

QUALITÄT in der Lehre



Ausbildungsleitfaden E-Commerce-Kaufmann/-Kauffrau

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber

ibw
Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft
Rainergasse 38, 1050 Wien
www.ibw.at

Redaktion

Judith Rathmanner, Markus Müllner, Birgit Worm, Josef Wallner, Karin Schweiger

Grafik

Alice Gutleiderer, www.designag.at

Fachliche Unterstützung und Fotomaterial

Bundesgremium Versand-, Internet- und allgemeiner Handel, Arbeitsgruppe
(Mag. Martin Sonntag, Denise Stadtegger, MA, Ing. Ernst Steininger)

ACP IT Solutions GmbH

Computer Center Lorentschitsch GmbH

dm drogerie markt GmbH

IKEA Austria GmbH

Jugend Eine Welt

Mag. (FH) Petra Pinker, Die Lehrlingsexpertin

Michaela La Marca, MA, ehemalige Ausbildungsleiterin in drei Großbetrieben

Mohr Polster

Radio Krejcik KG

S.E.A. Sport Eventmanagement Agentur GmbH

Stadt Wien

Wiener Stadtwerke GmbH

Coverfotos: shutterstock.com/vectorfusionart, shutterstock.com/wavebreakmedia

Druck

Rötzer Druck GmbH, www.roetzerdruck.at

Wien, August 2018

ISBN 978-3-903210-45-5

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:

ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):

Ausbildungsleitfaden E-Commerce Kaufmann/-Kaufrau. Wien 2018

Inhalt

Vorwort BMDW	5
Vorwort Bundesgremium des Versand-, Internet- und allgemeinen Handels	6
Der Ausbildungsleitfaden	7
Hilfreiche Websites	8
TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRE IM E-COMMERCE	9
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings	10
Die Lehrlingssuche	14
Die Lehrlingsauswahl	25
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	27
Ausbildung im Betrieb	36
Ausbildung in der Berufsschule	44
TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN IM E-COMMERCE	47
Inhalt Tool 2	48
Ausbildungsbereich Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb	50
Ausbildungsbereich E-Commerce	68
Ausbildungsbereich Office-Management	89
Ausbildungsmaterialien	105
TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG	111
Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung	112
Anmeldung zum Antritt der Lehrabschlussprüfung	114
Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung	116
Beurteilung der Lehrabschlussprüfung	119
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	120
Wiederholung der Lehrabschlussprüfung	120
Verhinderung bei der Lehrabschlussprüfung	121
Weiterverwendungspflicht (Behaltezeit) nach der LAP	121

TOOL 4: KARRIERE IM E-COMMERCE	123
Karrierperspektiven nach der Ausbildung	124
Weiterbildung im E-Commerce	126
ANHANG	127
Ausbildungsordnung E-Commerce-Kaufmann/-Kaufrau	



Der Ausbildungsleitfaden

Die praktische Hilfe für die Ausbildung im Lehrbetrieb

Mit dem Ausbildungsleitfaden wollen wir die gesetzlichen Inhalte in einer praxisgerechten, leicht verständlichen Sprache darstellen.

AN WEN RICHTET SICH DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN?

Dieser Ausbildungsleitfaden richtet sich an alle an der Lehrausbildung beteiligten Personen, wie Ausbilder/innen, Personalverantwortliche, Betriebsräte, Lehrstellenberater/innen, Eltern und Lehrlinge.

WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

- | | |
|---------------|--|
| Tool 1 | Vorbereitung auf die Lehre im E-Commerce <ul style="list-style-type: none">■ Vorgehensweise bei der erstmaligen Aufnahme von Lehrlingen■ Tipps für die Auswahl von Lehrstelleninteressenten |
| Tool 2 | Erfolgreich ausbilden im E-Commerce <ul style="list-style-type: none">■ Vorgehensweise bei der Ausbildung von Lehrlingen■ Tipps und Best Practice-Beispiele von erfahrenen Ausbildern |
| Tool 3 | Abschluss der Lehrzeit & Die Lehrabschlussprüfung <ul style="list-style-type: none">■ Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung■ Tipps für die Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung |
| Tool 4 | Karriere im E-Commerce <ul style="list-style-type: none">■ Karriereperspektiven nach der erfolgreichen Lehrabschlussprüfung■ Weiterbildung |

Wir danken allen Unternehmen, die uns praktische Beispiele zur Verfügung gestellt und mit Tipps aus der Ausbildungspraxis dazu beigetragen haben, diese Unterlage zu erstellen.

Hinweis

Die Entwicklung dieses Ausbildungsleitfadens erfolgte mit Unterstützung von Groß-, Mittel- und Kleinbetrieben aus mehreren Bundesländern. Der Ausbildungsleitfaden und die angeführten Best Practice-Beispiele sollen als Orientierung und Anregung dienen. Diese können je nach betrieblichen Anforderungen individuell angepasst werden.

Im Sinne leichter Lesbarkeit werden geschlechtsspezifische Bezeichnungen nicht durchgängig gegendert.

Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG
FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:



Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort
bmdw.gv.at → Nationale Marktstrategien → Lehrlings- und Berufsausbildung



Bundessparte Handel
www.derhandel.at



Wirtschaftskammer Österreich
wko.at/service/bildung-lehre/start.html



GPA-djp – Informationen für Lehrlinge im Handel
handelslehrling.at



Qualität in der Lehre
www.qualitaet-lehre.at



Fit for Future – Lehrbetriebe schaffen Zukunft

Im Fit for Future-Buch verraten Österreichs beste Lehrbetriebe die Grundlagen ihres Ausbildungserfolges – von der Rekrutierung über moderne Ausbildungsmethoden bis hin zur Karriereplanung. Das Buch basiert auf mehr als 500 Einsendungen zum Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“ und enthält zahlreiche Best Practice-Beispiele der heimischen Top-Betriebe.

Diese Publikation kann kostenlos unter bestellung@ibw.at bezogen werden bzw. steht unter ibw.at/fitforfuture zum Download zur Verfügung.

Dieser Ausbildungsleitfaden sowie die darin enthaltenen Checklisten, Übungsblätter etc. stehen auch zum Download zur Verfügung: qualitaet-lehre.at → Downloads



Tool 1

Vorbereitung auf die Lehre im E-Commerce

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

Möchten Sie erstmalig einen Lehrling ausbilden, dann gehen Sie wie folgt vor:



SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

Jeder Betrieb, der Lehrlinge ausbilden möchte, muss ein Feststellungsverfahren durchlaufen:



Hinweise

- Das **Formular für den Feststellungsantrag** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.
- Der **Feststellungsbescheid** ist nur vor der Aufnahme des ersten Lehrlings im jeweiligen Lehrberuf notwendig. Soll ein zweiter Lehrberuf ausgebildet werden, ist in der Regel ein neuer Feststellungsbescheid zu beantragen (Ausnahme: verwandte Lehrberufe).
- Die **Betriebsgröße** ist für die Lehrlingsausbildung **nicht entscheidend**. Auch ein Einpersonunternehmen kann Lehrlinge ausbilden, wenn sowohl die Betreuung der Lehrlinge als auch die sachgemäße Ausbildung gewährleistet sind.
- Der Feststellungsantrag ist **gebührenfrei**.
- Stellen Sie keinen Lehrling **vor Rechtskraft des Feststellungsbescheides** ein.
- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/-Kaufrau in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 36.
- Die rechtlichen Grundlagen für die Lehrlingsausbildung sind im **Berufsausbildungsgesetz (BAG)** festgelegt. Für Lehrlinge, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, kommt auch das **Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG)** zur Anwendung. Einen Überblick über die **gesetzlichen Schutzbestimmungen** für Lehrlinge finden Sie auf Seite 29.
- Wenn Sie Fragen haben:
 - **Lehrstellenberater der Wirtschaftskammern** beraten und unterstützen Betriebe.
Vereinbaren Sie einen Besuch der Lehrstellenberater in Ihrem Betrieb.
 - Umfangreiche Informationen finden Sie in der „**Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe**“ der Wirtschaftskammern.
 - Auch der **Online-Ratgeber der Wirtschaftskammer** gibt Antworten.

WWW



Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:
wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html

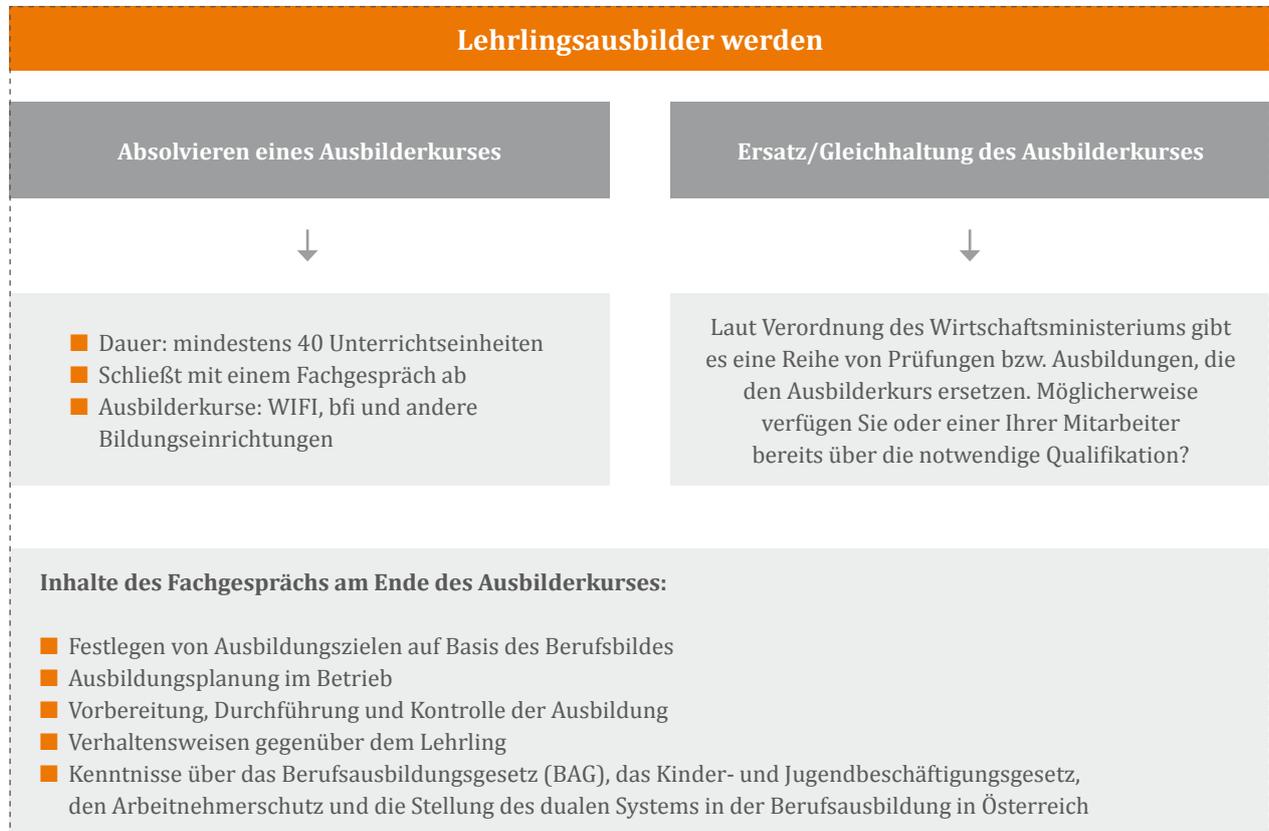
Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:
wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

Online-Ratgeber:
lehrling.wkoratgeber.at

SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

Der Ausbilder ist für die Ausbildung von Lehrlingen zuständig. Das kann der Lehrberechtigte (Inhaber des Gewerbes) sein oder ein Mitarbeiter.

Die Ausbilderqualifikation wird im Rahmen eines erfolgreich absolvierten Ausbilderkurses erworben.



Hinweise

- Voraussetzung für die Zulassung zu einem Ausbilderkurs ist die **Vollendung des 18. Lebensjahres**.
- Sie können Lehrlinge aufnehmen, auch wenn Sie oder Ihr Mitarbeiter/Ihre Mitarbeiterin die Ausbilderqualifikation noch nicht besitzen. Dies kann **binnen 18 Monaten** ab Rechtskraft des Feststellungsbescheides **nachgeholt** werden.
- Die Ausbilderprüfung ist das **vierte Modul aller Meisterprüfungen**.
- Bei der Einstellung mehrerer Lehrlinge sind **Verhältniszahlen** zu beachten: In der Ausbildungsordnung des Einzelhandels ist das Verhältnis zwischen der Anzahl der Lehrlinge und der Anzahl der Ausbilder genau festgelegt.
- Bei **Fragen** steht Ihnen die **Lehrlingsstelle in Ihrem Bundesland** zur Verfügung.



Informationen zur Ausbilderprüfung:

wko.at/service/bildung-lehre/Ausbilderpruefung1.html

Folgende Prüfungen ersetzen die Ausbilderprüfung bzw. den Ausbilderkurs (Ausbilderprüfungsersatzverordnung – BMDW):

bmdw.gv.at → Nationale Marktstrategien → Lehrlings- und Berufsausbildung → Ausbilder/-innen

Gleichhaltungsantrag Ausbilderprüfung (BMDW):

bmdw.gv.at → Nationale Marktstrategien → Lehrlings- und Berufsausbildung → Ausbilder/-innen

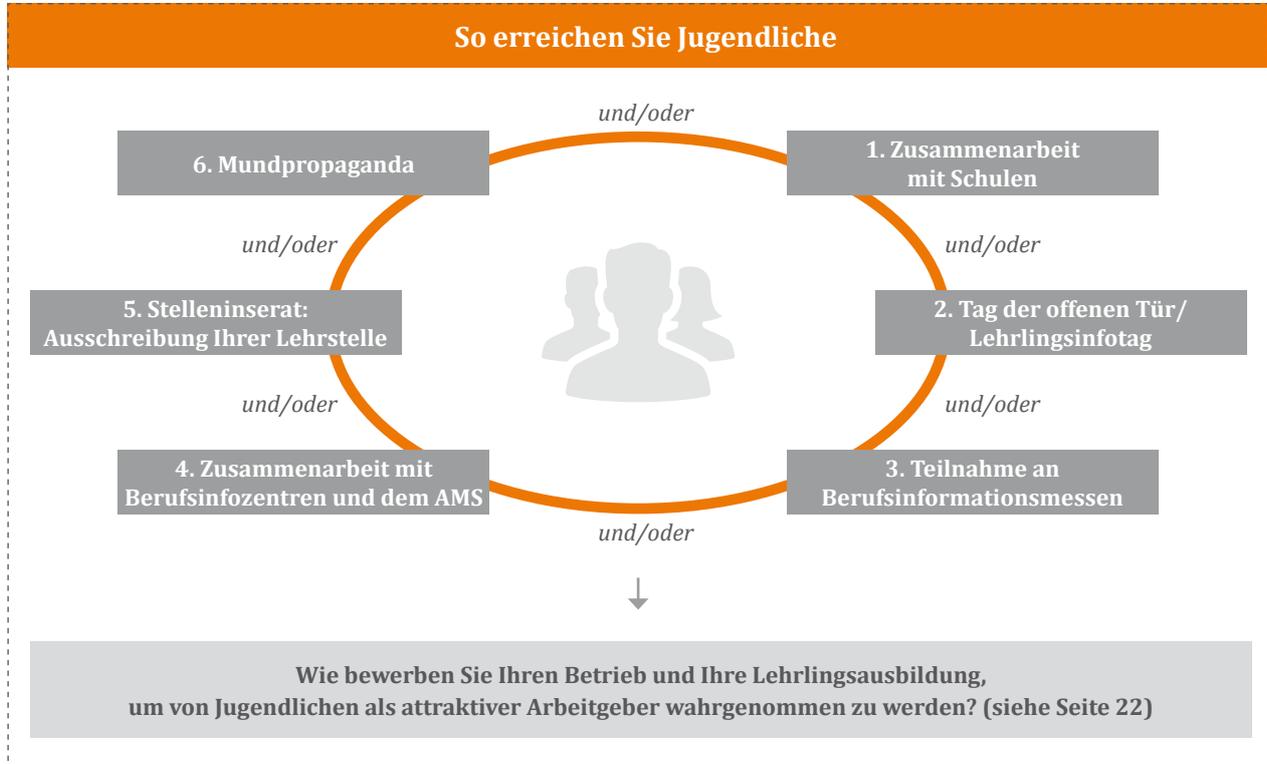
Weiterbildung im Handel:

wko.at/branchen/handel/Die_Ausbilder-Akademie_des_oesterreichischen_Handels.html



Die Lehrlingssuche

Sie haben viele Möglichkeiten, Jugendliche auf Ihren Lehrbetrieb aufmerksam zu machen:



Hinweis

- Wenn Sie mehrere der angeführten **Maßnahmen kombinieren**, erhöhen sich Ihre Chancen, den passenden Lehrling für Ihren Betrieb zu finden.

WWW



So finden Sie den richtigen Lehrling:

wko.at/service/bildung-lehre/So-finden-Sie-den-richtigen-Lehrling.html

So findet Sie der richtige Lehrling:

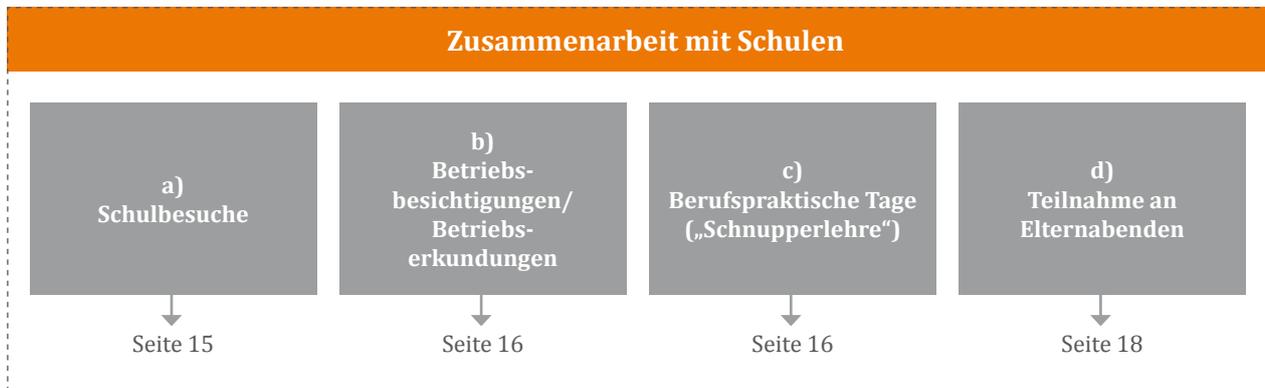
wko.at/branchen/handel/App_in_den_Handel_-_Den_Traumjob_im_Handel_finden.html



SO KÖNNEN SIE JUGENDLICHE ERREICHEN, UM SIE AUF IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG AUFMERKSAM ZU MACHEN

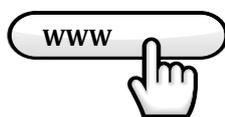
1. Zusammenarbeit mit Schulen

Bauen Sie Kontakte mit Schulen auf, vor allem zu Neuen Mittelschulen, Polytechnischen Schulen, AHS (Unterstufe), um auf Ihre Lehrlingsausbildung aufmerksam zu machen. Durch Kontakte zu höheren Schulen können Sie Schulabbrecher erreichen, die Interesse an einer Lehre haben.



Möglichkeiten zum Aufbau von Schulkontakten:

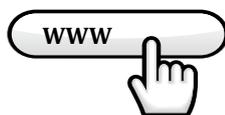
- Nehmen Sie Kontakt zu Schulen in Ihrer Region auf. Bieten Sie an, mit den Schulen im Rahmen der Berufsorientierung zu kooperieren.
- Nutzen Sie Ihre Kontakte zu Schulen (Lehrer, Elternverein etc.) oder die Kontakte Ihrer Mitarbeiter, die Kinder im schulpflichtigen Alter haben.



