Jahresabschluss entnehmen (z. B. Überschuldung bzw. zu hohe Privatentnahmen erkennen).			
betriebsrelevante grundlegende rechtliche Vorschriften zur Erstellung des Jahresabschlusses interpretieren (z. B. Bestimmungen aus dem EStG).			
Zahlungsverkehr	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären (z. B. bar, unbar, Kreditkarte, Gegenverrechnung, Nutzung elektronischer Gelddienstleister, Dokumentenakkreditiv, Wechsel, Scheck, Kryptowährungen).			
Zahlungen vorbereiten (z. B. Zahlscheine, Online-Überweisungen) und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (z. B. Skonto).			
Zahlungen durchführen (z. B. Online-Überweisungen durchführen, Zahlscheine ausfüllen).			
Kontoauszüge interpretieren sowie Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen.			
die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den betrieblichen Vorgaben setzen.			
Kostenrechnung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
den Unterschied zwischen Kostenarten, Kostenstellen und Kostenträger erklären.			
Kosten und Leistungen nach Anleitung durch den Vorgesetzten erfassen.			
Erfolgsrechnungen durchführen (z. B. Deckungsbeitragsrechnung, Break-Even-Point).			



Personalverrechnung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
unterstützende Vorarbeiten durchführen (z. B. im Rahmen der Zeiterfassung Stundenlisten übernehmen, Krankenstandsbestätigungen verwalten).			
die zuständigen Behörden und Institutionen benennen (z. B. Sozialversicherung, Finanzamt, Gemeinde, Insolvenzentgeltfonds, Arbeiterkammer, Wirtschaftskammer).			
einen Personalverrechnungs-Abrechnungsbeleg interpretieren und dafür Berechtigten Auskunft geben.			
die im Rahmen der Personalverrechnung notwendigen (elektronischen) Meldungen durchführen (z. B. Sozialversicherung, Finanzamt).			
Personalkonten führen.			
die monatliche Personalverrechnung in der Buchhaltung übernehmen.			
Datenaufbereitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Daten in Datenbanken und Tabellenkalkulationsprogrammen erfassen und zu Kennzahlen verarbeiten.			
Kennzahlen aufbereiten, berechnen und interpretieren (z. B. Deckungsbeitragsrechnung, Betriebskennzahlen, Warenkalkulation).			
bei der Einhaltung der betrieblichen Kennzahlen-Überprüfung mitwirken (z. B. Soll-Ist-Vergleich).			
einfache Statistiken erstellen (z. B. Verkaufstatistik, Umsatzdarstellungen, Warenlagerbewegungen, Krankenstände).			

Kompetenzbereich

Office-Management

Ausstattung des Arbeitsbereiches	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden (z. B. PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).			
die im Rahmen seiner Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (z. B. Papierstau beseitigen, Toner austauschen).			
bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (z. B. Erstellen von Gesprächsnotizen).			
Auskünfte geben und einholen.			
interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (z. B. betriebsinterne Informationen aufbereiten).			
externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
Posteingang und -ausgang	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
den Postein- und -ausgang bearbeiten (z. B. Postverteilung, frankieren, mit Zustelldiensten kommunizieren).			
E-Mails bearbeiten (z. B. beantworten oder weiterleiten).			

Terminmanagement	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Termine und Terminänderungen koordinieren (z. B. unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.			
Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.			
Besprechungen und Meetings	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.			
Unterlagen vorbereiten (z. B. Handouts in der richtigen Anzahl zur Verfügung stellen) und aufbereiten (z. B. Handouts und Präsentationen erstellen).			
Einladungen verfassen und verschicken.			
Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen.			
Gäste betreuen (z. B. bewirten).			
Protokolle führen.			
die Nachbereitung übernehmen.			
Organisation von Dienstreisen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Verkehrsmittel und Routen recherchieren und eine Vorauswahl unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben treffen.			
Angebote für Unterkünfte und Verkehrsmittel unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben vergleichen.			
bei der Buchung von Unterkünften und Verkehrsmitteln mitwirken.			
Kassaführung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			
den Kassastand überprüfen.			

Kompetenzbereich

Beschaffung

Beschaffungsprozess	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
den Ablauf des betrieblichen Beschaffungsprozesses beschreiben (z. B. Bezugsquellen, Freigabeprozesse, Kontrollmechanismen).			
die Grundsätze der betrieblichen Beschaffung darstellen (z. B. Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Kriterien für Lieferantenauswahl).			
die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.			
mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (z. B. Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.			
Bedarfsermittlung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
den Warenbestand (z. B. von Büromaterial) ermitteln.			
Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (z. B. Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen bzw. ermitteln.			
den Bedarf an Dienstleistungen ermitteln.			
Angebotsvergleich	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Anfragen tätigen und Angebote einholen.			
Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.			
neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen.			
quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.			

Bestellungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken.			
mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.			
Liefer- und Leistungstermine vormerken und überwachen.			
Warenannahme und Rechnungskontrolle	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Lieferung bzw. Leistung mit dem Auftrag vergleichen.			
Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.			
die Rechnungskontrolle durchführen.			
Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen (z. B. Reklamationen verfassen).			
Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.			
Lagerung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen.			
Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.			
Lagerbestände kontrollieren.			
Entnahmen durchführen.			
die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			

Kompetenzbereich

Betriebliches Leistungsangebot

Kundenanfragen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (z. B. telefonisch, per E-Mail).			
häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten.			
komplexe fachliche Kundenanfragen beantworten (z. B. UVA-Details, ZM-Überprüfung).			
Angebotserstellung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen.			
die Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären.			
bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken (z. B. unter Berücksichtigung von Preisnachlässen und Versandkosten).			
übliche Anfragen von Kunden zu den Angeboten bearbeiten.			
Auftragsabwicklung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Bestellungen oder Aufträge entgegennehmen (z. B. telefonisch, über das betriebliche Bestellsystem, per E-Mail).			
Bestellungen oder Aufträge prüfen (z. B. auf ihre Übereinstimmung mit dem Angebot) und zur Erfüllung weiterleiten.			
Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen (z. B. Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung).			

Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (z. B. komplexe Kundenanliegen).			

Kompetenzbereich Marketing

Aufgaben des betrieblichen Marketings	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Ziele des betrieblichen Marketings erklären.			
einen Überblick über das betriebliche Marketing geben.			
Arbeiten im betrieblichen Marketing	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (z. B. Newsletter, Direct-Mailings, Presseaussendungen, Social-Media-Beiträge) mitarbeiten (z. B. kurze Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen).			
am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (z. B. an Veranstaltungen mitwirken).			