ZEUGNISERLÄUTERUNG (*)

Österreich

1. BEZEICHNUNG DES ABSCHLUSSZEUGNISSES [1]

Lehrabschlussprüfungszeugnis Einzelhandel – Schwerpunkt Telekommunikation

[1] In der Originalsprache

2. ÜBERSETZTE BEZEICHNUNG DES ABSCHLUSSZEUGNISSES [2]

[2] Falls gegeben. Diese Übersetzung besitzt keinen Rechtsstatus.

3. PROFIL DER FERTIGKEITEN UND KOMPETENZEN

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau mit dem Schwerpunkt Telekommunikation

- plant im Bewusstsein für die Wichtigkeit von lebensbegleitendem Lernen seine/ihre (weitere) Aus- und Weiterbildung für seinen/ihren individuellen beruflichen und persönlichen Erfolg,
- entwickelt durch Selbstreflexion persönliche Stärke,
- bildet sich anhand der gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Vorgänge eine eigene Meinung und Position,
- kann die Bedeutung eines gepflegten Erscheinungsbildes des Verkäufers oder der Verkäuferin erklären,
- kann mit Kunden und Kundinnen unter Berücksichtigung einschlägiger Kommunikations- und Feedbackregeln in Dialog treten, sie informieren und beraten,
- verkauft Waren und Dienstleistungen unter Einsatz seiner/ihrer Warenkenntnisse und bietet Serviceleistungen an,
- nimmt Bestellungen und Kundenaufträge entgegen und wickelt diese ab,
- kann die Grundlagen von Garantie und Gewährleistung erklären,
- nimmt Reklamationen entgegen und behandelt diese,
- kennt die Bedeutung einer nachhaltigen, ökologischen Produktion und die Auswirkungen der Globalisierung,
- ermittelt den Warenbedarf und wirkt bei der Warenbeschaffung mit,
- wirkt bei der Warenannahme und Warenkontrolle mit, kontrolliert und pflegt Warenbestände, zeichnet Ware aus und lagert diese,
- platziert und präsentiert Waren im Verkaufsraum und wirkt bei Maßnahmen der Verkaufsförderung mit,
- bedient die Kassa und führt Kassaabrechnungen durch,
- wertet Kennziffern und Statistiken für die Erfolgskontrolle aus und leitet Maßnahmen daraus ab,
- wirkt bei der Planung und Organisation von Arbeitsprozessen mit,
- setzt Informations- und Kommunikationstechniken ein,
- arbeitet team-, kunden- und prozessorientiert und setzt dabei seine/ihre Service- und Dienstleistungskompetenz ein,
- wendet Gebrauchsanleitungen sowie andere technische Unterlagen an,
- bearbeitet branchenübliche Kundenanliegen (z. B. SIM- Karten tauschen, Sperren, Reparaturannahmen, Auskunft über Tarife und Einzelgesprächsnachweise usw.),
- berät bei der Produktauswahl und informiert über grundlegende technische Entwicklungen und die Trends der angebotenen Warengruppen sowie über das entsprechende Zubehör,
- informiert über Verbindungselemente unter Berücksichtigung der Anschlussmöglichkeiten,
- bietet Zusatzverkäufe an und führt Folgeverkäufe zur besseren Nutzung der technischen Möglichkeiten und zur Anpassung an den technischen Fortschritt durch,
- drückt sich sprach- und fachgerecht in Wort und Schrift aus und kann die berufsbezogene Fremdsprache anwenden.

Ergänzend zum Schwerpunkt Telekommunikation kann der zusätzliche Schwerpunkt Digitaler Verkauf ausgebildet werden.

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau mit dem zusätzlichen Schwerpunkt Digitaler Verkauf

- kann die Einsatzmöglichkeiten von mobilen Endgeräten im Rahmen der Verkaufstätigkeit abschätzen, ist sich aber auch der Risiken der digitalen Welt bewusst,
- kann mobile Endgeräte bei seinen/ihren Verkaufs- und Beratungsgesprächen kunden- und bedarfsgerecht einsetzen,

- nutzt mobile Endgeräte beim Anbieten von Ergänzungs- und Ersatzartikeln und anderer betrieblicher Service-leistungen,
- weiß mit Retouren aus dem Multi-Channel-Selling (Online kaufen – Offline retournieren) umzugehen,
- wirkt beim Beantworten von online- Anfragen im Rahmen seines/ihres Tätigkeitsbereiches mit.