Schulen in Österreich:
schule.at → Schulführer

a) Schulbesuche

Stellen Sie in Schulen Ihren Betrieb, Ihre Lehrlingsausbildung, die Berufschancen und die Weiterbildungsmöglichkeiten vor.



Tipps zur Gestaltung von Schulbesuchen:
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

b) Betriebsbesichtigungen/Betriebserkundungen

Ermöglichen Sie Schulklassen, Ihren Betrieb zu besichtigen. Dadurch lernen die Schüler Ihren Betrieb kennen, und Sie können erste Kontakte zu potenziellen Lehrlingen knüpfen.

Überlegen Sie auch, ob Sie Schülern die Möglichkeit geben wollen, Ihren Betrieb zu erkunden. Die Schüler werden dadurch von Zuhörern zu aktiven Mitgestaltern. Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, wie Sie eine Betriebserkundung für Schüler interessant gestalten können, wie beispielsweise:

- Durchführen von Interviews mit Lehrlingen und anderen Mitarbeitern
- Beobachten von Lehrlingen und anderen Mitarbeitern bei deren Arbeit
- Ausprobieren von typischen berufsspezifischen Tätigkeiten
- Erfahrungsaustausch



Betriebsbesichtigungen bzw. Betriebserkundungen:
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

c) Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“)

Die berufspraktischen Tage bieten Jugendlichen die Möglichkeit, einen Einblick in die Arbeitswelt zu bekommen. Sie haben dabei die Gelegenheit, einen geeigneten Lehrling zu finden.

Ihre Vorteile	Vorteile der Schüler
<p>Sie können ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ potenzielle Lehrlinge besser kennen lernen, ■ deren Eignung für die Ausbildung prüfen und ■ abklären, ob sie in Ihren Betrieb passen würden. 	<p>Schüler können abklären, ob ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ihre Berufsvorstellungen der Realität entsprechen. ■ der Beruf tatsächlich der Richtige für sie ist. ■ Ihr Betrieb für sie als Ausbildungsbetrieb in Frage kommt.



Es gibt folgende Möglichkeiten, wie berufspraktische Tage durchgeführt werden können:



Hinweise

- Informieren Sie die **Schulen in Ihrer Umgebung** und die **Mitarbeiter Ihres Betriebes**, dass Sie Schnupperlehrlinge aufnehmen möchten. Machen Sie auch auf Ihrer **Website, in Infobroschüren, bei Vorträgen in Schulen, Berufsmessen** etc. darauf aufmerksam, dass Jugendliche in Ihrem Unternehmen schnuppern können.
- Schüler haben während der Schnupperlehre **keinen Anspruch auf Entgelt**, sie unterliegen **keiner Arbeitspflicht** und **keiner bindenden Arbeitszeit**. Sie sind jedoch **unfallversichert**.
- Schüler dürfen im Rahmen der berufspraktischen Tage **nicht in den Arbeitsprozess eingegliedert** werden. Sie dürfen jedoch **einfache ungefährliche Tätigkeiten** selbstständig und unter Aufsicht ausprobieren, um den Beruf kennenzulernen. Überlegen Sie sich daher, was Sie einem Schnupperlehrling zeigen wollen und wie der Jugendliche am besten den Beruf kennen lernen kann.



Berufspraktische Tage (Schnupperlehre):

qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Berufspraktische Tage

Schnupperlehre: Die erste Begegnung am Arbeitsplatz:

wko.at/service/bildung-lehre/Schnupperlehre.html

d) Teilnahme an Elternabenden

Eltern sind maßgeblich an der Berufs- und Bildungswahl ihrer Kinder beteiligt. Stellen Sie daher auch Eltern Ihren Betrieb vor. Durch die Mitwirkung an Elternabenden bekommen Sie Zugang zu dieser wichtigen Zielgruppe.

Best Practice

Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling

Name _____

Geburtsdatum _____

Tel. Nr. _____

Schnupperlehrberuf _____

Name des Betreuers _____

Datum der Schnupperlehre _____

Bitte Zutreffendes ankreuzen:

Interesse	<input type="checkbox"/> sehr interessiert	<input type="checkbox"/> interessiert	<input type="checkbox"/> mäßig interessiert	<input type="checkbox"/> gleichgültig
Kontaktfreude/Offenheit	<input type="checkbox"/> sehr kontaktfreudig	<input type="checkbox"/> kontaktfreudig	<input type="checkbox"/> eher zurückhaltend	<input type="checkbox"/> verschlossen
Freundlichkeit	<input type="checkbox"/> sehr freundlich	<input type="checkbox"/> freundlich	<input type="checkbox"/> mäßig freundlich	<input type="checkbox"/> eher unfreundlich
Kommunikationsfähigkeit	<input type="checkbox"/> kann sich sehr gut ausdrücken	<input type="checkbox"/> kann sich gut ausdrücken	<input type="checkbox"/> kann sich mäßig ausdrücken	<input type="checkbox"/> sprachliche Mängel
Selbstständigkeit	<input type="checkbox"/> sehr selbstständig	<input type="checkbox"/> selbstständig	<input type="checkbox"/> eher unselbstständig	<input type="checkbox"/> braucht sehr viel Führung
Pünktlichkeit	<input type="checkbox"/> überpünktlich	<input type="checkbox"/> pünktlich	<input type="checkbox"/> manchmal unpünktlich	<input type="checkbox"/> immer unpünktlich
Genauigkeit	<input type="checkbox"/> sehr genau	<input type="checkbox"/> ziemlich genau	<input type="checkbox"/> mäßig genau	<input type="checkbox"/> schlampig
Auffassungsvermögen	<input type="checkbox"/> sehr rasch	<input type="checkbox"/> recht zügig	<input type="checkbox"/> eher langsam	<input type="checkbox"/> sehr langsam
Durchhaltevermögen	<input type="checkbox"/> kann sich sehr gut auf eine Sache konzentrieren und diese zu Ende führen	<input type="checkbox"/> kann sich gut auf eine Sache konzentrieren und diese zu Ende führen	<input type="checkbox"/> lässt sich leicht ablenken	<input type="checkbox"/> kann sich schwer auf eine Sache konzentrieren

Der Schnupperlehrling ist für den erkundeten Beruf

sehr geeignet geeignet eher ungeeignet ungeeignet.

Ich würde den Schnupperlehrling

sehr gerne gerne eher nicht auf keinen Fall als Lehrling in unserem Betrieb aufnehmen.

Platz für Anmerkungen:

Datum _____ Unterschrift des Betreuers _____

Download unter: qualitaet-lehre.at

2. Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag

Beim Tag der offenen Tür können Sie Ihren Betrieb einer breiten Öffentlichkeit vorstellen. Sie können diese Veranstaltung gezielt für die Lehrlingswerbung nutzen. Auch spezielle „Lehrlingsinfotage“ oder „Lehrlingsevents“ ermöglichen Jugendlichen einen Einblick in Ihren Betrieb und die Ausbildung.

Hinweise

- Achten Sie bei der **Terminplanung** darauf, dass sich dieser Tag nicht mit anderen lokalen Ereignissen, Schulferien oder Schulveranstaltungen überschneidet.
- Stimmen Sie den Termin mit der **Berufsorientierungszeit in den Schulen** und mit der Frist für Ihre interne Lehrlingsausschreibung ab.
- Machen Sie auf Ihren Tag der offenen Tür durch die **Nutzung verschiedenster Kanäle** (Website, Facebook, Kunden und Mitarbeiter etc.) aufmerksam.

WWW



Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag im Betrieb:

qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

3. Teilnahme an Berufsinformationstagen

Auf Berufsinformationstagen erreichen Sie viele Jugendliche, die vor der Berufs- und Ausbildungswahl stehen. Nutzen Sie die Möglichkeit, Kontakte zu Lehrern und Lehrerinnen zu knüpfen und mögliche Kooperationen zu besprechen.

WWW



Teilnahme an Berufsinformationstagen:

qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

4. Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und mit dem AMS

Kontaktieren Sie die Berufsinfozentren der Wirtschaftskammern und WIFIs Österreich oder das AMS. Geben Sie bekannt, dass Sie auf der Suche nach einem Lehrling sind.

Hinweise

- Sprechen Sie auch über mögliche **Kooperationen** (Vorträge, Abhaltung von Branchentagen etc.).
- **Berufsinformationszentren der WK und WIFIs:** Die Angebote richten sich sowohl an Jugendliche als auch an Erwachsene. Zielsetzung ist die objektive Information über alle relevanten Bildungswege und Berufsmöglichkeiten. Die Berufs- und Bildungsinformation der Wirtschaftskammern versteht sich auch als Schnittstelle zwischen Menschen im Berufswahlprozess (und Schulen) und Entscheidungsträgern der Wirtschaft.

WWW



Berufs- und Bildungsberatung der Wirtschaftskammern und WIFIs:

wko.at/service/bildung-lehre/Berufs-_und_Bildungsberatung_der_Wirtschaftskammern_und_WI.html

AMS – Service für Unternehmen:

ams.at → Unternehmen

5. Stelleninserat: Ausschreibung Ihrer Lehrstelle

Sie haben folgende Möglichkeiten, eine offene Lehrstelle auszuschreiben:



Hinweis

- Ihr Stelleninserat ist gleichzeitig auch Werbung für Ihr Unternehmen: Achten Sie darauf, dass es die **Aufmerksamkeit** der Leser (der Jugendlichen) weckt.

WWW



Lehrstellenbörse:

ams.at → Berufsinfo & Weiterbildung → Aus- und Weiterbildung → AMS-Lehrstellenbörse

Ausschreibung von Lehrstellen: qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

6. Mundpropaganda

Je mehr Menschen Sie darüber informieren, dass Sie einen Lehrling aufnehmen, desto größer ist Ihre Chance, interessante Bewerber zu finden.

- Informieren Sie Ihre Mitarbeiter und Ihre Betriebsräte.
- Nutzen Sie Ihre privaten und beruflichen Kontakte (Lieferanten, Kunden etc.).
- Nutzen Sie Ihre Website oder das Intranet.
- Verschicken Sie ein Rundmail oder nutzen Sie Ihren Newsletter.
- Nutzen Sie Ihre Firmenzeitung, Ihr Mitarbeitermagazin bzw. Ihre betriebseigene Kundenzeitung.



Mundpropaganda:
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

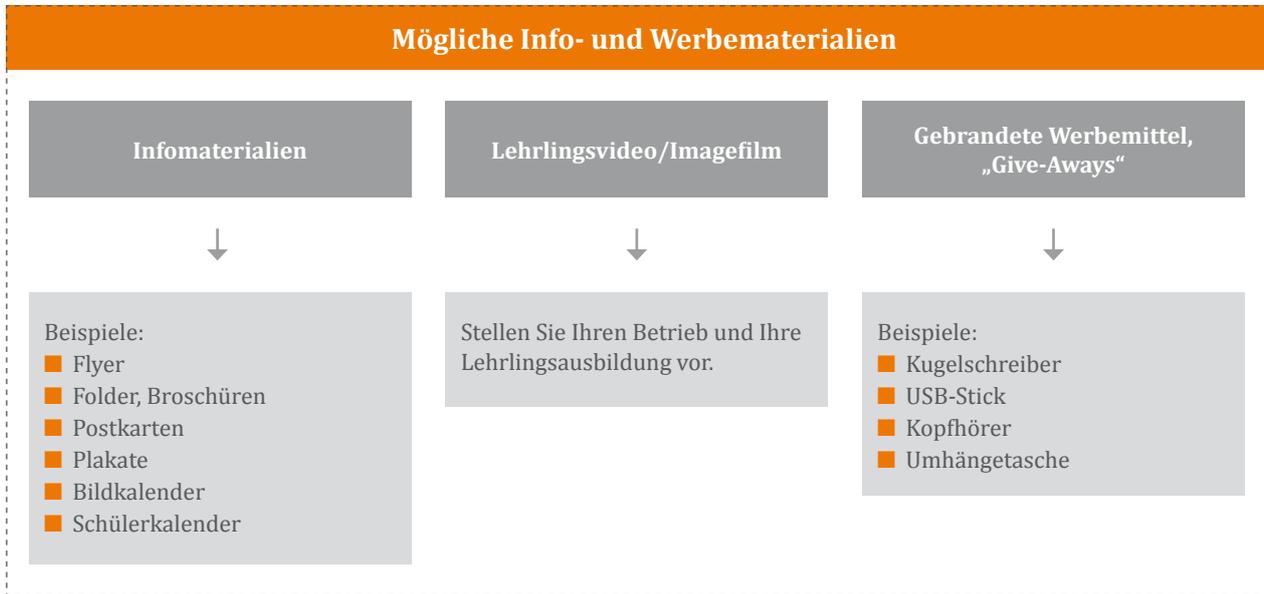
WOMIT SIE IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG BEWERBEN KÖNNEN

Sie haben unterschiedliche Möglichkeiten Ihren Lehrbetrieb und Ihre Lehrlingsausbildung zu bewerben:



a) Info- und Werbematerialien

Besonders empfehlenswert für die Suche nach einem passenden Lehrling sind Infomaterialien, die auf Ihr Unternehmen und Ihre Lehrlingsausbildung aufmerksam machen. Diese können bei Ihren Berufsinformationsmaßnahmen (Schulbesuche, Betriebsbesichtigungen/Betriebserkundungen, Berufsinfomessen etc.) eingesetzt oder breit gestreut werden.



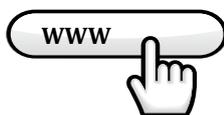
Info- und Werbematerialien:

qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

b) Lehrlingswebsite und Web 2.0-Aktivitäten

Geben Sie Jugendlichen die Möglichkeit, sich auf Ihrer Website über Ihre Lehrlingsausbildung und Ihren Betrieb zu informieren. Sie können auch eine eigene Lehrlingsinfowebsite gestalten. Zeigen Sie, was einem Lehrling in Ihrem Betrieb geboten wird. Führen Sie an, wie sich interessierte Jugendliche für die offene Lehrstelle bewerben können.

Sie können auch Web 2.0-Portale wie Facebook, YouTube, Flickr, Blog etc. für die Bewerbung Ihres Betriebes und Ihrer Lehrlingsausbildung nutzen.



Lehrlingswebsite und Web 2.0-Aktivitäten:

qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

c) Positive Medienberichte

Auch positive Medienberichte steigern den Bekanntheitsgrad Ihres Unternehmens.

Mögliche Medien	Mögliche Themen
<ul style="list-style-type: none">■ überregionale und regionale Zeitungen■ Fachzeitschriften■ österreichweite sowie lokale Fernsehsender■ österreichweite sowie lokale Radiosender■ Nachrichtenagenturen und Presseverteiler (z. B. APA – Austria Presse Agentur, presstext.at)	<ul style="list-style-type: none">■ Lehrlingsausbildung allgemein■ Ankündigung einer offenen Lehrstelle, Einladung zu Recruitingevents■ Berichte über Veranstaltungen, z. B. Tag der offenen Tür■ Erfolge bei Lehrlingswettbewerben■ Auszeichnungen des Unternehmens für die Lehrlingsausbildung, z. B. Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“, Staatlich ausgezeichnete Lehrbetriebe, Auszeichnungen von Ausbildern■ Erfolgsgeschichten von Lehrlingen: erfolgreiche Karrieren im Unternehmen■ Abschluss besonderer Lehrlingsprojekte■ Projekte mit Schulen■ Berichte über Auslandspraktika■ Besonderes betriebliches Engagement in der Lehrlingsausbildung



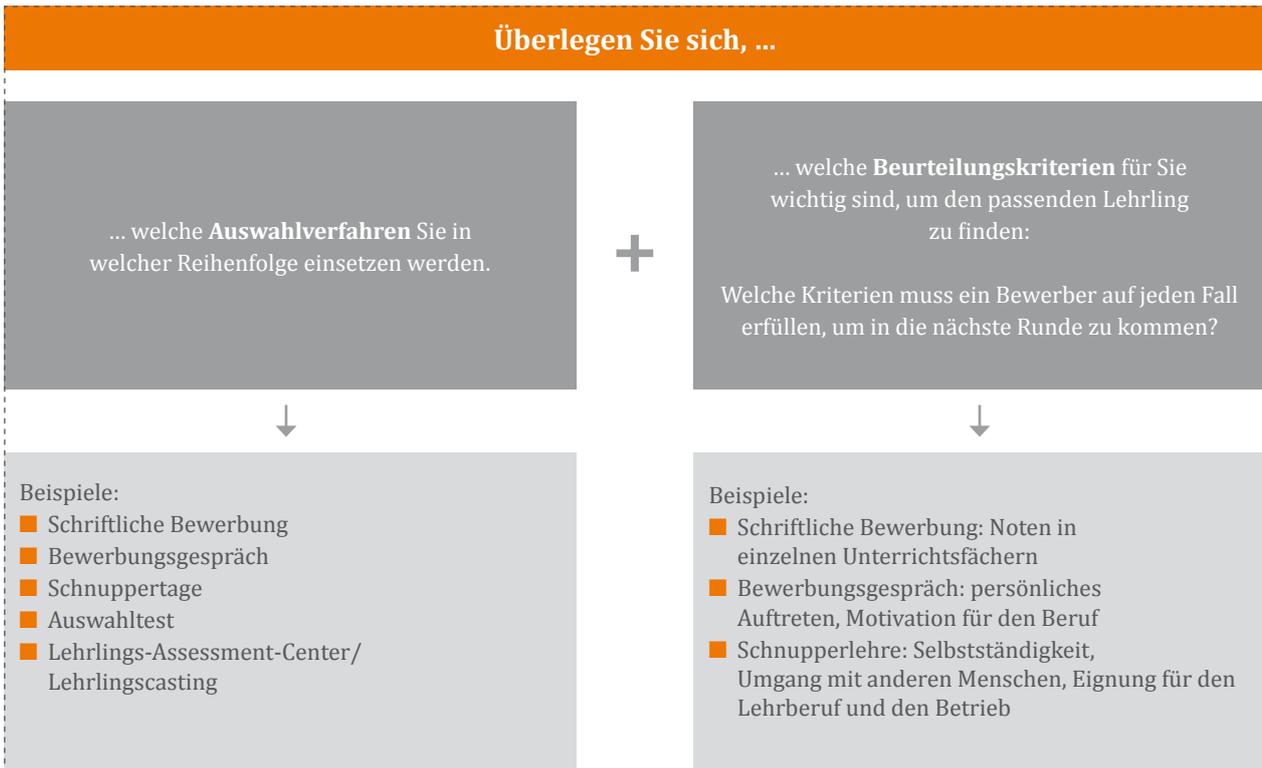
Positive Medienberichte:

qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge finden

Die Lehrlingsauswahl

Bei der Lehrlingsauswahl geht es darum, zu erkennen, ob die Bewerber den Anforderungen der Lehrlingsausbildung und Ihres Lehrbetriebs entsprechen.

1. Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess



2. Rückmeldung an die Bewerber über die Zu- bzw. Absage zur Lehrstelle

- schriftlich
- telefonisch
- persönlich (z. B. nach Abschluss der Schnupperlehre oder am Ende des Bewerbungsgesprächs)



Lehrlingsauswahl:

qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Lehrlinge auswählen

Auswahlhilfe für die Lehrlingsauswahl – Der Online-Lehrlingstest:

auswahlhilfe.at

Aus der Praxis

Die überbetriebliche Lehrausbildung (ÜBA)

Jugendliche,

- die die Schulpflicht erfüllt haben,
- beim AMS gemeldet sind und
- keine Lehrstelle in einem Betrieb finden,

haben die Möglichkeit, eine überbetriebliche Lehrausbildung zu absolvieren.

Die Jugendlichen schließen einen Ausbildungsvertrag mit einer Schulungseinrichtung ab. Zur praktischen Ausbildung kann die Schulungseinrichtung mit Ausbildungsbetrieben kooperieren. Zusätzlich besuchen ÜBA-Lehrlinge die Berufsschule.

Einen Lehrling aus einer ÜBA in ein reguläres Lehrverhältnis übernehmen?

