

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Drogist/Drogistin

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 ...	✓	✓	✓
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. GeschäftsführerIn, FilialleiterIn) und seine AnsprechpartnerInnen 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 Leistungsangebot in allen Bereichen des betrieblichen Sortiments und der angebotenen Dienstleistungen erklären.			
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.			
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben.			
Faktoren erklären, welche 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 (z. B. Inhalte und Ausbildungsfortschritt).			
die Bedeutung der Lehrlingsausbildung für sein späteres Berufsleben erklären.			
die Notwendigkeit der laufenden Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.			
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 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 selbständig beschaffen.			
in Teams arbeiten.			
die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen.			

Unternehmerisches Denken	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
kaufmännische Grundbegriffe erklären, die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
Auswirkungen von betrieblichen Kosten auf den Betriebserfolg in Grundzügen nachvollziehen.			
Zielgruppengerechte Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
mit verschiedenen Zielgruppen 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 (Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)	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.			
in unterschiedlichen Situationen mit Kunden kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.			
Ausstattung des Arbeitsbereichs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden.			
die Betriebsbereitschaft der Geräte sicherstellen (z. B. Bonrolle wechseln) und einfache Probleme selbstständig lösen (z. B. Papierstau beseitigen)			
bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			

Kompetenzbereich

Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

Betriebliches Qualitätsmanagement	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.			
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 ...	✓	✓	✓
Maßnahmen im Bereich der persönlichen Hygiene setzen.			
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 und 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 und Entsorgung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.			
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.			
Gefahren und Risiken erkennen (z. B. Mobbing, Missbrauch von Daten, Phishing-E-Mails, Viren) und Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten.			
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 und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden.			
die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.			
Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen.			
sich über Innovationen im Bereich des digitalen Arbeitens informieren und Vorschläge für ihren Einsatz machen.			
Digitale Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden.			
eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.			
verantwortungsbewusst und 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).			
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.			

Informationssuche und -beschaffung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient nutzen.			
nach gespeicherten Dateien suchen.			
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.			
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.			
Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.			

Kompetenzbereich

Verkauf und Beratung

Grundlagen von Verkaufs- und Beratungsgesprächen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Kunden angemessen begrüßen.			
Kundenbedürfnisse ermitteln.			
Verkaufsgespräche führen und dabei auf verschiedene Kundentypen, deren Erwartungen, Wünsche und Einwände eingehen und unter Einsatz von Verkaufstechniken sowie unter Berücksichtigung von Verkaufspsychologie beraten.			
Kunden auf Grundlage seines fachlichen Know-Hows (drogistische Fachkunde, Gesundheit, Ernährung und Kosmetik, Arzneimittel und Chemikalien) im persönlichen Gespräch, schriftlich oder mit digitalen Medien beraten.			
branchen- und betriebsübliche Produktbezeichnungen, Nomenklatur, Maß- und Mengeneinheiten und Fachausdrücke verwenden.			
digitale Geräte und Anwendungen zur Beratung und Abwicklung des Verkaufs kunden- und bedarfsgerecht einsetzen.			
entscheiden, welche Artikel sich situationsbezogen als Zusatzverkauf eignen und Zusatzverkäufe abschließen.			
Kunden über angebotene Serviceleistungen informieren und diese durchführen (z. B. Geschenkverpackung, Postversand).			

Verkauf von Arzneimitteln und Chemikalien	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Kunden zu Arzneimitteln und Arzneyspezialitäten beraten und bei der Abgabe die einschlägigen Vorschriften (Abgrenzungsverordnung, Verpackungsvorschriften) sowie spezifische Krankheitsbilder (z. B. Diabetes) berücksichtigen.			
Stoffe oder Zubereitungen aus Stoffen gemäß Abgrenzungsverordnung herstellen, kennzeichnen und abgeben.			
Kunden über die Anwendung, Wirkung und Gefahren von Chemikalien (Gifte, Biozide, Haushaltschemikalien, Chemikalien für die Gesundheit) und Pflanzenschutzmittel beraten und bei der Abgabe die jeweiligen Vorschriften beachten.			
den Kunden die Bedeutung von GHS-Gefahrensymbolen, sowie H- und P-Sätzen erklären und sie informieren, wie und wo die Kunden bei Bedarf eine Bewilligung zum Bezug von Giften erhalten.			
einschlägige lateinische und internationale Nomenklatur bei Arzneimitteln, Chemikalien und Giften anwenden.			
Produktmischungen fachgerecht herstellen bzw. die für das Verdünnen von Substanzen erforderliche Mischungsrechnung durchführen bzw. dem Kunden erklären.			
Verkauf von Waren im Bereich Gesundheit, Ernährung und Kosmetik	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Kunden über Waren zur Gesundheitsvorsorge, Lebensmittel für die gesunde Ernährung und für spezielle Gruppen sowie Nahrungsergänzungsmittel beraten und dabei einschlägige Vorschriften (z. B. Health Claims VO) einhalten.			
Kunden über das sonstige betriebliche Sortiment, insbesondere Produkte der Kosmetik und Körperpflege, beraten und dabei über wichtige Anwendungsgebiete unter Anwendung seines Fachwissens (z. B. Somatologie) ausführlich informieren und dabei auf Inhaltsstoffe, Eigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten eingehen.			
im betrieblichen Sortiment angebotene Kosmetika anwendungsbezogen präsentieren (z. B. Kunden unter Berücksichtigung der gewerberechtlichen Bestimmungen schminken).			
Kunden zu Medizinprodukten beraten und dabei die Freie Medizinprodukteverordnung berücksichtigen.			