4. Tätigkeitsfelder, die für den Inhaber/die Inhaberin des Abschlusszeugnisses zugänglich sind [3]

Tätigkeitsfelder:
Einsatz u. a. in Einzelhandelsunternehmen (Telekommunikationsfachgeschäfte), in Filialen von Elektro- und Elektronikhandelsunternehmen, in Kaufhäusern sowie in Verkaufsstellen der verschiedenen Telekom-Anbieter (Telekom-Shops)

[3] Falls gegeben

[*] **Erläuterung**

Dieses Dokument wurde entwickelt, um zusätzliche Informationen über einzelne Zeugnisse zu liefern. Es besitzt selbst keinen Rechtsstatus. Die vorliegende Erläuterung bezieht sich auf den Beschluss (EU) 2018/646 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 2. Mai 2018 über einen gemeinsamen Rahmen für die Bereitstellung besserer Dienste für Fertigkeiten und Qualifikationen (Europass).

Weitere Informationen zu Europass finden Sie unter: **http://europass.cedefop.europa.eu** und **www.europass.at**

5. Amtliche Grundlagen des Abschlusszeugnisses

Bezeichnung und Status der ausstellenden Stelle Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer (Adresse siehe Zeugnis)	**Name und Status der nationalen/regionalen Behörde, die für die Beglaubigung/Anerkennung des Abschlusszeugnisses zuständig ist** Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft
Niveau (national oder international) des Abschlusszeugnisses NQR/EQR 4 ISCED 35	**Bewertungsskala/Bestehensregeln** Gesamtkalkül: Mit Auszeichnung bestanden Mit gutem Erfolg bestanden Bestanden Nicht bestanden
Zugang zur nächsten Ausbildungsstufe Zugang zur Berufsreifeprüfung oder einer Höheren Lehranstalt für Berufstätige. Zugang zum fachbezogenen Fachhochschulstudium, wobei jedoch Zusatzprüfungen abzulegen sind, wenn es das Ausbildungsziel des betreffenden Studienganges erfordert.	**Internationale Abkommen** Zwischen Deutschland, Ungarn, Südtirol und Österreich gibt es internationale Abkommen über die gegenseitige automatische Anerkennung von Lehrabschlussprüfungen und anderen berufsbezogenen Abschlüssen. Nähere Auskünfte dazu erteilt das Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft.

Rechtsgrundlage

1. Einzelhandel-Ausbildungs- und Prüfungsordnung BGBl. II Nr. 113/2015, geändert durch BGBl. II Nr. 130/2017, i. d. F. BGBl. II Nr. 115/2023 (Ausbildung im Betrieb)
2. Rahmenlehrplan (Ausbildung in der Berufsschule)

6. Offiziell anerkannte Wege zur Erlangung des Zeugnisses

1. Ausbildung im Rahmen der vorgegebenen Einzelhandel-Ausbildungsordnung sowie des Berufsschullehrplans. Zulassung zur Lehrabschlussprüfung nach Zurücklegung der für den Lehrberuf festgesetzten Lehrzeit. Zweck der Lehrabschlussprüfung ist es festzustellen, ob sich der Lehrling die im betreffenden Lehrberuf erforderlichen Fertigkeiten und Kenntnisse angeeignet hat und in der Lage ist, die dem erlernten Lehrberuf eigentümlichen Tätigkeiten selbst fachgerecht auszuführen.

2. Zulassung zur Lehrabschlussprüfung gem. § 23 Abs. 5 Berufsausbildungsgesetz i.d.g.F. Ein/e Prüfungswerber/in kann ohne Absolvierung einer formellen Lehrlingsausbildung zur Lehrabschlussprüfung antreten, wenn er/sie das 18. Lebensjahr vollendet hat und glaubhaft macht, dass die erforderlichen Fertigkeiten und Kenntnisse durch eine entsprechend lange, einschlägige praktische Tätigkeit, Anlerntätigkeit, durch den Besuch entsprechender Kursveranstaltungen etc. erworben wurden.

Zusätzliche Informationen

Zugang: Erfüllung der 9-jährigen Schulpflicht

Ausbildungsdauer: 3 Jahre

Ausbildung im Betrieb: Die Ausbildung im Betrieb umfasst $^{4}/_{5}$ der Gesamtausbildungszeit. Ziel der Ausbildung ist die Vermittlung qualifizierter berufsspezifischer Fertigkeiten und Kenntnisse gemäß § 4 der Ausbildungsordnung BGBl. II Nr. 113/2015, geändert durch BGBl. II 130/2017, i. d. F. BGBl. II Nr. 115/2023 (vgl. Berufsbild).

Ausbildung in der Berufsschule: $^{1}/_{5}$ der Gesamtausbildungszeit ist für die schulische Ausbildung vorgesehen. Die Berufsschule hat die Aufgabe, den Lehrlingen grundlegende theoretische Kenntnisse zu vermitteln, ihre betriebliche Ausbildung zu ergänzen sowie ihre Allgemeinbildung zu erweitern.

Weitere Informationen: (einschließlich einer Beschreibung des nationalen Qualifizierungssystems) finden Sie unter: http://www.zeugnisinfo.at und http://www.bildungssystem.at

Nationales Europasszentrum: europass@oead.at
Ebendorferstraße 7, A-1010 Wien