- Bei der praktischen Ausbildung besteht die Möglichkeit, einen ÜBA-Lehrling über mehrere Wochen hinweg gut kennenzulernen.
- Bei Übernahme in ein reguläres Lehrverhältnis werden Ausbildungszeiten, die in der ÜBA absolviert wurden, angerechnet.
- Die Übernahme von Lehrlingen aus überbetrieblichen Einrichtungen wird gefördert (siehe Seite 34).

Haben Sie Interesse?

Für ausführlichere Informationen kontaktieren Sie bitte das AMS.

Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

1. Lehrvertrag und Anmeldefristen

Wenn Sie sich entschlossen haben, einen Lehrling in Ihrem Betrieb aufzunehmen:

Schließen Sie den
schriftlichen Lehrvertrag ab.



Melden Sie den Lehrvertrag **innen
drei Wochen** bei der **Lehrlingsstelle** der
Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes an.

Beachten Sie folgende Fristen:

Wichtige Anmeldefristen bei der Aufnahme eines Lehrlings

Vor Beginn des Lehrverhältnisses: Meldung an die Gebietskrankenkasse
Die Anmeldung des Lehrlings hat vor Beginn des Lehrverhältnisses durch den
Ausbildungsbetrieb/Lehrberechtigten zu erfolgen.



Spätestens zwei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Anmeldung bei der Berufsschule
Der Lehrling ist innerhalb von zwei Wochen ab Beginn des Lehrverhältnisses vom
Ausbildungsbetrieb/Lehrberechtigten bei der zuständigen Berufsschule anzumelden.



Spätestens drei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Lehrvertragsmeldung bei der Lehrlingsstelle
Der Lehrvertrag ist binnen drei Wochen nach Antritt der Lehre (nicht erst nach dem Ende der
Probezeit) bei der Lehrlingsstelle anzumelden.

Hinweise

- Um einen Jugendlichen als Lehrling beschäftigen zu können, muss er die **allgemeine Schulpflicht** (neun Schuljahre) **erfüllt** haben.
- Bei minderjährigen Lehrlingen muss der **Lehrvertrag** von den **Eltern** bzw. vom gesetzlichen Vertreter des Lehrlings **unterschrieben** werden.
- Grundsätzlich ist es möglich, Lehrlinge zu beschäftigen, die nicht die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen. Es sind die Bestimmungen des Ausländerbeschäftigungsgesetzes (AuslBG) zu beachten. Ausführliche Informationen finden Sie in der **Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern**.
- Der Inhalt des Lehrvertrages ist gesetzlich geregelt. **Verwenden** Sie die **Lehrvertragsformulare der Lehrlingsstellen**, da diese den Vorgaben des Berufsausbildungsgesetzes entsprechen.
- **Formulare für die Lehrvertragsanmeldung** erhalten Sie in der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes bzw. auf deren Webseiten. Die Lehrvertragsanmeldung kann in den meisten Bundesländern auch online durchgeführt werden.
- Für Jugendliche mit besonderen Bedürfnissen besteht die Möglichkeit, die Lehrzeit zu verlängern oder die Ausbildung auf bestimmte Teile des Berufsbildes einzuschränken (Teilqualifikation). Ansprechpartner sind das AMS, die Berufsausbildungs-Assistenz bzw. die Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.





Lehrvertrag:
wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertrag.html

Lehrvertragsanmeldung:
wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertragsanmeldung-formulare.html

Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:
wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:
wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

2. Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge

Grundsätzlich **gelten die gesetzlichen Schutzbestimmungen der Arbeitnehmer**. Darüber hinaus sind auf Lehrlinge die Bestimmungen für die **Kinder- und Jugendbeschäftigung (KJBG)** und die **Verordnung über Beschäftigungsverbote und -beschränkungen für Jugendliche (KJBG-VO)** anzuwenden.



Spezielle Regelungen bei der Beschäftigung von Lehrlingen unter 18 Jahren gibt es beispielsweise in folgenden Bereichen:

- Arbeits- und Ruhezeiten
- Gestaltung der Arbeitsstätte und der Arbeitsbedingungen
- Gefahrenbelehrung
- Beschäftigungsverbote und -beschränkungen
- Beförderung von Geld- und Sachwerten
- Verzeichnis der beschäftigten Jugendlichen

Hinweise

- Für Lehrlinge, die bereits 18 Jahre alt sind, gilt das Arbeitszeitgesetz. Sind die Lehrlinge noch **unter 18 Jahren**, gilt zudem das Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz mit besonderen Bestimmungen zur Arbeitszeit.
- Beachten Sie die Bestimmungen für Jugendliche und Lehrlinge im **Kollektivvertrag**.
- Ausführlichere Informationen, u. a. zu den Arbeits- und Ruhezeiten, finden Sie in der **Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern**.

WWW



Gesetzessammlung zum technischen Arbeitnehmerschutz und zum Arbeitszeit- und Verwendungsschutz:

wko.at/service/arbeitsrecht-sozialrecht/aushangpflichtige-gesetze.html

Kinder- und Jugendbeschäftigungsgesetz (KJBG):

wko.at/service/bildung-lehre/KJBG.html

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:

wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

3. Die Lehrlingsentschädigung

Die Höhe der Lehrlingsentschädigung ist im Kollektivvertrag für Angestellte und Lehrlinge in Handelsbetrieben geregelt. Ihrem Lehrling sind auch Urlaubs- und Weihnachtsgeld zu bezahlen.

WWW



Kollektivvertrag Handel:

wko.at/branchen/handel/Kollektivvertrag_Handelsangestellte.html

GPA-djp-Informationen zum Kollektivvertrag Handel:

gpa-djp.at → Kollektivvertrag → *Alle Branchen* → *Handel*

4. Probezeit

Die ersten drei Monate der Lehrzeit gelten als Probezeit.



Wird der Lehrling während der ersten drei Monate in eine lehrgangsmäßige Berufsschule einberufen, so gelten die ersten sechs Wochen der tatsächlichen betrieblichen Ausbildung als Probezeit. Mehr Informationen über die Ausbildung in Betrieb und Schule finden Sie ab Seite 36.

Hinweise

- In der **Probezeit** können sowohl Sie als auch Ihr Lehrling den Lehrvertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen lösen.
- Die **Auflösung** des Lehrverhältnisses muss in **schriftlicher Form** erfolgen. Wenn ein minderjähriger Lehrling den Lehrvertrag auflösen möchte, dann ist die Zustimmung der Eltern bzw. des gesetzlichen Vertreters notwendig.
- Die **Lehrlingsstelle** ist binnen **vier Wochen** über die Auflösung des Lehrverhältnisses zu informieren. Die **Berufsschule** ist **umgehend** zu verständigen.
- **Nach Ablauf der Probezeit** ist eine einseitige Auflösung des Lehrverhältnisses nur mehr aus schwerwiegenden, im Gesetz angeführten Gründen oder zu bestimmten Zeitpunkten möglich. Nutzen Sie daher die Probezeit aktiv für die Feststellung der Berufseignung des Lehrlings.
- Verwenden Sie bei einer vorzeitigen Auflösung von Lehrverhältnissen die Formulare der WKÖ.

WWW



Probezeit in der Lehre:

wko.at/service/t/bildung-lehre/Probezeit_in_der_Lehre.html

Informationen zur vorzeitigen Auflösung des Lehrverhältnisses:

wko.at/service/bildung-lehre/Vorzeitige_Aufloesung_eines_Lehrverhaeltnisses.html

5. Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung

Lehrlinge haben die Möglichkeit, die Berufsreifeprüfung kostenfrei und parallel zur Lehre zu machen. Auch für die Lehrbetriebe fallen keine Kosten an. Es gibt grundsätzlich zwei unterschiedliche Modelle bei Lehre mit Matura.



Hinweise

- Die **Vorbereitungen auf die Berufsreifeprüfung** laufen in den Bundesländern unterschiedlich ab. Jedes Bundesland hat daher eine eigene Koordinationsstelle, die für die Beratung, Anmeldung und Organisation der Vorbereitungskurse zuständig ist.
- Um die Vorbereitungskurse und die Prüfungen kostenlos absolvieren zu können, muss zumindest eine Teilprüfung vor Lehrzeitende absolviert werden. Der Einstieg in die Vorbereitungskurse ist in allen Lehrberufen ab dem ersten Lehrjahr möglich.
- Informationen zur Berufsmatura erhalten Sie beim Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung und bei den Lehrlingsstellen der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.



Informationen des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF):
bildung.bmbwf.gv.at/schulen/bw/bm/faq.html

Koordinationsstellen – Kontaktdaten:
wko.at/service/bildung-lehre/LehreundMatura_Bundeslaender.html

Der Lehrvertrag bei Lehre mit Matura:
wko.at/service/bildung-lehre/Lehrvertrag_LehreundMatura.html

Unterstützung und Förderungen für den Lehrbetrieb im Modell Lehre und Matura:
wko.at/service/bildung-lehre/Unterstuetzung_und_Foerderung_fuer_den_Lehrbetrieb_im_Mo.html



© shutterstock.com/Monkey Business Images

6. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Es gibt eine Vielzahl an Förderinstrumenten, wie beispielsweise:



Hinweise

- Die angebotenen Förderungen können sich ändern. Schauen Sie daher regelmäßig auf die Websites der WKO.
- Weitere Fördermöglichkeiten für Lehrstellen finden Sie beim AMS (Arbeitsmarktservice): Es gibt Lehrstellenförderungen, um bestimmten benachteiligten Personengruppen ein Lehrverhältnis zu ermöglichen.

www



Förderungen Lehre – Informationen und Praxistipps:
wko.at/service/bildung-lehre/foerderungen-lehre.html

Formulare zur Lehrstellenförderung:
wko.at/service/bildung-lehre/Formulare-Lehrstellfoerderung-WKO.html

AMS – Service für Unternehmen:
ams.at → Unternehmen → Förderungen → *Förderung der Lehrausbildung*

Weitere Bildungsförderungen:
bic.at → Service → Bildungsförderungsdatenbank

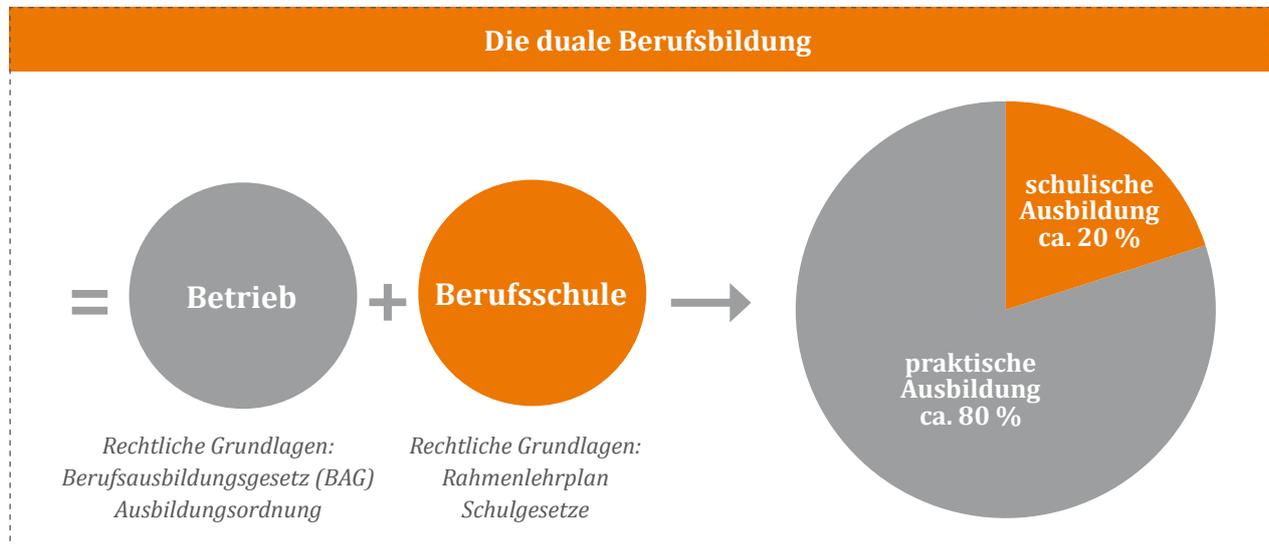


© shutterstock.com/gpointstudio

Ausbildung im Betrieb

1. Die duale Berufsbildung

Die Ausbildung Ihres Lehrlings erfolgt sowohl in Ihrem Lehrbetrieb als auch in der Berufsschule.



Hinweis

- Informationen zur Ausbildung in der Berufsschule finden Sie ab Seite 44.

2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

Berufsausbildungsgesetz (BAG)	Die rechtlichen Grundlagen sind im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt.
Lehrberufsliste	Sämtliche gesetzlich anerkannte Lehrberufe, so auch der Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/-Kauffrau, sind in der Lehrberufsliste festgelegt. In dieser Liste werden auch die Lehrzeitdauer und die Verwandtschaft zu anderen Lehrberufen, samt Anrechnung von Lehrzeiten, geregelt.
Ausbildungsordnung	Für jeden Lehrberuf, wie auch für den Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/-Kauffrau, erlässt das Wirtschaftsministerium eine Ausbildungsordnung . Sie ist für die Ausbildung in den Lehrbetrieben verbindlich . Die Ausbildungsordnung enthält die beruflichen Handlungskompetenzen (Berufsprofil), das Berufsbild und die Prüfungsordnung.
Berufsbild	In der Ausbildungsordnung ist das spezifische Berufsbild des Lehrberufs festgelegt. Das Berufsbild ist der „Lehrplan“ für den Lehrbetrieb. Es enthält – nach Lehrjahren gegliedert – die beruflichen Kompetenzen , die dem Lehrling während der betrieblichen Ausbildung vermittelt werden müssen .

Hinweise

- Die Ausbildungsordnung ist ab Seite 128 abgedruckt.
- Es steht Ihnen frei, Lehrlinge **über das Berufsbild hinaus** auszubilden.
Beispiele: Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen, berufsübergreifende Ausbildungen, Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft-Skills, Förderung der Gesundheit und Fitness, Auslandspraktika sowie die Berufsmatura.

www



Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):

lehrberufsliste.m-services.at → Alle Lehrberufe → E → *E-Commerce-Kaufmann/-frau*

Ausbildung über das Berufsbild hinaus:

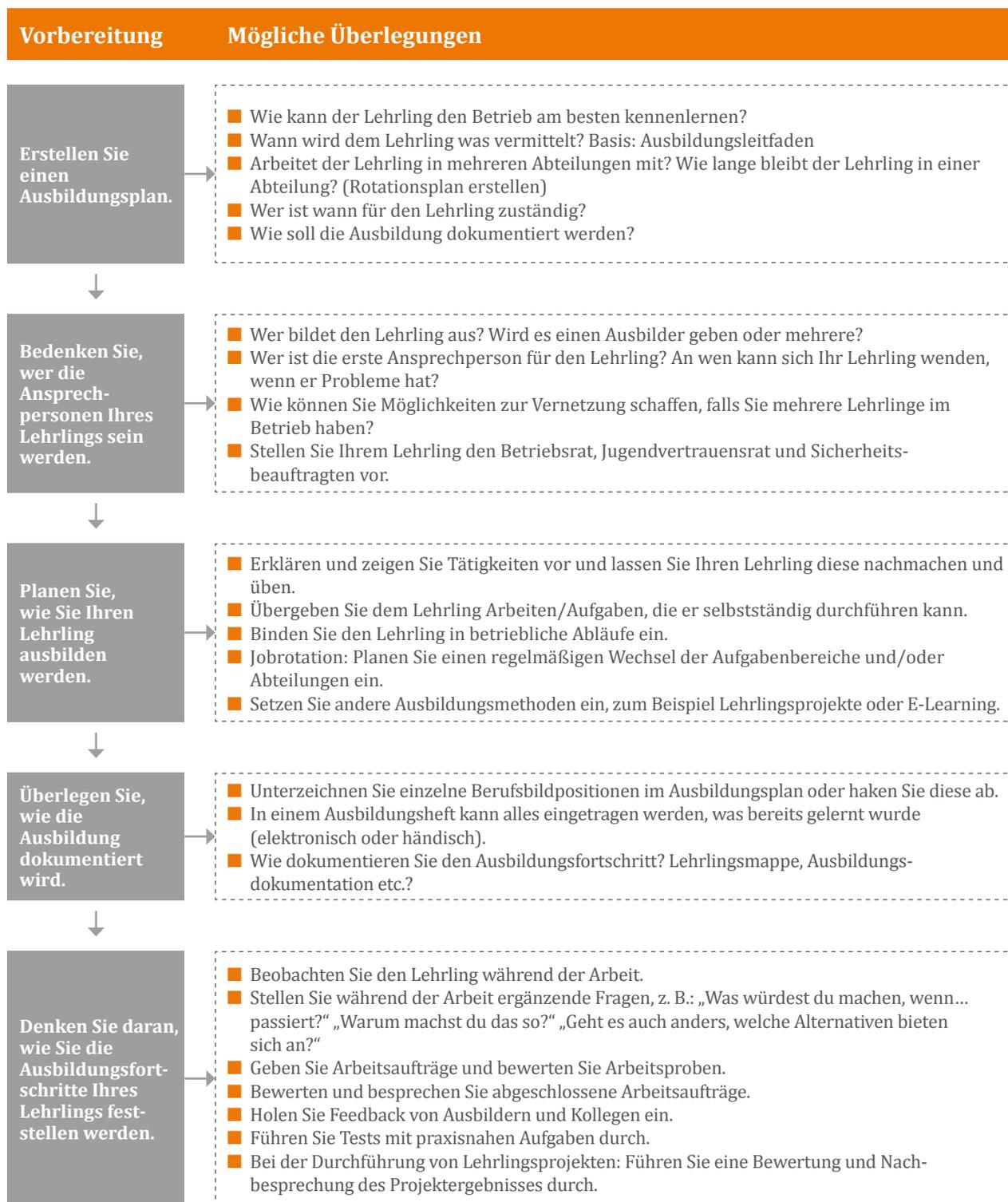
qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Ausbildung über das Berufsbild hinaus



© shutterstock.com/goodluz

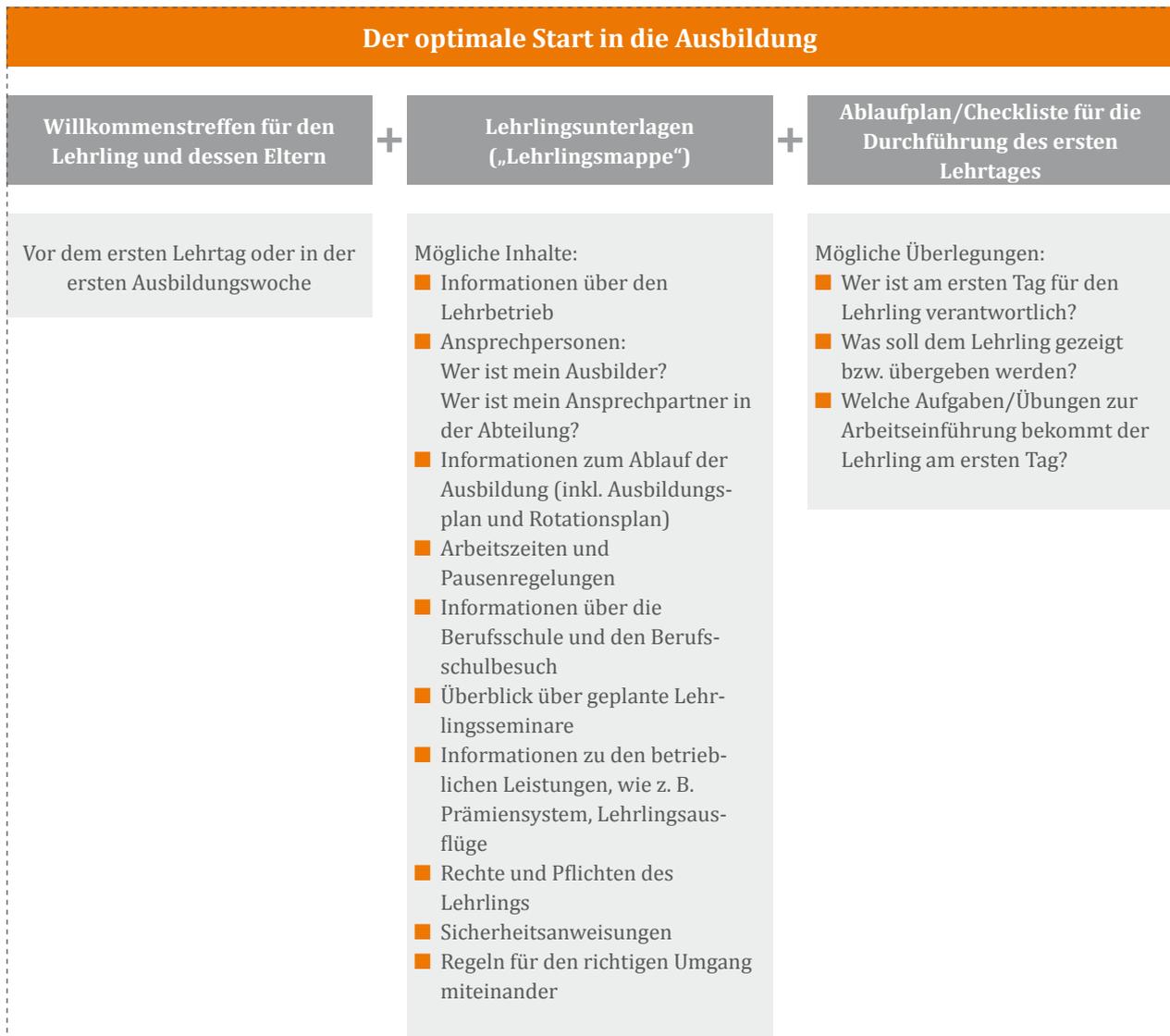
3. Bevor Sie mit der Ausbildung Ihres Lehrlings beginnen ...