Kundenanfragen und Bestellabwicklung	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.			
Bestellungen oder Aufträge entgegennehmen (z. B. telefonisch, über das betriebliche Bestellsystem, per E-Mail).			
Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen.			
Umgang mit schwierigen Kundensituationen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
die aus Garantie und Gewährleistung resultierenden Rechte der Kunden bei Reklamationen berücksichtigen.			
Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (z. B. bei komplexen Kundenanliegen).			
Warenumtausch fachgerecht durchführen.			
sich bei Diebstahl richtig verhalten und an Maßnahmen zur Verhinderung von Ladendiebstahl mitwirken.			



Kassa- und Zahlungsverkehr	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Zahlungen von Kunden mit dem betrieblichen Kassensystem abwickeln.			
die betrieblichen Sicherheitsmaßnahmen für den Umgang mit Bargeld umsetzen.			
mit den im Betrieb akzeptierten Zahlungsmitteln umgehen.			
die im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel auf ihre Echtheit und Gültigkeit überprüfen.			
besondere Situationen an der Kassa abwickeln (z. B. Wechselgeldreklamation, Retouren).			
Belege im Rahmen des betrieblichen Kassensystems erstellen.			
die im betrieblichen Zahlungsverkehr üblichen analogen und digitalen Systeme (z. B. Zahlungsanweisung) erklären und verwenden.			
den Kassastand überprüfen.			
den Tagesumsatz ermitteln bzw. den Kassaabschluss durchführen.			
über Zahlungsmöglichkeiten und die Zahlungsabwicklung bei E-Commerce informieren.			

Kompetenzbereich

Marketing und E-Commerce

Grundlagen des betrieblichen Marketings und von E-Commerce	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Ziele des betrieblichen Marketings sowie von E-Commerce erklären.			
einen Überblick über das betriebliche Marketing (z. B. Zielgruppen, Marketinginstrumente, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit, Preispolitik) und E-Commerce geben.			
die Grundlagen der betrieblichen Preisgestaltung erklären.			
Preise kalkulieren.			
Möglichkeiten der Verbindung des stationären mit dem digitalen Handel erklären.			
die verschiedenen Formen des Online-Marketings sowie die unterschiedlichen Marketingmöglichkeiten darstellen.			
Grundlagen der Sortimentsgestaltung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Faktoren erklären, die das betriebliche Warensortiment beeinflussen (z. B. Standort, Kundenkreis, Preisgestaltung, Spezialisierung auf Teilbereiche).			
sich über Trends im gesamten Sortiment und aktuelle Entwicklungen der Branche am Laufenden halten und mögliche Auswirkungen auf das betriebliche Warensortiment erkennen.			

Warenpräsentation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
eingekaufte Waren den betrieblichen Sortimentsbereichen zuordnen und unter Einhaltung der einschlägigen Vorschriften (z. B. Selbstbedienungsverbot) entsprechend einordnen.			
Regale betreuen.			
das betriebliche Sortiment präsentieren.			
Produkte fachgerecht kennzeichnen (etikettieren).			
Preise korrekt unter Einhaltung der einschlägigen Vorschriften auszeichnen.			
weitere Arbeiten im betrieblichen Marketing	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
an der Durchführung von betrieblichen Marketingmaßnahmen (z. B. Werbung, Verkaufsförderung, Kundenbindungsprogramme, digitale Systeme) mitarbeiten.			
am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten.			
E-Commerce	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Bedeutung von Kundenbindungsprogrammen speziell im Bereich des Multi-Channel-Sellings erklären.			
betriebsspezifische verkaufsfördernde Maßnahmen im E-Commerce-Bereich (z. B. Newsletter, soziale Medien, Online-Bewertungssysteme) erklären.			

Kompetenzbereich

Einkauf und Warenwirtschaft

Bedarfsermittlung und Bestellung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Grundsätze und Abläufe der betrieblichen Beschaffung darstellen (z. B. Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Kriterien für Lieferantenauswahl) und Unterschiede zwischen Angeboten verschiedener Lieferanten (z. B. Preis, Lieferbedingungen, Zahlungsbedingungen) erkennen.			
den Bedarf ermitteln, die Beschaffungsentscheidung unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben treffen und die Bestellung durchführen.			
Warenannahme und Rechnungskontrolle	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Lieferung mit der Bestellung vergleichen.			
Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.			
die Identitätsprüfung der zum Verkauf in der Drogerie zugelassenen Arzneimittel durchführen.			
die Rechnungskontrolle durchführen.			
Umgang mit mangelhaften Lieferungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen im Einklang mit den betrieblichen Vorgaben ergreifen (z. B. Reklamationen durchführen).			
Lieferverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den betrieblichen Vorgaben ergreifen.			

Lagerung und Warenwirtschaft	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Prinzipien der betrieblichen Waren- und Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen.			
Einlagerungen und/oder Auslagerungen (z. B. für den Versand) unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.			
produktspezifische Lagerungs- und Sicherheitsvorschriften (insbesondere für Gifte, gefährliche, gesundheitsschädliche und umweltgefährdende Stoffe und Chemikalien sowie Arzneimittel und Arzneispezialitäten) berücksichtigen.			
Lagerbestände auf Richtigkeit und Verkaufsfähigkeit kontrollieren (z. B. Mindesthaltbarkeitsdatum, Schädlingsbefall).			
Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			

Kompetenzbereich

Administration

Kaufvertragsgrundlagen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
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.			
Belegbearbeitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.			
übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach betrieblichen Vorgaben ablegen oder weiterleiten.			