Überlegen Sie sich, wie Sie Ihren Lehrling am besten ausbilden können:



4. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

Überlegen Sie sich vor dem ersten Lehrtag, wie Sie Ihrem Lehrling einen optimalen Start in die Ausbildung ermöglichen:



Hinweise

- Überreichen Sie Ihrem Lehrling zu Beginn der Ausbildung eine **Lehrlingsmappe**, die **alle relevanten Informationen** rund um das **Unternehmen** und die **Lehrlingsausbildung** enthält. Die Mappe bietet sowohl Ihrem Lehrling als auch seinen Eltern einen guten Überblick und sollte als **Begleiter durch die Lehre** dienen. Darin können z. B. Protokolle von Feedbackgesprächen, Ausbildungsdokumentationen, Zeugnisse etc. aufbewahrt werden. Die Lehrlingsmappe können Sie dem Lehrling bereits vor seinem Lehrantritt oder aber auch am ersten Lehrtag überreichen.
- Durch den Lehrvertragsabschluss übernehmen sowohl der Lehrberechtigte als auch der Lehrling gewisse **Rechte und Pflichten**, die im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt sind. Eine Übersicht über die wichtigsten Pflichten des Lehrlings und des Lehrberechtigten finden Sie in der Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe. Ein Infoblatt für Lehrlinge finden Sie auf Seite 106.



Optimaler Start in die Ausbildung:

qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Optimaler Start in die Ausbildung

Ausbildung gestalten:

qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Ausbildung gestalten

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:

wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

Rechte und Pflichten von Lehrlingen:

arbeiterkammer.at → Beratung → Arbeit & Recht → *Lehre* → *Rechte & Pflichten*



Best Practice

Checkliste: Erster Lehrtag

VOR LEHRBEGINN (VORBEREITUNG)		
	Notizen	✓
Sind alle Vorgesetzten und Mitarbeiter über den Eintritt des Lehrlings informiert?		<input type="radio"/>
Ist festgelegt, wer der/die verantwortliche Ausbilder/in des Lehrlings sein wird?		<input type="radio"/>
Sind für den Lehrling Arbeitsplatz, Unterlagen etc. vorbereitet? <i>z. B. Lehrlingsmappe, Computer-Passwort</i>		<input type="radio"/>
Sind Programm und Ablauf für den ersten Lehrtag geplant?		<input type="radio"/>
Ist festgelegt, welche Personen für den Lehrling am ersten Lehrtag zuständig sind? <i>z. B. Wer nimmt den Lehrling in Empfang? Wer zeigt ihm/ihr seinen Arbeitsplatz?</i>		<input type="radio"/>
Ist der/die Ansprechpartner/in bzw. der/die Ausbilder/in am ersten Lehrtag im Dienst?		<input type="radio"/>

AM ERSTEN LEHRTAG		
	Notizen	✓
Begrüßung des Lehrlings Nehmen Sie sich Zeit, um den Lehrling in Empfang zu nehmen. Bedenken Sie, dass er/sie wahrscheinlich nervös sein wird. Versuchen Sie, die Situation durch ein persönliches Gespräch aufzulockern.		<input type="radio"/>
Betriebsführung/Räumlichkeiten zeigen Machen Sie einen Rundgang, damit Ihr Lehrling einen ersten Eindruck vom Lehrbetrieb bekommt. Zeigen Sie ihm/ihr auch die Toiletten. Eventuell ist Ihr Lehrling in den ersten Tagen noch schüchtern und die Frage danach ist ihm/ihr peinlich.		<input type="radio"/>
Vorstellen im Team Stellen Sie dem Lehrling alle für ihn/sie wichtigen Mitarbeiter vor. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling weiß, wer seine/ihre Ansprechpartner sind.		<input type="radio"/>
Einführung in die Lehrlingsausbildung Besprechen Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und die wichtigsten Punkte der betriebsinternen Regelungen (Hausordnung, Pausen, Mittagessen etc.).		<input type="radio"/>
Einführung in den Arbeitsplatz und erste berufliche Tätigkeiten Übergeben Sie dem Lehrling alles, was er/sie für die Ausbildung im Betrieb braucht (Passwörter etc.). Zeigen Sie dem Lehrling seinen/ihren Arbeitsplatz. Binden Sie den Lehrling in erste interessante, aber auch bewältigbare berufliche Aufgaben ein.		<input type="radio"/>
Abschluss: Nachbesprechung und Ausblick Lassen Sie den Tag noch einmal Revue passieren. Beantworten Sie Fragen. Geben Sie einen Einblick, was den Lehrling in den kommenden Tagen erwartet. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling Ihr Unternehmen mit einem positiven Gefühl verlässt.		<input type="radio"/>

Download unter: qualitaet-lehre.at

Best Practice

Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb

AUFGABE

Mach dich mit diesem Blatt auf den Weg und erkunde deinen Lehrbetrieb!

- Was macht dein Lehrbetrieb? (Welche Produkte und welche Dienstleistungen werden angeboten?)

- Zu welcher Branche gehört dein Lehrbetrieb?

- Welche Abteilungen gibt es in deinem Lehrbetrieb?

- Wie heißt der/die Geschäftsführer/in deines Lehrbetriebs?

- Wie viele Mitarbeiter/innen hat dein Lehrbetrieb?

- Werden in deinem Lehrbetrieb noch andere Lehrlinge ausgebildet? Wenn ja, wie viele?



■ Welche Lehrberufe gibt es in deinem Lehrbetrieb?

■ Wie heißt dein/e Ausbilder/in?

■ Was tust du, wenn du morgens aufwachst und merkst, dass du krank bist?

■ Beschreibe die wichtigsten Tätigkeiten deines Lehrberufes:

Mögliche Themen für weitere Fragen:

- Wann wurde das Unternehmen gegründet?
- Welche weiteren Standorte hat dein Lehrbetrieb?
- Einzelne Verantwortliche in verschiedenen Abteilungen abfragen (Abteilungsleiter/in etc.)
- Fragen zu einzelnen Waren, wie beispielsweise: Welche Marken führen wir?
- Fragen zum Unternehmensnamen: Wofür steht der Unternehmensname? Warum heißt das Unternehmen ...?
- Wie lautet unsere allgemeine E-Mail-Adresse?
- Wie lautet die URL zur Unternehmenswebsite?
- In welchen sozialen Medien ist das Unternehmen präsent?
- Wie lautet unser aktueller Werbeslogan?

Download unter: qualitaet-lehre.at

Ausbildung in der Berufsschule

1. Organisation des Berufsschulunterrichts



Hinweise

- Der Besuch der Berufsschule ist für alle Lehrlinge **verpflichtend**.
- Welche Berufsschule Ihr Lehrling besuchen wird, richtet sich nach dem **Standort Ihres Lehrbetriebs**.



© shutterstock.com/lightpoet

2. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule

Ihrem Lehrling ist zur Erfüllung der Berufsschulpflicht die erforderliche Zeit freizugeben. Die Unterrichtszeit in der Berufsschule ist auf die Dauer der wöchentlichen Arbeitszeit anzurechnen.

Regelungen beim Besuch einer ganzjährigen Berufsschule:	
Unterrichtsdauer an einem Berufsschultag	Regelung (Grundlage: KJBG)
Mindestens acht Stunden (das sind in der Regel neun Unterrichtsstunden)	Eine Beschäftigung des Lehrlings im Betrieb ist danach nicht mehr zulässig.
Weniger als acht Stunden	Der Lehrling hat nach der Schule zu arbeiten, wenn es ihm auf Grund des Verhältnisses der Wegzeit zur Arbeitszeit zumutbar ist und die gesetzlich zulässige (tägliche und wöchentliche) Arbeitszeit dadurch nicht überschritten wird.
Entfallen eine oder mehrere Unterrichtsstunden	Der Lehrling muss nur dann im Betrieb arbeiten, wenn es ihm zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen: Ist die Anreizezeit gleich lang oder länger als die noch zu verbringende Arbeitszeit im Betrieb, dann kann die Rückkehr in den Betrieb nicht verlangt werden.

Regelungen beim Besuch einer lehrgangsmäßigen Berufsschule:	
Unterrichtszeit	Regelung (Grundlage: KJBG)
Generell gilt	Während des Besuches der Lehrgangsbetriebsschule dürfen Lehrlinge nicht im Betrieb beschäftigt werden.
Unterricht entfällt an bis zu zwei aufeinander folgenden Werktagen	Die Arbeitsverpflichtung hängt davon ab, ob es dem Lehrling in Bezug auf die Wegzeit zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen: Das ist z. B. nicht der Fall, wenn nur ein Unterrichtstag entfällt und der Lehrling eine Berufsschule außerhalb seines Bundeslandes besucht. Bei drei oder mehreren aufeinander folgenden unterrichtsfreien Tagen besteht Arbeitspflicht.
Mehr als 40 Stunden Unterricht pro Woche	Der Lehrling hat dem Betrieb gegenüber keinen Anspruch auf Freizeitausgleich.

3. Schwerpunkte der Berufsschule

Die Schwerpunkte der Berufsschule setzen sich überblicksartig wie folgt zusammen (Details finden Sie im Rahmenlehrplan der Berufsschule):



Hinweise

- Ihr Lehrling ist spätestens **zwei Wochen nach Lehrzeitbeginn** in der Berufsschule anzumelden. Hier wird geklärt, ab welchem Zeitpunkt und in welcher Form Ihr Lehrling die Berufsschule besucht.
- Für die Zeit des Berufsschulbesuchs ist die **Lehrlingsentschädigung weiterzuzahlen**.
- Sollten durch den Berufsschulbesuch **Kosten für die Unterbringung der Lehrlinge in einem Lehrlingshaus oder Internat** entstehen, hat diese der **Lehrbetrieb** zu begleichen. Der **Ersatz** dieser Kosten kann **bei der Lehrlingsstelle beantragt** werden.

4. Kontakt zur Berufsschule

Die Zusammenarbeit zwischen Lehrbetrieb und Berufsschule sichert die Qualität der Lehrlingsausbildung.

Kontaktmöglichkeiten zwischen Ihnen und der Berufsschule:

- Kontaktieren Sie die Berufsschule (Direktor, Klassenvorstand bzw. Berufsschullehrer) und erkundigen Sie sich über die Leistungen Ihres Lehrlings.
 - Sprechen Sie sich z. B. über Fördermaßnahmen bei lernschwachen Lehrlingen bzw. höhere Anforderungen bei leistungsstarken Lehrlingen ab.
- Vereinbaren Sie, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit Ihnen Kontakt aufnimmt.
 - z. B. bei starkem Leistungsabfall sowie der Gefahr eines „Nicht genügend“
- Ermöglichen Sie Exkursionen von Berufsschulklassen in Ihren Lehrbetrieb.
- Laden Sie Berufsschullehrer in Ihren Betrieb ein.
 - z. B. für fachlichen Austausch, Einblicke in Ihre betriebliche Praxis, Vorstellen neuer Arbeitsmethoden, Produkte
- Führen Sie gemeinsam Projekte durch.
 - z. B. Auslandspraktika, gemeinsame Organisation oder Unterstützung von Lehrlingswettbewerben

WWW



Informationen zur Berufsschule:

wko.at/service/bildung-lehre/Berufsschule.html

Informationen zum Ersatz der Unterbringungskosten:

wko.at/service/stmk/bildung-lehre/internatskosten-neu-geregelt.html

Lehrplan der Berufsschule:

www.abc.berufsbildendeschulen.at → Berufsschulen → *Nützliche Links* → *Lehrpläne Berufsschulen zum Downloaden*

Ausbildungspartner Berufsschule:

qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Ausbildungspartner Berufsschule



Tool 2

Erfolgreich ausbilden im E-Commerce

Inhalt Tool 2

Aufbau und Handhabung Tool 2

49

1 Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb	
<input type="checkbox"/> Betriebliches Umfeld	52
<input type="checkbox"/> Lehrbetrieb	54
<input type="checkbox"/> Branchenüberblick	55
<input type="checkbox"/> Ziel & Inhalt der Ausbildung	56
<input type="checkbox"/> Gesundheitsschutz & Arbeitssicherheit	58
<input type="checkbox"/> Umweltschutz	59
<input type="checkbox"/> Wirtschaftlichkeit & Qualitätssicherung	60
<input type="checkbox"/> Rechte & Pflichten	61
<input type="checkbox"/> Best Practice-Beispiele	65

2 E-Commerce	
<input type="checkbox"/> Shopmanagementsystem	70
<input type="checkbox"/> Warenangebot im Online-Shop	72
<input type="checkbox"/> Verbesserung Online-Shop	73
<input type="checkbox"/> Marketinggrundlagen & Kundenorientierung	75
<input type="checkbox"/> Online-Marketing	78
<input type="checkbox"/> Online-Verkaufsprozess	81
<input type="checkbox"/> Kaufverträge	83
<input type="checkbox"/> Best Practice-Beispiele	85

3 Office-Management	
<input type="checkbox"/> Kommunikation intern und extern	91
<input type="checkbox"/> Terminmanagement & Post	92
<input type="checkbox"/> Schriftverkehr	94
<input type="checkbox"/> EDV-Geräte	95
<input type="checkbox"/> Zahlungen	97
<input type="checkbox"/> Buchungen	98
<input type="checkbox"/> Betriebswirtschaftliche Berechnungen	100
<input type="checkbox"/> Best Practice-Beispiele	102

AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTEN:

Rechte und Pflichten eines Lehrlings	106
Ausbildungsordnung E-Commerce-Kaufmann/-Kaufrau	128

Tool 2 dieses Ausbildungsleitfadens gliedert sich in drei Ausbildungsbereiche:

1 Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb	Seite 50
2 E-Commerce	Seite 68
3 Office-Management	Seite 89

Jeder **Ausbildungsbereich** beginnt mit einer **Übersichtstabelle der Ausbildungsziele**, die Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen erreichen sollen. In den weiteren Tabellen werden die einzelnen Ausbildungsziele genauer beschrieben. Gliederung und Wording des Ausbildungsleitfadens sind anders als im Berufsbild. Selbstverständlich finden sich aber alle Ausbildungsinhalte des Berufsbildes im Ausbildungsleitfaden wieder.

Beispiel für ein Ausbildungsziel und Ausbildungsinhalte:		
Ihr Lehrling kann mit dem Shopmanagementsystem arbeiten.		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<p>Ihr Lehrling kennt die wichtigsten Merkmale von Shopmanagementsystemen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entwicklungsart (z. B. Eigenentwicklung, SaaS, Open Source) - Funktionen (z. B. Rechnungen drucken, PDF-Datei erstellen, E-Mails versenden) - Elemente (z. B. Bilder, Rechnungen, Produkte) - Anbindung an Warenwirtschaft 	<p>Ihr Lehrling kann Arbeiten im Shopmanagementsystem erledigen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Online-Shop konfigurieren (Anordnung der Produkte ändern, neue Produktkategorien anlegen, Designänderungen vornehmen, Banner zur Sortimentspräsentation ändern, Onsite-Suche optimieren) - Kundendaten verwalten - neue Waren im Shop anlegen und mit dem Warenwirtschaftssystem verknüpfen 	
<p>Ihr Lehrling kann die Bestandteile eines Online-Shops analysieren.</p> <p>Einen konkreten Online-Shop analysieren auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Navigation (Wie komplex/einfach ist die Navigation aufgebaut?) - Suche (Wie kann gesucht werden? Welche möglichen Filter gibt es?) ... 		

→ **Ausbildungsziel**

→ **Ausbildungsinhalt:** Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen.

→ **Beispiele:** Jeder Lehrbetrieb ist anders. Der Ausbildungsleitfaden und die angeführten Beispiele sollen als Orientierung und Anregung dienen, die je nach Tätigkeitsfeld und betrieblichen Anforderungen individuell angepasst werden können.

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.7.2, 5.7.3, 5.7.4, 5.7.5, 5.7.6

→ **Berufsbildpositionen:** Die Berufsbildpositionen verweisen auf die E-Commerce-Kaufmann/-Kaufrau-Ausbildungsordnung.

Ausbildungsbereich

Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 52	... sich im Lehrbetrieb zurechtfinden und im betrieblichen Umfeld agieren.		
	In den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden		
	Wichtige Ansprechpartner kennen		
	Aufgaben der Betriebsbereiche kennen	Wesentliche Zusammenhänge zwischen den Betriebsbereichen kennen	
	Innerbetriebliche Regelungen einhalten		Compliance-Richtlinien einhalten
	Gemäß seiner Verantwortung außerhalb des Lehrbetriebs verhalten		
→ Seite 54	... einen Überblick über den Lehrbetrieb geben.		
	Aufbau des Lehrbetriebs kennen		
	Grundlegende Ziele des Lehrbetriebs erklären	Weitere Ziele und E-Commerce-Strategie des Lehrbetriebs erklären	
	Leistungsangebot des Lehrbetriebs kennen		
	Daten und Fakten zum Lehrbetrieb kennen		
			Risiken für den Betrieb erklären und Vorgehensweise im Schadensfall kennen
→ Seite 55	... einen Überblick über die Branche geben.		
	Merkmale der Branche erklären		
		Trends und Entwicklungen im E-Commerce-Bereich kennen	
	Online-Geschäftsmodelle kennen		
	Interessensvertretungen der Branche kennen		
→ Seite 56	... Ziel und Inhalt seiner Ausbildung erklären.		
	Ablauf der Ausbildung im Lehrbetrieb und Berufsschule erklären	Anforderungen der Lehrabschlussprüfung kennen	
	Rechte und Pflichten als Lehrling kennen		
	Weiterbildungs- und Karrieremöglichkeiten kennen		

Fortsetzung →

Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 58	... gesundheitsschonend und sicher arbeiten.		
	Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden		
	Gefahren erkennen und vermeiden		
	An betriebliche Sicherheitsvorschriften halten		
	Bei Arbeitsunfällen richtig reagieren		
→ Seite 59	... zum betrieblichen Umweltschutz beitragen.		
	Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb erklären		
	Ressourcen- und umweltschonend arbeiten		
		Bedeutung von nachhaltigem Versand kennen	
→ Seite 60	... die betrieblichen Qualitätsvorgaben umsetzen.		
	Zentrale Qualitätsvorgaben des Betriebes erklären		
→ Seite 61	... Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer wahrnehmen.		
	Aufgaben der Arbeitnehmervertretung kennen		
	Wesentliche Bestimmungen des Lehrvertrages und des Berufsausbildungsgesetzes kennen		
	Grundlegende arbeitsrechtliche Bestimmungen kennen		
	Mit Zeiterfassungssystem umgehen		
	Gehaltsbestandteile kennen und überprüfen		

- 1
- 2
- 3
- 4

Ihr Lehrling kann sich im Lehrbetrieb zurechtfinden und im betrieblichen Umfeld agieren.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<p>Ihr Lehrling findet sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebes zurecht. z. B. Abteilungen, Pausenräume, Garderobe, EDV-Räumlichkeiten</p>		
<p>Ihr Lehrling kennt die wichtigsten Ansprechpartner im jeweiligen Ausbildungsbereich. Er/Sie weiß, was ihre wesentlichen Aufgaben sind. z. B. Ausbilder/in, Führungskräfte, wenn vorhanden: Abteilungsleiter/innen, Jugendvertrauensrat, Betriebsrat, Mentoren, Paten</p>		
<p>Ihr Lehrling kennt die wesentlichen Aufgaben der unterschiedlichen Betriebsbereiche. z. B. Einkauf, Vertrieb, Buchhaltung</p>	<p>Ihr Lehrling kennt die wesentlichen Zusammenhänge zwischen den Betriebsbereichen. z. B. Zusammenhang von Einkauf und Produktion</p>	
<p>Ihr Lehrling hält innerbetriebliche Regelungen ein. z. B. Unternehmensleitbild, Grundlagen des Umgangs miteinander (duzen oder siezen), (wöchentliche) Fixtermine einhalten, Pünktlichkeit</p>		<p>Ihr Lehrling hält betriebliche Compliance-Richtlinien ein. z. B. verantwortungsvoller Umgang mit unternehmensinternen Daten, keine Geschenke annehmen, Vorgaben der DSGVO einhalten</p>
<p>Ihr Lehrling verhält sich gemäß seiner Verantwortung als Mitarbeiter auch außerhalb des Unternehmens. z. B. – loyal gegenüber dem Arbeitgeber verhalten – Betriebsgeheimnisse bewahren – verantwortungsvoll mit Social Media (Facebook etc.) umgehen</p>		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.1.1, 2.1.1, 2.1.2, 2.3.5, 5.2.2, 5.5.3, 5.5.4





„Neue Lehrlinge bekommen von uns am ersten Tag ein aktuelles Unternehmensorganigramm, auf dem alle Mitarbeiter mit Vornamen, Nachnamen und Telefonnummer abteilungsmäßig zusammengefasst sind. Das verschafft einen schnellen Überblick, wer welche Funktion im Unternehmen hat und die Lehrlinge können jederzeit nachsehen, wer wie heißt. Niemand merkt sich am ersten Tag 20 Namen.“

Ing. Karl Lorentschitsch, Geschäftsführer

„Wie man in den Wald hinein schreit, so kommt es zurück. Behandeln Sie Ihre Lehrlinge auf Augenhöhe: Einigen Sie sich auf eine Anrede, die für beide gilt, entweder per du oder per Sie. Bringen Sie Ihren Lehrlingen den Respekt entgegen, den Sie auch von ihnen erwarten.“

Mag. Petra Pinker (FH), Lehrlingsexpertin

Ausbildungstipps

- Nehmen Sie sich ausreichend **Zeit für neue Lehrlinge**: Führen Sie diese durch den Betrieb, stellen Sie die Mitarbeiter vor, erklären Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und wichtige Regeln. Das hilft den Lehrlingen, sich im neuen Umfeld zurechtzufinden.
- Übergeben Sie Ihren Lehrlingen eine **Lehrlingsmappe** mit allen wichtigen Informationen über den Lehrbetrieb und die Ausbildung. Mehr dazu finden Sie auf Seite 38.
- Je klarer Sie **Regeln** aussprechen, desto besser können sich Ihre Lehrlinge daran halten. Gehen Sie mit Ihren Lehrlingen zu Beginn der Ausbildung Verhaltensregeln, wie das Verhalten im Krankheitsfall oder bei Zuspätkommen, durch. Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, dass keine betriebsinternen Angelegenheiten nach außen getragen oder im Internet veröffentlicht werden dürfen. Das gilt auch für Facebook und Co. Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (z. B. Schaden für den Betrieb, Verwarnung).
- Geben Sie Lehrlingen im zweiten oder dritten Lehrjahr die Aufgabe, **neue Lehrlinge durch den Betrieb zu führen**. Auch bei Betriebsbesuchen von Schulklassen, bei Schnupperlehrlingen oder einem Tag der offenen Tür können Lehrlinge Betriebsführungen übernehmen.

Ihr Lehrling kann einen Überblick über den Lehrbetrieb geben.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kennt den Aufbau des Lehrbetriebs. <i>z. B. Abteilungen, Geschäftsführung, Sekretariat</i>		
Ihr Lehrling kann die grundlegenden Ziele des Lehrbetriebs erklären. <i>z. B.</i> – Kundenorientierung – Qualitätsorientierung	Ihr Lehrling kann weitere Ziele und die E-Commerce-Strategie des Lehrbetriebs erklären. <i>z. B.</i> – Suchmaschinenoptimierung (SEO) – Optimierung des Shops für mobile Endgeräte – Verbesserung der Usability – Geplantes Online-Wachstum – Entwicklung der Zugriffe über verschiedene Devices (PC, Tablet, Smartphone), ggf. App	<i>z. B.</i> – Ziele der Display-Maßnahmen (Performance & Branding) – Ziele der Suchmaschinenwerbung (SEA) – Ziele im Affiliate Marketing – Ziele im E-Mail-Marketing – Ziele im App Push Marketing
Ihr Lehrling kennt das Leistungsangebot des Lehrbetriebs. <i>z. B.</i> – wichtigste Produkte und/oder Dienstleistungen kennen – welche Produkte im Online-Shop angeboten werden – wie Leistungsangebot und Zielgruppe zusammenhängen		
Ihr Lehrling kennt die Daten und Fakten zum Lehrbetrieb.		
<i>z. B.</i> – wichtige Standorte (sofern mehrere vorhanden) – Zentrale – Mitarbeiterzahl – Zielgruppen (Kunden etc.) – Werte – Visionen	<i>z. B.</i> – Absatzgebiete – Rechtsform – Partner (Lieferanten, Finanzamt, Interessenvertretungen, behördliche Aufsichtsorgane [z. B. Arbeitsinspektorat], Sozialversicherungseinrichtungen wie die Krankenkasse)	<i>z. B. wesentliche Steuern und Abgaben des Lehrbetriebs, wichtige Rechtsvorschriften für den Lehrbetrieb</i>
		Ihr Lehrling kann die grundlegenden Risiken für den Betrieb erklären und entsprechende Versicherungsmöglichkeiten nennen. Er/Sie weiß, wie der Lehrbetrieb im Schadensfall vorgehen muss. <i>z. B.</i> – Welche Versicherungen muss der Betrieb abschließen? (z. B. Betriebshaftpflichtversicherung) – Welche Versicherungen hat der Betrieb freiwillig abgeschlossen und warum?

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.1.1, 1.1.5, 1.2.3, 2.1.1, 2.2.2, 3.2.1, 4.2.1, 5.1.1 5.3.1, 5.14.1

Ihr Lehrling kann einen Überblick über die Branche geben.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann zentrale Merkmale der Branche erklären. z. B. – Wer sind die wichtigsten Mitbewerber des Lehrbetriebs? – Welche Bedeutung hat der Lehrbetrieb in der Branche? – Wer sind wichtige Lieferanten in der Branche? – Sind die Unternehmen in der Branche des Lehrbetriebs mehrheitlich Klein-, Mittel- oder Großbetriebe? – Wie viel Umsatz machen die Mitbewerber in der Branche?		
	Ihr Lehrling kennt die Trends und Entwicklungen im E-Commerce.	
Ihr Lehrling kennt verschiedene Online-Geschäftsmodelle. – Online-Shop (z. B. Waren werden den Kunden in einem Shop angeboten, ein Anbieter – viele Nachfrager) – Marktplatz (z. B. viele Anbieter und Nachfrager kommen am Online-Marktplatz zusammen und verkaufen/kaufen Waren) – Abomodell (z. B. Kunde bezahlt einen monatlichen Beitrag und kann Leistungen wie Online-Bücher in Anspruch nehmen) – Deal-Modell (z. B. Angebote verschiedener Anbieter werden auf einer Website als Kaufdeals angeboten)		
Ihr Lehrling kennt die Interessensvertretungen der Branche. z. B. WKO und deren Aufgaben kennen		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.1.2, 1.1.3, 1.2.3, 3.1.1, 5.1.2, 5.7.1

Ausbildungstipp

- Rechercheaufgabe: Lassen Sie Ihre Lehrlinge im Internet **Merkmale der Branche** Ihres Betriebs **recherchieren**, z. B.: Sind die Unternehmen in der Branche des Lehrbetriebs mehrheitlich Klein-, Mittel- oder Großbetriebe? Wer sind die wichtigsten Mitbewerber in der Branche? Welche neuen Entwicklungen gibt es? Welche Webseiten/Blogs stellen eine gute Informationsquelle dar?

Viele Informationen finden sich auf der Website der Wirtschaftskammer.



Brancheninfos und News für Lehrlinge im Handel:
handelslehrling.at



Ihr Lehrling kann Ziel und Inhalt seiner Ausbildung erklären.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann den Ablauf der Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule erklären. z. B. – betriebliche Ausbildung erfolgt nach dem Berufsbild – über die Möglichkeit von Lehre mit Matura Bescheid wissen – Berufsschulzeit ist Arbeitszeit; Besuch der Berufsschule ist Pflicht; Zeugnisse müssen dem Lehrbetrieb vorgelegt werden	Ihr Lehrling kennt die Anforderungen bei der Lehrabschlussprüfung. z. B. theoretische Prüfung; praktische Prüfung (Geschäftsfall, BKO etc.)	
Ihr Lehrling kennt seine Rechte und Pflichten als Lehrling. z. B. Lehrvertrag, wesentliche Regelungen aus dem BAG (Berufsausbildungsgesetz)		
Ihr Lehrling kennt die Weiterbildungs- und Karrieremöglichkeiten. z. B. – Fachliche Weiterbildungen im Berufsfeld – Innerbetriebliche Weiterbildungsprogramme – Lehre mit Matura		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2, 5.4.2



AUS DER PRAXIS

„Die Spielregeln für die Lehrlingsausbildung erarbeite ich mit meinen Lehrlingen gemeinsam. Wir besprechen Fragen wie z. B.: Was ist jedem von uns wichtig? Was geht gar nicht? An was möchten wir uns halten? Was vereinbaren wir für unsere Zusammenarbeit? Die Regeln, die wir in dem Gespräch festlegen, gelten für alle, die an der Lehrlingsausbildung beteiligt sind. Sie dienen auch als Grundlage für Feedback-Gespräche, wenn Vereinbarungen nicht eingehalten werden.“

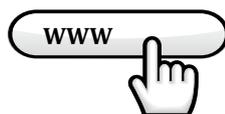
Nadine Schneider, Ausbilderin

„Ein wichtiges Qualitätsmerkmal unserer Lehrlingsausbildung stellen die Reflexionsgespräche und Erfolgskontrollen dar. Diese sind Teil des Ausbildungsplans und finden in regelmäßigen Abständen statt. Ziel ist es, den Lernfortschritt der Lehrlinge zu dokumentieren und Entwicklungspotenziale aufzudecken. Teil des Gesprächs ist ein Abgleich des Selbst- und Fremdbildes. Anhand einer 10-stufigen Skala bewerten der Lehrling und die Ausbilderin bzw. der Ausbilder unabhängig voneinander die Leistung des Lehrlings, z. B. Umgang mit Kunden, Arbeitsqualität und Eigeninitiative. Anschließend werden die Ergebnisse diskutiert und Entwicklungsschritte in den einzelnen Feldern besprochen.“

Mag. Susanne Penstone, Personaladministration

Ausbildungstipps

- Gehen Sie mit Ihren neuen Lehrlingen die **Ziele und Schwerpunkte der Ausbildung** durch. Nehmen Sie den Ausbildungsleitfaden zur Hand und zeigen Sie Ihren Lehrlingen die wichtigsten Ausbildungsinhalte.
- Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 106.
- Führen Sie mit Ihren Lehrlingen regelmäßig **Feedbackgespräche** über den Stand der Ausbildung: Was haben Ihre Lehrlinge schon gelernt? Wo brauchen sie noch Unterstützung?
- Für Lehrlinge werden zahlreiche **fachliche und persönlichkeitsbildende Zusatzausbildungen** (z. B. wirtschaftliches Denken, Umgangsformen für Lehrlinge) sowie **Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung** angeboten. Einen Überblick über die Anbieter von Vorbereitungskursen erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes.
- Bei Lehrlingen mit Lernschwierigkeiten können Förderungen für Nachhilfkurse auf Pflichtschulniveau oder zusätzliche Fördereinheiten in der Berufsschule beantragt werden. Nutzen Sie die **Förderungen für die Weiterbildung** von Lehrlingen. Ein Großteil der Weiterbildungskosten wird ersetzt. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 34.
- Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen über **Weiterbildungsmöglichkeiten** während der Lehre (z. B. Lehre mit Matura) und Karrieremöglichkeiten im Anschluss an die Lehrlingsausbildung. Zeigen Sie anhand von Beispielen aus Ihrem Betrieb, welche beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten es nach der Lehre gibt. Mehr dazu finden Sie in Tool 4 des Ausbildungsleitfadens ab Seite 124.



Leitfaden Feedbackgespräche:

qualitaet-lehre.at → Downloads → Infoblätter, Checklisten und Vorlagen

Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:

wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html

Förderungen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten:

wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt_-_Massnahmen_fuer_Lehrlinge_mit_Lernschwierigkeit.html

Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung:

wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsfoerderung-Vorbereitungskurs-Lehrabschlusspruefung.html

Rechte und Pflichten von Lehrlingen, Lehr- und Erziehungsberechtigten:

jugend.gpa-djp.at → Lehrlinge & junge ArbeitnehmerInnen → Handelslehrlinge → *Rechte und Pflichten in der Berufsausbildung*

Rechte und Pflichten von Lehrlingen (mit Video):

arbeiterkammer.at → Beratung → Arbeit & Recht → Lehre → *Rechte und Pflichten*

Ablauf der Lehrabschlussprüfung:

jugend.gpa-djp.at → Lehrlinge & junge ArbeitnehmerInnen → Handelslehrlinge → *Infos zur Lehrabschlussprüfung (LAP)*

Ihr Lehrling kann gesundheitsschonend und sicher arbeiten.

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling wendet die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens an.

z. B.

- Einfluss des ergonomischen Arbeitens auf den Erhalt der eigenen Gesundheit kennen (Schutz der Wirbelsäule etc.); sinnvolle Einrichtung des Arbeitsplatzes (für gute Beleuchtung sorgen, einseitige Körperhaltung vermeiden etc.)
- Richtige Einstellung des Schreibtischsessels
- Arbeitsplatzgestaltung

Ihr Lehrling erkennt Gefahren und kann diese vermeiden.

Ihr Lehrling hält sich an die betrieblichen Sicherheitsvorschriften.

z. B. Freihalten der Fluchtwege, Notausgänge, Brandschutzrichtlinien

Ihr Lehrling kann bei Arbeitsunfällen richtig reagieren.

z. B.

- Notruf tätigen; Personen, die Erste Hilfe leisten können, verständigen
- Wissen, wo der Erste-Hilfe-Kasten ist

z. B.

- grundlegende Erstversorgung bei Arbeitsunfällen leisten
- Löschdecke oder Feuerlöscher verwenden, Fluchtwege und Sammelplätze kennen

Ihr Lehrling hält sich an die betrieblichen Hygienevorschriften.

z. B. persönliches Erscheinungsbild wie saubere Arbeitskleidung

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.4, 1.2.6

Ausbildungstipps

- Die **Checkliste „Sichere Lehrzeit“** gibt Ihnen einen Überblick über sicherheitsrelevante Maßnahmen von Beginn bis zum Ende der Lehrzeit Ihrer Lehrlinge.
- Der **Sicherheitsrundgang**: Geben Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, bei einem Rundgang durch den Lehrbetrieb/ die Abteilung auf Gefahrenquellen zu achten. Lassen Sie sich die Beobachtungen erzählen und besprechen Sie gemeinsam mögliche Maßnahmen zur Vermeidung von Unfällen bzw. zur Verbesserung von Arbeitsbedingungen.
- Klären Sie Ihre Lehrlinge über **mögliche Arbeitsunfälle** auf. Sprechen Sie darüber, wie sich Unfälle auswirken können. Dadurch wird den Lehrlingen erst richtig bewusst, welche schwerwiegenden Folgen es haben kann, wenn Sicherheitsvorschriften nicht eingehalten werden. Vermitteln Sie Ihren Lehrlingen: Sicheres Arbeiten lohnt sich!
- **Gehen Sie mit gutem Beispiel voran.** Halten Sie auch die Kollegen an, für die Lehrlinge ein Vorbild in puncto Sicherheit zu sein.
- Die AUVA bietet verschiedene **Broschüren und Folder** an, in denen sicheres Arbeiten anschaulich erklärt wird. Nutzen Sie diese Unterlagen für die Unterweisung Ihrer Lehrlinge. Wiederholen Sie die für Ihren Betrieb relevanten Inhalte im Laufe der Ausbildung.
- Richten Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen deren Arbeitsplätze ergonomisch ein. Lassen Sie Ihren Lehrling verschiedene Einstellungen des Bürostuhls und des PC-Bildschirmes durchprobieren: Wie sitzt es sich am besten? Welche Auflösung und welche Bildschirmhelligkeit sind am angenehmsten zum Arbeiten?

www



Checkliste „Sichere Lehrzeit“:

qualitaet-lehre.at → Downloads → Infoblätter, Checklisten und Vorlagen

Prävention von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten:

auva.at → Vorsorge

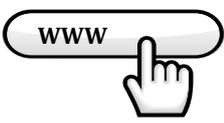
Ihr Lehrling kann zum betrieblichen Umweltschutz beitragen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<p>Ihr Lehrling kann die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb erklären.</p> <p><i>z. B. entsprechende Passagen im Unternehmensleitbild (wenn vorhanden) mit dem Lehrling besprechen</i></p>		
<p>Ihr Lehrling arbeitet nachhaltig im Sinne der Schonung von Ressourcen und Umwelt.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Müll entsprechend der Abfallrichtlinien des Lehrbetriebs trennen (z. B. Trennung von Papier, Kunststoff, Glühlampe, Batterien und Toner) - Büromaterialien, wie Ordner oder Flügelmappen mehrmals verwenden - Licht nicht unnötig brennen lassen - sparsam mit Papier umgehen 		
	<p>Ihr Lehrling kennt die Bedeutung von nachhaltigem Versand.</p> <ul style="list-style-type: none"> - mehrere Bestellungen zusammenfassen - ökologische Verpackungen wählen <p>sowie weiters z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verpackungsverordnung einhalten 	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.5, 5.6.1, 5.14.3

Ausbildungstipps

- Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wie **umweltfreundliches und wirtschaftliches Handeln** zusammenhängen. Beispiel: Ein sparsamer Umgang mit Ressourcen (Büromaterialien, Energie) senkt die Kosten für den Betrieb.
- Führen Sie mit Ihren Lehrlingen Projekte zum Thema Umweltschutz durch: Geben Sie ihnen beispielsweise die Aufgabe, Verschwendungen im Betrieb zu dokumentieren und Verbesserungsvorschläge zu machen. **Vergeben Sie Prämien für die besten Ideen.** Sensibilisieren Sie die Lehrlinge mit Projekten wie z. B. „Fahr Rad zur Arbeit“ oder „Abfallwirtschaft – Verbesserung der innerbetrieblichen Mülltrennung“ für das Thema Umweltschutz.



Information zur Verpackungsverordnung:
wko.at/service/umwelt-energie/information-verpackungsverordnung.html



Ihr Lehrling kann die betrieblichen Qualitätsvorgaben umsetzen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<p>Ihr Lehrling kann erklären, welche zentralen Qualitätsvorgaben es im Lehrbetrieb gibt.</p> <p><i>z. B. betriebliches Qualitätsmanagement, wichtige branchenspezifische Normen, Warenkennzeichnung und Produktdeklarationen</i></p> <p><i>z. B. entsprechende Passagen im Unternehmensleitbild (wenn vorhanden)</i></p>		
<p>Ihr Lehrling kann in seinem Arbeitsbereich die entsprechenden betrieblichen Qualitätsvorgaben bzw. das betriebliche Qualitätsmanagementsystem anwenden.</p> <p><i>z. B. Testbestellungen im Online-Shop zur Qualitätssicherung durchführen, Vorlagen für den Schriftverkehr verwenden, Begrüßung am Telefon, Prozessvorgaben/Abläufe einhalten</i></p>		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.2.6, 3.2.2, 5.2.1, 5.9.4

Ausbildungstipps

- **Binden** Sie Ihre Lehrlinge in das **betriebliche Qualitätsmanagement ein**. Machen Sie Ihre Lehrlinge z. B. mit dem Grundgedanken des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses vertraut und lassen Sie Ihre Lehrlinge an betrieblichen Qualitätszirkeln teilnehmen.
- **Ideenmanagement**: Fragen Sie Ihre Lehrlinge nach **Ideen und Verbesserungsvorschlägen** z. B. in den Bereichen Lehrlingsausbildung, Umweltschutz, Qualität oder Arbeitsplatzgestaltung.
- Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, was zu tun ist, **wenn bei der Arbeit einmal etwas schief geht**. Vermitteln Sie ihnen: Jedem kann einmal ein Fehler passieren. Wichtig ist jedoch, den Fehler sofort zu melden – so kann der Schaden oft noch begrenzt bzw. eine Lösung gefunden werden. Erklären Sie die Konsequenzen, die durch das Geheimhalten eines Fehlers entstehen können. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, was zu tun ist, damit der Fehler nicht mehr vorkommt (Verbesserungs- und Vorbeugemaßnahmen).

ÖSTERREICHISCHES E-COMMERCE-GÜTEZEICHEN

Unternehmen können ihre **Online-Shops** mit dem E-Commerce-Gütezeichen **zertifizieren** lassen. Diese Zertifizierung erhalten **vertrauenswürdige** Online-Shops, die vorgegebene Kriterien erfüllen, wie beispielsweise eine eindeutige Preisauszeichnung oder Reaktion innerhalb von zwei Werktagen auf Kundenanfragen und Reklamationen.



Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen:

www.guetezeichen.at

Ihr Lehrling kann seine Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer wahrnehmen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<p>Ihr Lehrling kennt die Aufgaben der Arbeitnehmervertretung. z. B. Arbeiterkammer, Gewerkschaft, Betriebsräte, Jugendvertrauensräte</p>		
<p>Ihr Lehrling kennt die wesentlichen Bestimmungen des Lehrvertrages und des Berufsausbildungsgesetzes. z. B. Bestimmungen zum Lehrverhältnis und Lehrvertrag</p>		
<p>Ihr Lehrling kennt grundlegende arbeitsrechtliche Bestimmungen, insbesondere die wesentlichen Bestimmungen der Kinder- und Jugendbeschäftigung und die Verordnung über Beschäftigungsverbote und -beschränkungen für Jugendliche. z. B. Regelungen zu Überstunden und Ruhepausen, Nachtruhe, Gesundheitsschutz, Gefahrenunterweisung</p>		
<p>Ihr Lehrling kann mit dem betriebs-spezifischen Zeiterfassungssystem umgehen. z. B. Arbeitszeit, Urlaub, Krankenstand und Berufsschulzeiten erfassen</p>		
<p>Ihr Lehrling weiß über die Gehaltsbestandteile Bescheid und kann sie überprüfen. z. B. – Sozialversicherungsleistungen (Krankenkasse etc.) kennen – Wissen, welche Abzüge es gibt (Sozialversicherungsbeitrag, Lohnsteuer, Unterschied zwischen Brutto- und Nettobezug) – Wissen, wo Auskünfte eingeholt werden können – Kollektivvertrag kennen</p>		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.2.3, 1.3.1, 1.2.3, 4.2.2, 5.4.1

Ausbildungstipps

- Eine Übersicht der **Rechte und Pflichten** für Lehrlinge und Lehrberechtigte finden Sie auf Seite 106.
- Lassen Sie sich von Ihrem Lehrling den **Gehaltszettel erklären**.





Kollektivvertrag Handel:

wko.at/branchen/handel/Arbeitsrecht-und-Kollektivvertrag-im-Handel.html

Grundlagen, Bedeutung und Aufgaben des Kollektivvertrags:

jugend.gpa-djp.at → Lehrlinge & junge ArbeitnehmerInnen → *Kollektivvertrag*

Kollektivvertrag Handel: gpa-djp.at → Kollektivvertrag → Alle Branchen → *Handel*

Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:

arbeiterkammer.at → Beratung → Arbeit & Recht → Lehre



Wie gehe ich mit Lehrlingen richtig um?

Durch den richtigen Umgang mit Ihren Lehrlingen stärken Sie deren Selbstvertrauen und fördern die Sozialkompetenz.

Ausbilder/in = Vorbild:

- Vorbild für die Lehrlinge sein: Das erwartete Verhalten selbst vorleben.
- Lehrlinge so behandeln, wie man selbst gerne behandelt werden möchte.
- Vertrauen schaffen und das persönliche Gespräch suchen: Lehrlingen das Gefühl geben, dass sie bei Schwierigkeiten und Unklarheiten um Rat fragen können.
- Sich Zeit für die Fragen der Lehrlinge nehmen.

Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen

- Auf das Lerntempo, das Alter und die Lebenserfahrung der Jugendlichen Rücksicht nehmen.
- Spielraum für Entwicklung geben.
- Lehrlingen etwas zutrauen und mit der Zeit immer mehr Verantwortung übergeben – immer so viel, wie sie übernehmen können.
- Fragen stellen und Lehrlinge zum Mitdenken ermutigen und auffordern.
- Die Stärken der Jugendlichen nutzen und weiterentwickeln.
- Unterstützung und Lernhilfen anbieten, wo Lehrlinge Schwächen aufweisen.

Motivieren durch Feedback

- Mehr positives Feedback: Nicht nur zu Fehlern Feedback geben, sondern auch anerkennen, was Lehrlinge gut können.
- Positives Feedback fördert das Selbstbewusstsein: Es kann ruhig auch einmal vor anderen ausgesprochen werden.
- Nachhaltig und richtig Feedback geben: Begründung gehört dazu, damit Feedback einen Wert bekommt.
- Regelmäßig Feedback zur Arbeitsleistung und vor allem auch zu den Lernfortschritten geben.
- Fehler als Lernchancen zulassen: Auch aus Fehlern lernen Lehrlinge.
- Bei Fehlern richtig Feedback geben: Kritik im Vier-Augen-Gespräch anbringen. Nicht persönlich werden, sondern sachlich bleiben. Besprechen, wie es besser umgesetzt werden kann.
- Feedback der Lehrlinge zur Ausbildung einholen und ernst nehmen.



Tipps zum richtigen Umgang mit Lehrlingen:

qualitaet-lehre.at → Ausbilden im Betrieb → Richtiger Umgang mit den Lehrlingen

Best Practice

Lehrlingsprojekte und auftragsorientiertes Lernen

Learning by doing ist das Erfolgsrezept in der Lehrlingsausbildung. Die klassische Lernmethode dabei ist: Erklären – Vormachen – Nachmachen – Einüben.

Das **auftragsorientierte Lernen** und die **Durchführung von Lehrlingsprojekten** bieten die Möglichkeit, sowohl **fachliches Know-how** als auch **Soft Skills** optimal zu trainieren und die Ausbildung abwechslungsreich zu gestalten. Darüber hinaus fördern diese Ausbildungsmethoden das selbstständige Arbeiten und wirken sich positiv auf die Motivation der Lehrlinge aus.

– AUFTRAGSORIENTIERTES LERNEN

Bei dieser Methode wird den Lehrlingen ein **betrieblicher Auftrag** zur selbstständigen Bearbeitung überlassen. Die Lehrlinge sollen ihre Arbeitsaufgabe **selbstständig planen, durchführen und kontrollieren**. **Kompetenzen** wie Problemlösungsfähigkeit, Planungsfähigkeit, Selbstständigkeit etc. werden dadurch **gefördert**.

– LEHRLINGSPROJEKTE

Einer Gruppe von Lehrlingen wird eine Arbeitsaufgabe übertragen. Die Lehrlinge müssen diese **Aufgabe im Team selbstständig bewältigen**. Im Gegensatz zum auftragsorientierten Lernen geht das Projekt meist **über den betrieblichen Arbeitsalltag hinaus**.

Tip

- Wählen Sie die **Schwierigkeit** der Arbeitsaufträge und Projekte entsprechend dem **Wissens- und Entwicklungsstand** der Lehrlinge. Die Aufgaben sollen herausfordern, aber nicht überfordern.

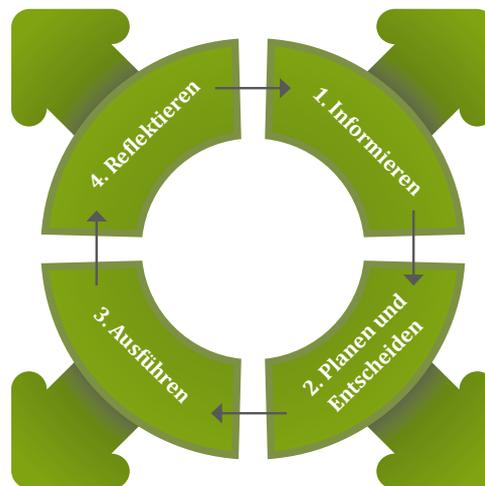
Es gibt viele Möglichkeiten, Lehrlinge in Projekte einzubinden. Einige Beispiele aus der Praxis:
Lehrlinge...

- gestalten den Lehrlingsteil in der Mitarbeiterzeitung.
- betreuen den Webbereich für Lehrlinge im Internet und/oder Intranet.
- erstellen Präsentationen, um den Lehrbetrieb in Schulen vorzustellen.
- arbeiten bei der Erstellung von Broschüren und Infomaterialien für das Lehrlingsmarketing mit.

UMSETZUNG IN DER PRAXIS

Wurde das Ziel erreicht?
Was kann zukünftig noch
verbessert werden?

Was soll getan werden?
Was wird für die Durch-
führung gebraucht?



Arbeitsschritte
selbstständig
umsetzen.

Wie kann es umgesetzt
werden? Sich für einen
Lösungsweg entscheiden.

UMSETZUNGSSCHRITTE

1. Informieren: Den Arbeitsauftrag bzw. die Projektaufgabe besprechen

- Nehmen Sie sich Zeit, Ihren Lehrlingen die **Aufgabenstellung zu erklären**. Machen Sie deutlich, was erreicht werden soll. Geben Sie ihnen die Möglichkeit, Fragen zu stellen.
- Sie können Ihren Lehrlingen eine **Projektaufgabe vorgeben** oder gemeinsam Ideen für ein Projekt sammeln und daraus eine **Projektaufgabe entwickeln**. Formulieren Sie auf jeden Fall gemeinsam die Projektziele.

2. Planen und Entscheiden: Den Arbeitsablauf/Projektplan planen

- Lassen Sie den **Weg zur Lösung der Aufgabe offen**. Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, selbstständig zu planen und sich für einen Lösungsweg zu entscheiden.
- Unterstützen Sie Ihre Lehrlinge dabei, sich alle **notwendigen Informationen zu beschaffen** und die notwendigen Kenntnisse zu erwerben.
- **Besprechen** Sie gemeinsam die von den Lehrlingen **geplante Vorgehensweise**. Vereinbaren Sie, wenn notwendig, Zwischenkontrollen.
- Unterstützen Sie Ihre Lehrlinge bei der Projektplanung. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen den Arbeits- und Zeitplan, die Aufgabenverteilung etc.

3. Ausführen: Den Arbeitsauftrag/das Projekt selbstständig ausführen

- Lassen Sie Ihre Lehrlinge nach Möglichkeit **selbstständig arbeiten**. Stehen Sie aber **als „Coach“ für Fragen zur Verfügung**. Geben Sie Hilfestellung, falls dies notwendig ist.
- Führen Sie mit den Lehrlingen Zwischengespräche zum Projektstand.

4. Reflektieren: Das Ergebnis reflektieren

- Lassen Sie Ihre Lehrlinge das **Ergebnis** des Arbeitsauftrages bzw. des Projektes **selbstständig bewerten** (Soll-Ist-Vergleich) und gegebenenfalls Korrekturen vornehmen.
- Führen Sie nach der Fertigstellung des Auftrages bzw. Beendigung des Projektes ein **Auswertungsgespräch**. Besprechen Sie beispielsweise mit Ihren Lehrlingen die Vorgehensweise: Was lief gut? Wo gab es Schwierigkeiten? Was wurde gelernt? Was könnte in Zukunft besser gemacht werden?

Tipp

Für die Aufgabenverteilung im Team gibt es zwei Möglichkeiten:

- Jeder Lehrling übernimmt im Projektteam **eine bestimmte Funktion**. Die Lehrlinge entscheiden dabei selbst, wer welche Funktion einnimmt.
- Jeder Lehrling bekommt **abwechselnd verschiedene Funktionen** zugeteilt: Einmal ist es die Teammitglieder zu koordinieren, ein anderes Mal ein Protokoll zu verfassen oder Ergebnisse zu präsentieren. Beim Wechsel der Funktionen übernimmt jeder Lehrling auch einmal die Rolle des Teamleiters. Auf diese Weise erhält jeder Lehrling die Möglichkeit, seine Führungskompetenz zu trainieren.

Best Practice

Jobrotation

Die Jobrotation ist ein wichtiger Baustein der Lehrlingsausbildung. Bei einer Jobrotation **wechseln Lehrlinge** in regelmäßigen Abständen die **Abteilungen bzw. Aufgabenbereiche**. Dadurch erwerben die Lehrlinge umfassende fachliche Kompetenzen und lernen den Lehrbetrieb als Ganzes kennen. Durch den Einblick in die verschiedenen Abteilungen/Bereiche können Lehrlinge Zusammenhänge leichter verstehen.



„Uns ist wichtig, die Lehrlinge in allen Unternehmensbereichen einzubinden. Sie lernen dadurch auf schnellst mögliche Art den ganzen Betrieb sowie alle Mitarbeiter kennen. Wir helfen den Lehrlingen Kontakte im Unternehmen zu knüpfen und fördern so ein angenehmes Betriebsklima.“

Jochen Mertl, Geschäftsführer

Tipps

TIPPS UND ANLEITUNG FÜR DIE UMSETZUNG IN IHREM BETRIEB

Rotationsplan erstellen:

- Welche Arbeitsbereiche muss mein Lehrling kennen lernen und welche sollte er/sie zusätzlich kennen lernen?
- Welche Reihenfolge und Dauer ist für die Rotation günstig?
- Wer ist für die Ausbildung des Lehrlings im jeweiligen Bereich zuständig?

Vor- und Nachbereitung der Rotation:

- Ausbildungsziele formulieren bzw. Ausbildungsplan erstellen
- Arbeitsplatz für Lehrling vorbereiten und Mitarbeiter über die Rotation informieren
- Nach der Rotation ein Feedbackgespräch führen: Was wurde gelernt? Wie hat es dem Lehrling gefallen?



„Vor jeder Versetzung in eine neue Dienststelle sind unsere Lehrlinge angehalten, einen Bericht über ihre Ausbildungszeit an der bisherigen Dienststelle zu verfassen. Sie beschreiben die allgemeinen Aufgaben der Dienststelle, die Tätigkeiten, die sie durchgeführt haben, sowie persönliche Eindrücke. Der Ausbildungsbericht hat sich als persönliche Reflexion und gleichzeitig als eine Form der Auszubildendokumentation gut bewährt.“

Christian Schendlinger, Leiter Lehrlingsmanagement

Ausbildungsbereich

E-Commerce

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
... mit dem Shopmanagementsystem arbeiten.			
→ Seite 70	Merkmale von Shopmanagementsystemen kennen	Arbeiten im Shopmanagementsystem erledigen	
	Aufbau des Online-Shops kennen		
	Bestandteile eines Online-Shops analysieren		
			Shop-Reportings erstellen
... das Warenangebot im Online-Shop bearbeiten.			
→ Seite 72	Warendaten für das Einspielen vorbereiten		
		Vorschläge zur besseren Präsentation im Online-Shop unterbreiten	
	Warendaten einspielen und verwalten		
	Überblick über das Onlinesortiment geben		
	Wissen, wie Nachfrage und Angebot im Online-Shop zusammenhängen		
... bei Verbesserungen des Online-Shops mitwirken.			
→ Seite 73		Vorschläge zur Verbesserung der Usability unterbreiten	
	Den betrieblichen Online-Shop auf Barrierefreiheit analysieren		Anforderungen für einen barrierefreien Online-Shop definieren
			Umsetzung der barrierefreien Anforderungen überwachen
	Merkmale des Customer-Experience-Managements kennen	Beim Online-Shop-Testing unterstützen	
		Online-Shops der Mitbewerber analysieren	
... Marketinggrundlagen erklären und kundenorientiert handeln.			
→ Seite 75	Wissen, wieso Kundenorientierung wichtig ist		
	Grundlagen des Marketings erklären		
	Überblick über die betrieblichen Werbemaßnahmen geben		Geplante Customer-Journey nachvollziehen
	Mit Kunden über verschiedene Kanäle kommunizieren		
	Wichtige Online-Marktforschungs- und Marketinginstrumente kennen		

Fortsetzung →

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:

Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 78	... Arbeiten im Online-Marketing durchführen.		
	Überblick über Online-Marketing-Maßnahmen geben		
	Überblick über Suchmaschinenmarketing geben		
		Bei der Suchmaschinenoptimierung mitwirken	
	Bei Maßnahmen des Display-Marketings mitarbeiten		Maßnahmen des Display-Marketings durchführen
	Externe von internen Newslettern unterscheiden	Newsletter erstellen und versenden	
	Unterschiedliche Social-Media sowie deren Bedeutung für den Lehrbetrieb kennen	Social-Media zur Kundenansprache nutzen	
			Betriebliche Informationen durch Social-Media gewinnen
		Statistische Auswertungsmöglichkeiten kennen	
	Bei weiteren Maßnahmen im Online-Marketing mitarbeiten	Weitere Maßnahmen im Online-Marketing durchführen	
→ Seite 81	... einen Überblick über den Online-Verkaufsprozess und die dadurch entstehenden Abläufe geben.		
	Überblick über den betrieblichen Online-Shop geben		
	Abfolge des Verkaufsprozesses im Online-Shop kennen		
	Interne Warenbewegungen durch eine Bestellung nachvollziehen		
		Wissen, wie betriebliche Systeme mit dem Online-Shop verknüpft sind	
	Überblick über Zahlverfahren im Onlinehandel geben		
		Funktionsweise der betriebsspezifischen Bonitätsprüfung kennen	
	Bei der Sendungsverfolgung mitarbeiten		
→ Seite 83	... Kaufverträge bearbeiten.		
	Erklären, wann ein Kaufvertrag zustande kommt	Kaufverträge vorbereiten und abschließen	
		Wichtige Bestimmungen des Fernabsatzrechts erklären	Wissen, wann das Fernabsatzrecht zur Anwendung kommt
	Dokumente bzw. Belege zuordnen	Schriftstücke, Belege etc. überprüfen	
		Liefertermine vormerken, Lieferungen annehmen und kontrollieren	
		Bei mangelhafter bzw. fehlender Ware, verspäteter Lieferung oder Zahlung reklamieren bzw. mahnen	
		Rechtliche Bedingungen bzgl. Gewährleistung, Garantie und Produkthaftung kennen	
	System der Umsatzsteuer erklären und Rechnungen überprüfen		

Ihr Lehrling kann mit dem Shopmanagementsystem arbeiten.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<p>Ihr Lehrling kennt die wichtigsten Merkmale von Shopmanagementsystemen.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Entwicklungsart (z. B. Eigenentwicklung, SaaS, Open Source) – Funktionen (z. B. Rechnungen drucken, PDF-Datei erstellen, E-Mails versenden) – Elemente (z. B. Bilder, Rechnungen, Produkte) – Anbindung an Warenwirtschaft 	<p>Ihr Lehrling kann Arbeiten im Shopmanagementsystem erledigen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Online-Shop konfigurieren (Anordnung der Produkte ändern, neue Produktkategorien anlegen, Designänderungen vornehmen, Banner zur Sortimentspräsentation ändern, Onsite-Suche optimieren) – Kundendaten verwalten – neue Waren im Shop anlegen und mit dem Warenwirtschaftssystem verknüpfen 	
<p>Ihr Lehrling kennt den Aufbau des Online-Shops.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Struktur des Shops (z. B. Navigation, Header, Footer) – Anzeige auf verschiedenen Endgeräten (z. B. responsive Funktion für mobile Nutzung durch Smartphone, Tablet) – Schnittstellen (z. B. zu ERP/Warenwirtschaftssystem, Zahlungsmittelanbieter, Newsletterversand, Social-Media, Handelsplattformen) 		
<p>Ihr Lehrling kann die Bestandteile eines Online-Shops analysieren.</p> <p>Einen konkreten Online-Shop analysieren auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Navigation (Wie komplex/einfach ist die Navigation aufgebaut?) – Suche (Wie kann gesucht werden? Welche möglichen Filter gibt es?) – Empfehlungsdienste (Welche werden eingesetzt?) – Gliederung des Checkouts: Wie viele und welche Schritte gibt es bis zum Absenden der Bestellung? (z. B. Warenkorb, Registrierung, Auswahl Zahlungsart) – Self-Service Bereiche: Wo finden User wichtige Informationen und wie können sie ihre eigenen Angaben oder Bestellungen verwalten? (z. B. Service-/Hilfe-Bereich, Kundenkonto) – gesetzliche Erfordernisse (z. B. Impressum und Offenlegung, Informationspflicht, Cookiehinweis) 		
		<p>Ihr Lehrling kann Reportings basierend auf den Shopdaten erstellen.</p> <p>z. B. Reports über Seitenaufrufe/Besucherzahlen, Anzahl der Bestellungen, Artikelverkäufe, Renner-Penner, Datenbankauswertungen</p>

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.7.2, 5.7.3, 5.7.4, 5.7.5, 5.7.6, 5.7.7

Ausbildungstipps

- Lassen Sie Ihre Lehrlinge **Online-Shops analysieren**. Auf **Seite 85** finden Sie beispielhaft dazu einen **Fragebogen**. Damit können sich Ihre Lehrlinge mit den verschiedenen Online-Shops intensiv beschäftigen. Besprechen Sie anschließend die Ergebnisse und mögliche Verbesserungsvorschläge.
- Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wie sich **Funktionen des Shopmanagementsystems** auf den Online-Shop **auswirken**. Nachdem Sie eine Funktion oder Einstellung erklärt haben, nehmen sie gemeinsam eine Änderung vor (z. B. die Produkte neu anordnen). Anschließend zeigen Sie Ihren Lehrlingen, was sich dadurch im Online-Shop geändert hat.
- Lassen Sie Ihre Lehrlinge regelmäßig **Auswertungen** erstellen, beispielsweise die Anzahl der Seitenaufrufe oder die Top Seller und umsatzschwache Produkte. Besprechen Sie anschließend, wie sich die Werte entwickelt haben und wie man die Performance von umsatzschwachen Produkten verbessern könnte.

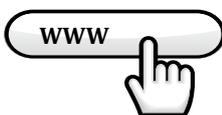
Dokumentieren Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen regelmäßig, was bereits gelernt wurde.

Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/-Kauffrau

Ihr Lehrling kann ...	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
... mit dem Shopmanagementsystem arbeiten.	✓	✓	✓
Merkmale von Shopmanagementsystemen kennen			
Arbeiten im Shopmanagementsystem erledigen			
Aufbau des Online-Shops kennen			
Bestandteile eines Online-Shops analysieren			



Ausbildungsdokumentation „E-Commerce-Kaufmann/-Kauffrau“:
qualitaet-lehre.at → Downloads → Ausbildungsleitfäden

Ihr Lehrling kann das Warenangebot im Online-Shop bearbeiten.

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann Waren Daten für das Einspielen in den Online-Shop vorbereiten.

Aufgaben unter Anleitung durchführen:

- Fotos, Bilder und Videos bearbeiten (z. B. nach den internen Vorgaben bearbeiten, freistellen, Größe)
- die rechtlichen Bedingungen beachten (z. B. Urheberrecht bei der Bearbeitung von Fotos und Bildern)
- Waren Daten aufbereiten (z. B. Bereitstellung von Artikelnummer, Größe, Farbe, Hersteller, Preise, weitere Produktdetails)

Selbstständiges Durchführen der genannten Aufgaben sowie weiters

- Produktbeschreibungen erstellen und dabei die Suchmaschinenoptimierung beachten (z. B. sinnvolle Produktnamen/Keywords vergeben, aussagekräftige Beschreibung) inkl. aller gesetzlich notwendigen Angaben

Ihr Lehrling kann Vorschläge zur besseren Präsentation von Waren im Online-Shop unterbreiten.

Neue Vorschläge z. B. aufgrund von

- Kundenfeedback (z. B. bessere Darstellung der Waren, kürzere Beschreibungen, Produktbeschreibung erweitern aufgrund laufender Kundennachfrage)
- Shopanalyse des eigenen Shops (z. B. Aufrufe und Verkäufe)
- Shopanalyse der Mitbewerber (z. B. neue Ideen einholen)

Ihr Lehrling kann Waren Daten in den Online-Shop einspielen und verwalten.

Unter Anleitung z. B.

- Vorbereitungsmaßnahmen für das Einspielen durchführen (z. B. Listen befüllen, Dateien verknüpfen)
- Waren Daten einspielen
- Waren Daten verwalten (z. B. neue Waren einspielen, Preise aktualisieren, Aktionen einspielen)
- Artikel deaktivieren

Selbstständig z. B.

- Waren Daten einspielen
- Waren Daten verwalten
- Artikel deaktivieren

Ihr Lehrling kann einen Überblick über das Onlinesortiment geben.

Wissen,

- wie die Auswahl des Onlineangebots erfolgt
- wie sich Langsamdreher und Schnelldreher voneinander unterscheiden
- wie sich Kern- und Randsortiment voneinander unterscheiden

Ihr Lehrling weiß, wie das Nachfrageverhalten der Kunden mit dem Warenangebot im Online-Shop zusammenhängt.

z. B. eine erhöhte Nachfrage kann das Angebot beeinflussen, Artikel mit niedrigen Absatzzahlen werden ggf. aus dem Sortiment genommen oder günstiger angeboten

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.9.3, 5.12.2, 5.14.1, 5.14.2, 5.15.1, 5.15.2

Ausbildungstipps

- Lassen Sie Ihre Lehrlinge **Produktbeschreibungen vergleichen**. Wie sind die Informationen strukturiert? Welche Informationen werden angegeben? Was finden sie ansprechend und warum? Welche Informationen fehlen?
- Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen anhand eines Beispiels aus Ihrem Online-Shop, wie Sie Produktbeschreibungen aufbauen. **Bearbeiten Sie** gemeinsam eine **neue Produktbeschreibung** und erklären Sie, wie Sie für Ihre Kunden Informationen am besten aufbereiten.

Ihr Lehrling kann bei Verbesserungen des Online-Shops mitwirken.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Ihr Lehrling kann Vorschläge zur Verbesserung der Usability unterbreiten. z. B. – einfache Navigation, erleichterte Suche, neue Filter – gute Lesbarkeit der Texte (Kontrast zwischen Text und Hintergrund), kurze und informative Produktbeschreibungen, fehlende Angaben zum Artikel ergänzen – einfache Abwicklung des Verkaufsprozesses (Checkout) – kurze Ladezeiten der Website – Einsprünge/Inhalte nach Klick sind erwartungskonform	
Ihr Lehrling kann den betrieblichen Online-Shop auf seine Barrierefreiheit analysieren. Analysieren auf die Kriterien eines barrierefreien Online-Shops: – Alternativtexte (z. B. Texte für Bilder oder Videos bereitstellen) – Kontraste (z. B. Einstellungsfunktion des Kontrasts, hohe Kontraste für Sehschwache) – Stylesheets und Markups (z. B. geeignete Markup-Sprache einsetzen um Informationen darzustellen, geeignete Stylesheets verwenden) – Sprache kennzeichnen (z. B. verwendete Sprache bei den Inhalten in html angeben) – Tabellen (z. B. bei der Programmierung der Tabelle muss eine Verknüpfung der Elemente und Attribute erfolgen) sowie erkennen, welche Kriterien der Barrierefreiheit bereits erfüllt wurden und wo noch Handlungsbedarf besteht		Ihr Lehrling kann konkrete Anforderungen für einen barrierefreien Online-Shop definieren. Anforderungsprofil mit konkreten Anforderungen für die technische Umsetzung erstellen (z. B. Kontrasteinstellungen müssen veränderbar sein, konkreter Vorschlag für einfachere Navigation, konkreter Vorschlag für vereinfachten Verkaufsabschlussprozess)
		Ihr Lehrling kann die Umsetzung der barrierefreien Anforderungen überwachen. z. B. – laufende Abstimmung mit den Programmierern bzw. zuständigen technischen Mitarbeitern – Änderungen testen und Feedback weiterleiten
Ihr Lehrling kennt Merkmale des Customer-Experience-Managements. z. B. – mögliche Touchpoints im Online-Shop – Call to Actions – Nutzen von Customer-Experience-Management	Ihr Lehrling kann beim Online-Shop-Testing unterstützen. z. B. – Vorbereitungen für das Testing übernehmen – Tests (z. B. A/B-Test, Usertests, technische Tests, Geschwindigkeitstests) unter Anleitung durchführen – Testbestellungen durchführen	

Fortsetzung →

Ihr Lehrling kann bei Verbesserungen des Online-Shops mitwirken.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	<p>Ihr Lehrling kann Online-Shops und Marketingmaßnahmen der Mitbewerber analysieren.</p> <p><i>Online-Shops der Mitbewerber analysieren auf</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Warenpräsentation (z. B. Qualität der Bilder, Anordnung der Waren) – Warenangebot (z. B. Warengruppen, welche Waren werden im Shop angeboten?) – Specials und Aktionen (z. B. Rabattaktionen, Gutscheine) – weitere Merkmale wie Content (Welche Inhalte werden zusätzlich auf der Webseite geteilt?), Navigationsfunktion, Verkaufsprozess/Checkout (Wie ist dieser gestaltet?) <p><i>Marketingmaßnahmen analysieren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Wie sieht der Werbeauftritt der Mitbewerber aus? – Wie lautet die Werbebotschaft? – Auf welchen Social-Media-Kanälen sind Mitbewerber vertreten? 	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.3.9, 5.8.1, 5.8.4, 5.8.5, 5.8.6, 5.8.7, 5.9.2, 5.9.4



AUS DER
PRAXIS

„Jeder Lehrling macht Testbestellungen im Online-Shop. Es ist wichtig, dass die Lehrlinge den gesamten Prozess von der Produktauswahl bis hin zur Bezahlung selbständig ausprobieren und die einzelnen Schritte genau kennen. Die Testbestellungen werden dann gemeinsam nachbesprochen.“
KommR Ing. Wolfgang Krejcik, Geschäftsführer

Ausbildungstipps

- Lassen Sie Ihre Lehrlinge **Testbestellungen** in einem Online-Shop **durchführen**. Dadurch beschäftigen sie sich mit dem Online-Shop und lernen diesen aus Sicht des Kunden kennen. Besprechen Sie im Anschluss mit den Lehrlingen: Was ist ihnen beim Bestellvorgang aufgefallen? Was hat gut funktioniert, was nicht? Testbestellungen bei Mitbewerbern: Welche Ideen könnten für den eigenen Online-Shop adaptiert werden?
- **Rechercheaufgabe** für Ihre Lehrlinge:
 - Welche Marketingmaßnahmen wenden Mitbewerber an?
 - Wie treten sie nach außen auf? Wie sprechen sie ihre Kunden an?
- **Besprechen** Sie mit Ihren Lehrlingen, welche **Kriterien** für einen **barrierefreien Online-Shop** wichtig sind. Lassen Sie Ihre Lehrlinge andere Online-Shops auf deren Barrierefreiheit analysieren. Wie wurde es von Mitbewerbern umgesetzt? Was könnte das für die Umsetzung im eigenen Online-Shop bedeuten?

Ihr Lehrling kann Marketinggrundlagen erklären und kundenorientiert handeln.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<p>Ihr Lehrling weiß, wieso Kundenorientierung als Basis der Geschäftstätigkeit gilt.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Warum sind Kunden für den Betrieb so wichtig? – Warum ist es wichtig, freundlich zu sein? – Warum ist es wichtig, Kundenbewertungssysteme einzusetzen? (z. B. Transparenz, Kundenbindung, Feedback) 		
<p>Ihr Lehrling kann die Grundlagen des Marketings erklären.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Zielgruppenanalyse (Wer sind unsere Zielgruppen?) – Marketing-Maßnahmen (Wie treten wir an die Zielgruppe heran?) – Marketing-Mix 		
<p>Ihr Lehrling kann einen Überblick über die betrieblichen Werbemaßnahmen geben.</p> <p>Welche Formen von Online-Marketing werden eingesetzt?</p> <p>z. B. Display-Marketing, Newsletter, Social-Media-Auftritt, Suchmaschinen-Marketing, Suchmaschinenoptimierung, Affiliate-Marketing, Produkt- und Preissuchmaschinen, App Push Marketing</p>		<p>Ihr Lehrling kann eine geplante Customer-Journey nachvollziehen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Touchpoints bei einem Verkaufsabschluss – Customer-Journey-Map – wann Informationen dem Kunden zufließen (z. B. Versand von Newslettern, Broschüren)
<p>Ihr Lehrling kann mit Kunden über verschiedene Kanäle kommunizieren.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> – die Bedeutung von negativem Feedback und die damit verbundene Chance für den Lehrbetrieb erklären – unter Anleitung Kundenanfragen weiterleiten 	<ul style="list-style-type: none"> – auf Kundenanfragen reagieren (z. B. Kundenanfragen teilweise beantworten bzw. weiterleiten) – unter Anleitung auf Kundenbewertungen und -beschwerden entsprechend reagieren (z. B. über soziale Netzwerke, über das Kundenbewertungssystem, im App-Store) – unter Anleitung mit Reklamationen umgehen 	<ul style="list-style-type: none"> – auf negative Kundenbewertungen antworten (z. B. über soziale Netzwerke, über das Kundenbewertungssystem, im App-Store) – mit Beschwerden und Reklamationen umgehen

Fortsetzung →



Ihr Lehrling kann Marketinggrundlagen erklären und kundenorientiert handeln.

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kennt die wichtigsten Online-Marktforschungs- und Marketinginstrumente.

- Online-Marktforschungs-Instrumente (z. B. Anzeigetests, Marken-Fünfklang, Zielgruppen-Analyse, Kundenbefragung, Google Analytics)
- Marketinginstrumente (z. B. Produktentscheidungen, Sortimentsentscheidungen, Werbung)
- Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmaßnahmen

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.1.1, 1.1.3, 1.1.4, 2.2.3, 2.3.6, 2.3.9, 2.3.10, 5.5.4, 5.8.2, 5.8.3, 5.9.1, 5.10.1, 5.10.2, 5.10.5, 5.12.1, 5.14.1



**AUS DER
PRAXIS**

„In unserem Betrieb ist der Umgang mit Kunden ganz zentral. Damit sich die Lehrlinge in unsere Kunden hineinversetzen können, frage ich sie zum Beispiel: Wie würdest du dich fühlen, wenn du ganz dringend ein Referat für die Berufsschule vorbereiten müsstest und dein Computer plötzlich nicht mehr funktioniert? Man muss hier an den Erfahrungen der Jugendlichen anknüpfen.“

Ing. Karl Lorentsichs, Geschäftsführer

„Sehen Ihre Lehrlinge eine Beschwerde als Lernschritt und bieten sofort Lösungsmöglichkeiten an? Üben Sie den Umgang mit Beschwerden und Reklamationen mit ihnen. Spielen Sie beispielsweise gemeinsam verschiedene Situationen durch und bitten Sie einen Kollegen, Ihre Lehrlinge testweise anzurufen. Reflektieren Sie danach gemeinsam mit den Lehrlingen und geben Sie Verhaltenstipps, damit sie mit Reklamationen/Beschwerden besser zurechtkommen.“

Mag. (FH) Petra Pinker, Lehrlingsexpertin



© shutterstock.com/gpointstudio

Ausbildungstipps

- Stellen Sie Ihren Lehrlingen die **Aufgabe, als Kunde** in einem Unternehmen **Informationen einzuholen**: z. B. Zimmerpreis in einem Hotel, Tarife bei einem Telefonanbieter. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, wie sie sich als Kunden gefühlt haben. Wurden sie freundlich beraten? Haben sie die Auskunft erhalten? Was hätten sie sich als Kunden gewünscht?
- **Wählen Sie ein Produkt Ihres Betriebs** aus und besprechen Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen: Was zeichnet das Produkt aus (z. B. Qualität, Sortiment, Verpackung)? Für wen ist das Produkt bestimmt? Wie bewerben wir das Produkt? Warum bieten wir das Produkt zu diesem Preis an? Wie wird das Produkt vertrieben? Wie unterscheidet sich dieses Produkt von den Produkten der Mitbewerber?
- **Storytelling**: Erzählen Sie Ihren Lehrlingen aus der Praxis zum Thema Kundenfeedback. Welche Erfahrungen haben Sie mit Kunden gemacht? Wie haben Sie schwierige Situationen mit Kunden gelöst?
- Bei **schwierigen Kundenkontakten** ist für Lehrlinge eine **Nachbesprechung** wichtig. Erklären Sie, warum der Kunde sich so verhält. Unfreundliches Verhalten oder Beschwerden von Kunden nicht persönlich zu nehmen, ist für Jugendliche oft nicht leicht.
- Oftmals werden **Online-Bestellungen schriftlich reklamiert**. Ihren Lehrlingen hilft es sehr die gesamte **Bandbreite der Reklamationsgründe kennenzulernen**, wenn Sie bereits bearbeitete Reklamationen besprechen.

Dabei können Sie folgendermaßen vorgehen:

1. Legen Sie Ihren Lehrlingen zumindest zehn schriftliche Reklamationen vor.
2. Fordern Sie Ihre Lehrlinge auf, eine Einteilung (z. B. auf einer Pinwand) in berechtigte Reklamation, unberechtigte Reklamation und möglicher „Graubereich“ zu machen.
3. Besprechen Sie anschließend die Ansichten der Lehrlinge. Warum wurde eine Reklamation anerkannt und eine andere nicht? Wie wurde auf die verschiedenen Reklamationen geantwortet? Wie war der Ausgang der Reklamationsbearbeitung?

Ihr Lehrling kann Arbeiten im Online-Marketing durchführen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<p>Ihr Lehrling kann einen Überblick über die wichtigsten Online-Marketing-Maßnahmen geben.</p> <p><i>z. B. Suchmaschinenmarketing, Suchmaschinenoptimierung, App Store-Optimierung, App Push Marketing, Social-Media-Marketing, E-Mail-Marketing (Newsletter), Affiliate Marketing, Display-Marketing, Produkt- und Preissuchmaschinen</i></p>		
<p>Ihr Lehrling kann einen Überblick über Suchmaschinenmarketing geben.</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> – Suchmaschinenanbieter (z. B. Google, Yahoo) – Suchmaschinentypen (z. B. Web Crawler, redaktionelle Suchmaschinen, indexbasierte Suchmaschinen) – Werbemöglichkeiten (z. B. Brand-Anzeigen, Shopping-Anzeigen) – Landingpage-Strategien (z. B. Was soll mit der Landingpage erreicht werden? Welche Kunden sollen erreicht werden?) 	<ul style="list-style-type: none"> – Optimierung und Werbemöglichkeiten (z. B. Landingpages: relevante Informationen anführen, einfache Strukturen, Ablenkungen entfernen) <p>sowie weiters z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kenntnis des Accounts (z. B. Ad-Words) und der zugehörigen Kampagnenstruktur sowie der Bidding-Möglichkeiten (z. B. Conversions, ROAS) – Verständnis für die relevanten Kennzahlen im Suchmaschinen-Marketing (z. B. CPC, Impressions, Klicks, KUR, Neukundenquote)
	<p>Ihr Lehrling kann bei der Suchmaschinenoptimierung im Betrieb mitwirken.</p> <p><i>Wissen, welche Aufgaben dazugehören wie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – technische Optimierung (z. B. Überschriften mit richtigen html Tags versehen, wichtige Texte fett formatieren, Aufzählungen verwenden, spezielle tags im Code verwenden) – Verbesserung des Benutzerverhaltens (z. B. Aufbau bzw. Code des Online-Shops vereinfachen) – Content-Optimierung (z. B. interessante Inhalte passend zu den Produkten auf Website stellen) <p><i>sowie die Bedeutung von Social-Signs (User-Interaktion z. B. auf Facebook) kennen</i></p>	<p><i>bei Maßnahmen zur Suchmaschinenoptimierung mitarbeiten</i></p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Vorschläge für eine vereinfachte Navigation einbringen – Content-Vorschläge einbringen (z. B. aktuelle Themen aufgreifen) – relevante Themen anhand von Keyword-Recherchen identifizieren – Verständnis für die relevanten Kennzahlen bei der Suchmaschinenoptimierung (z. B. Sichtbarkeit, Conversionsrate, Bouncerate, Keyword-Rankings)

Fortsetzung →

Ihr Lehrling kann Arbeiten im Online-Marketing durchführen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann bei Maßnahmen des Display-Marketings mitarbeiten. Kann die folgenden Werbeformen erklären – Retargeting (Werbung wird auf den Kunden zugeschnitten) – Behavioural Targeting (Werbung wird auf den Benutzer abhängig von seinen Aktionen zugeschnitten) – weitere, wie z. B. Einsatz von Real Time Bidding, Bannern, Pop-ups, Pop-unders, Layer-Ads, Content-Ads sowie weiters bei folgenden Aufgaben mitarbeiten: – Entwurf und Umsetzung (unter Anleitung) von ersten Werbemitteln in den UAP-Formaten (z. B. statische Banner, Video-Banner) und deren Schaltung – Buchung inkl. aller Kampagnenkriterien unter Anleitung – Auswertung von Tracking und Kennzahlen der Kampagnen unter Anleitung – Unterstützung bei der Festlegung von Targetings für die einzelnen Kampagnen – Koordination von Agenturen – Analysieren der relevanten Kennzahlen im Display-Marketing (z. B. CPC, TKP, Impressions, Klicks, KUR, Neukundenquote)		Ihr Lehrling kann Maßnahmen des Display-Marketings durchführen. Maßnahmen durchführen z. B. – Analyse und Auswertung von Displaymaßnahmen sowie Ableitung von Optimierungsmöglichkeiten – eigenständige Erarbeitung und Umsetzung von Display-Maßnahmen und deren Analyse
Ihr Lehrling kann externe von internen Newslettern unterscheiden. z. B. – bei externen Newslettern muss eine Permission (Einwilligungserklärung des Empfängers) vorliegen – in bestimmten Fällen muss eine Einwilligungserklärung des Empfängers vorliegen – externe Newsletter werden anders formuliert als interne	Ihr Lehrling kann Newsletter erstellen und versenden. unter Beachtung der rechtlichen Rahmenbedingungen (z. B. Einwilligung des Empfängers muss vorliegen) sowie z. B. – Unterscheidung zwischen allgemeinen Newslettern, produktspezifischen Newslettern und Retargeting Mails, Trigger-Mails und Service-Mails – Gestaltungsmöglichkeiten von Newslettern kennen – technische Möglichkeiten für Newsletter kennen (z. B. Integration dynamischer Inhalte) – richtigen Zeitpunkt für Versand bestimmen – Versandfrequenzen bestimmen – Auswertung des Response und anderer relevanter Kennzahlen im Newsletter-Marketing (z. B. Öffnungs- und Klickquote, Ansprache-Produktivität)	
Ihr Lehrling kennt unterschiedliche Social-Media-Kanäle sowie deren Bedeutung für den Lehrbetrieb. z. B. Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, Snapchat, YouTube sowie Wissen, – welche Kanäle für das Unternehmen relevante Kommunikationskanäle darstellen – wie sich diese auf den Unternehmenserfolg auswirken können (z. B. Shitstorm kann einen negativen Einfluss auf das Unternehmen haben)	Ihr Lehrling kann Social-Media zur Kundenansprache nutzen. z. B. – Posts in sozialen Netzwerken erstellen und veröffentlichen, Bilder und Beiträge posten – Verknüpfen des Online-Shops (z. B. Buttons im Shop zu den Social-Media-Kanälen) – Schaltung von Anzeigen in sozialen Netzwerken (v. a. Facebook, Instagram, YouTube) inkl. Kenntnis der Targetingmöglichkeiten und Formate (z. B. Carousel Ads, Slideshow-Ads, TrueView-Ads) – Nutzung von Messengern für Marketingzwecke (z. B. WhatsApp, Facebook Messenger) – Verständnis für die relevanten Kennzahlen bei Social-Media (z. B. Reichweite, Engagement, KUR)	

Fortsetzung →



Ihr Lehrling kann Arbeiten im Online-Marketing durchführen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
		Ihr Lehrling kann relevante betriebliche Informationen durch Social-Media gewinnen. – beobachten, wie sich Beiträge (wie zeitgemäße Posts) auf den Unternehmenserfolg auswirken – Social-Media-Kanäle nutzen, um Trends aufzuspüren und wichtige Informationen zu erhalten (Social-Media-Monitoring)
	Ihr Lehrling kennt statistische Auswertungsmöglichkeiten für Marketing-Maßnahmen. z. B. – Kennzahlen wie ROAS, Conversion Rate, CPA, Bounce Rate, Click-Through-Rate – Höhe der Zugriffe/Käufe aufgrund von Newslettern, Social Media etc.	
	Ihr Lehrling kann bei weiteren Maßnahmen im Online-Marketing mitarbeiten. z. B. bei – Affiliate Marketing – Preis- und Produktsuchmaschinen Marketing – App Store Optimierung – App Push Marketing	Ihr Lehrling kann weitere Maßnahmen im Online-Marketing durchführen. z. B. – Affiliate Marketing: Recherche neuer Publisher und Einpflege von Werbemitteln in die Netzwerke – Preis- und Produktsuchmaschinen Marketing: Unterstützung bei der Aufbereitung der Produktdaten für die Datenfeeds

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.10.3, 5.10.4, 5.11.1, 5.11.2, 5.11.3, 5.12.1, 5.12.2, 5.12.3, 5.13.1, 5.13.2, 5.13.3



AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge dürfen sich auch bei Marketing-Aktivitäten einbringen. Anfangs sind sie manchmal noch unsicher, da muss man sie motivieren, damit sie sich trauen. Ich schlage ihnen vor, den Newsletter oder Flugblätter für Aussendungen zu gestalten. Bei der Gestaltung lasse ich den Lehrlingen freie Hand. Ich hatte schon Lehrlinge, die unglaublich kreativ waren. Junge Leute haben einen anderen Zugang zu Themen und dadurch auch neue Ideen, wie man beispielsweise einen bestimmten Kundenkreis erreichen kann.“

Ing. Karl Lorentsich, Geschäftsführer

Ausbildungstipps

- Nehmen Sie Ihre Lehrlinge auf **aktuelle Veranstaltungen** mit, um sich gemeinsam über neueste Trends und Entwicklungen im Online-Marketing-Bereich zu informieren.
- **Erklären Sie Schritt für Schritt, wie Marketingmaßnahmen durchgeführt werden.** Lassen Sie Ihre Lehrlinge Vorschläge für einzelne Umsetzungsschritte (z. B. Beitrag im Newsletter, Gestaltung eines Banners) machen. Sie bringen oft eine andere Perspektive ein. Besprechen Sie anschließend den Entwurf. Geben Sie Feedback, was gut gelungen ist und was noch verbessert werden könnte.
- Lassen Sie Ihre Lehrlinge **verschiedene Anbieter** für ein Produkt **in Suchmaschinen recherchieren**. Wie gehen sie vor? Wie viele Anbieter bzw. Seiten schauen sie an? Machen Sie Ihren Lehrlingen damit bewusst, wie wichtig es ist, Suchmaschinenmarketing und -optimierung zu betreiben.

Ihr Lehrling kann einen Überblick über den Online-Verkaufsprozess und die dadurch entstehenden Abläufe geben.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<p>Ihr Lehrling kann einen Überblick über den betrieblichen Online-Shop geben.</p> <p><i>z. B. kennt die Webadresse zum Aufrufen des Onlineshops, kennt die Inhalte des Web-Shops, kann im Online-Shop navigieren, weiß wo welche Informationen auffindbar sind</i></p>		
<p>Ihr Lehrling kennt die Abfolge des Verkaufsprozesses im Online-Shop.</p> <p><i>z. B. Auswahl der Waren, Platzieren im Warenkorb, Übersicht der Waren im Warenkorb, zahlungspflichtige Bestellung, Abwicklung der Zahlung, Bestätigung über den Verkauf, Übergabe in Warenwirtschaft und Logistik</i></p>		
<p>Ihr Lehrling kann interne Warenbewegungen durch eine Bestellung im Online-Shop nachvollziehen.</p> <p><i>z. B. nachvollziehen,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - wie Warenbewegungen im System erfasst werden - wie lange es dauert bis eine Bestellung eine Warenbewegung auslöst - wie die Warenbewegungen im Betrieb ablaufen - wie die Waren vom Lager für den Verkauf fertiggemacht werden - wie die Waren transportiert werden - welche speditionellen Nebenleistungen angeboten werden 		
	<p>Ihr Lehrling weiß, wie das Warenwirtschafts- und Kassensystem mit dem Online-Shop verknüpft sind.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bestellungen im Online-Shop werden im Warenwirtschaftssystem erfasst und wirken sich sofort auf den ausgewiesenen Lagerbestand aus - aktuelle Lagerbestände im Online-Shop werden aktualisiert, wenn über ein zusammenhängendes Kassensystem Verkäufe erfasst wurden - ständige Synchronisierung der Systeme, sodass aktuelle Daten jederzeit verfügbar sind 	
<p>Ihr Lehrling kann einen Überblick über die gängigen Zahlverfahren im Onlinehandel geben.</p> <p><i>z. B. Berücksichtigung der länderspezifischen Gegebenheiten (z. B. bevorzugte Zahlungsmethoden in anderen Ländern, andere Währung)</i></p> <p><i>z. B. Zahlung mit Kreditkarte, Vorkasse, Lastschrift, Zahlung auf Rechnung, Nachnahme, E-Payment</i></p>		

Fortsetzung →



Ihr Lehrling kann einen Überblick über den Online-Verkaufsprozess und die dadurch entstehenden Abläufe geben.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Ihr Lehrling kennt die Funktionsweise der betriebspezifischen Bonitätsprüfung. z. B. – Möglichkeiten der Bonitätsprüfung (z. B. Auskunft von externen Stellen, interne Negativliste, Scoring) – Wissen, wie sich die Bonitätsprüfung auf die angebotenen Zahlungsmöglichkeiten auswirkt (z. B. bei geringer Bonität wird der Kauf auf Rechnung nicht angeboten)	
	Ihr Lehrling kann bei der Sendungsverfolgung mitarbeiten. z. B. – Auskunft über den Status der Sendung geben (track and trace) – Auskunft über die verbleibende Lieferdauer geben	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.1.1, 2.1.2, 2.4.2, 4.4.1, 5.8.1, 5.16.1, 5.16.2, 5.16.3



„Unsere Systemsoftware zeichnet auch Fehlermeldungen auf. Wir besprechen mit unseren Lehrlingen, welche Fehlermeldungen vorkommen (z. B. Kreditkartenzahlung wurde nicht akzeptiert) und wie wir unsere Kunden optimal beraten können, damit der Einkauf ordnungsgemäß abgeschlossen werden kann.“

KommR Ing. Wolfgang Krejcik, Geschäftsführer

„Jeder Lehrling macht Testbestellungen im Online-Shop. Es ist wichtig, dass die Lehrlinge den gesamten Prozess von der Produktauswahl bis hin zur Bezahlung selbständig ausprobieren und die einzelnen Schritte genau kennen. Die Testbestellungen werden dann gemeinsam nachbesprochen.“

KommR Ing. Wolfgang Krejcik, Geschäftsführer

Ausbildungstipps

- Es ist wichtig, dass Ihre Lehrlinge wissen, wie der **Online-Shop aufgebaut** ist. Vor allem die **Kundensicht** spielt eine wesentliche Rolle. Um diese Sicht genau kennenzulernen, geben Sie Ihren Lehrlingen konkrete Rechercheaufgaben für den Online-Shop.
- Nicht selten werden die **AGBs des Online-Shops** überlesen. Ihren **Lehrlingen** sollten diese aber bestens **vertraut** sein. Geben Sie Ihren Lehrlingen konkrete Aufgabenstellungen, wie beispielsweise das Recherchieren von Lieferterminen, Versandkosten oder Retouren, damit diese mit den rechtlichen Inhalten Ihres Online-Shops stärker in Berührung kommen.
- Üben Sie mit Ihren Lehrlingen in **Rollenspielen Gespräche zu betriebspezifischen Themen** (z. B. Kundenanfragen, häufig gestellte Fragen, Reklamationen, Beschwerden). Lassen Sie Ihre Lehrlinge verschiedene Rollen einnehmen: Wie fühlt man sich als Kunde, wenn der betriebliche Ansprechpartner unfreundlich reagiert? Geben Sie Feedback und machen Sie Verbesserungsvorschläge.

Ihr Lehrling kann Kaufverträge bearbeiten.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann erklären, wann ein Kaufvertrag zustande kommt. z. B. – Bestellung auf Grundlage eines bindenden Angebots – Zustandekommen im E-Commerce (Kundenbestellung ist ein rechtliches Angebot, Unternehmen nimmt durch schlüssige Handlung [Versand der Ware] oder durch Erklärung [Auftragsbestätigung] an)	Ihr Lehrling kann Kaufverträge vorbereiten und abschließen. z. B. – Rechnungsdokumente (z. B. Ausgangsrechnung o. ä.) unter Aufsicht erstellen – Bestellungen unter Aufsicht durchführen – Angebote unter Aufsicht einholen	
	Ihr Lehrling kann die wichtigen Bestimmungen des Fernabsatzrechts erklären. z. B. Rücktrittsrecht von 14 Tagen bei einem Fernabsatzvertrag ohne Angabe von Gründen, Informationspflicht, vorvertragliche und nachgelagerte Informationspflichten	Ihr Lehrling weiß, in welchen betrieblichen Situationen das Fernabsatzgesetz zur Anwendung kommt. z. B. bei Kaufvertragsabschlüssen über den Online-Shop, telefonisch und bei anderen Bestellformen
Ihr Lehrling kann einzelne Dokumente bzw. Belege der Käufer- bzw. Verkäuferseite zuordnen. z. B. Bestellung, Angebot, Ausgangsrechnung, Eingangsrechnung, Auftragsbestätigung; Rechnungen nach Zahlungszielen ordnen bzw. Skontohinweise berücksichtigen	Ihr Lehrling kann Schriftstücke, Belege etc. überprüfen. z. B. Eingangsrechnungen prüfen und gegebenenfalls reklamieren	
	Ihr Lehrling kann Liefertermine vormerken, Lieferungen annehmen und kontrollieren.	
	Ihr Lehrling kann bei fehlenden Waren, Schäden, verspäteter Lieferung oder Zahlung reklamieren bzw. mahnen.	
	Ihr Lehrling kennt die rechtlichen Bedingungen bzgl. Gewährleistung, Garantie und Produkthaftung. z. B. Gewährleistung ist gesetzlich verpflichtend, Garantie kann freiwillig angeboten werden, Produkthaftung betrifft Schäden durch ein fehlerhaftes Produkt	
	Ihr Lehrling kann das grundlegende System der Umsatzsteuer erklären und Rechnungen auf die Einhaltung der USt-Regelungen überprüfen. z. B. Umsatzsteuer – Vorsteuer – Zahllast, Regelungen zur UID-Nummer	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.2.3, 3.1.1, 3.1.2, 3.1.5, 4.2.1, 4.3.5, 4.4.1, 4.4.4, 5.17.1, 5.17.2



AUS DER PRAXIS

„Lehrlinge sind aufgrund ihres Alters und ihres vorurteilsfreien Zugangs für digitale Medien leichter zu begeistern. Gemeinsam entwickeln wir Ideen, wie wir digitale Medien noch stärker in unsere Verkaufskonzepte einbinden können. Unsere Lehrlinge sind Botschafter für ältere Kollegen, die im Umgang mit digitalen Medien noch weniger vertraut sind. Gerade unsere Lehrlinge mit ihrer positiven Einstellung für digitale Medien sind für den Change-Prozess im Unternehmen besonders wichtig.“

Katharina Masser, HR Managerin

Ausbildungstipps

- Gehen Sie mit Ihren Lehrlingen die AGB Ihres Unternehmens durch. Erklären Sie, was einzelne Punkte bedeuten. Stellen Sie Ihrem Lehrling Fragen, wie z. B.: Warum steht der Gerichtsstand auf der Rechnung?
- Binden Sie Ihre Lehrlinge bei Bestellungen von Büromaterialien, wie Kopierpapier, ein. Lassen Sie sie mögliche Anbieter recherchieren und eine Preisübersicht (z. B. in Excel) erstellen. Sie sollen herausfinden, welcher Anbieter unter der Berücksichtigung von Lieferbedingungen und Rabatten etc. den günstigsten Preis anbietet. Entscheiden Sie gemeinsam, bei welchem Anbieter Sie bestellen.
- In jedem Betrieb passieren manchmal Fehler. Nutzen Sie diese Situationen, um Ihren Lehrlingen Konsequenzen von Fehlern aufzuzeigen (z. B. anhand falsch ausgestellter Rechnungen). Zeigen Sie, wie bei der Korrektur von Fehlern vorgegangen wird.

Die Motivation Ihrer Lehrlinge fördern

- Übertragen Sie Ihren Lehrlingen sinnvolle Aufgaben und machen Sie den Gesamtzusammenhang und die Bedeutung der zugewiesenen Aufgaben für den betrieblichen Ablauf deutlich.
- Gestalten Sie die Arbeitsaufgaben abwechslungsreich. Kombinieren Sie anfallende Routinearbeiten mit interessanten, neuen Aufgaben. Führen Ihre Lehrlinge vorwiegend die gleichen Tätigkeiten aus, kann dies schnell zu Desinteresse und Frustration führen.
- Übertragen Sie Ihren Lehrlingen Aufgabenbereiche, für die sie die Verantwortung übernehmen können. Dies kann auch besondere Aufgaben betreffen, wie die Gestaltung eines Beitrags im Intranet oder auf der Website.



www

Motivation fördern (Richtiger Umgang mit dem Lehrling):

qualitaet-lehre.at → Downloads → Infoblätter, Checklisten und Vorlagen

Best Practice

Online-Shop-Analyse

Aufgabe

Rufe den entsprechenden Online-Shop (den eigenen oder den eines Mitbewerbers) auf und analysiere diesen mit Hilfe der folgenden Fragen/Aufgaben.

- Wie ist dein Ersteindruck des Online-Shops (z. B. Layout ansprechend, Aufbau übersichtlich, Design passend zum Unternehmen)?

- Suche ein – von dir ausgewähltes Produkt – mit Hilfe der Suchfunktion bzw. der Navigation. Wie findest du dich zurecht? Welche Schritte sind notwendig, bis du detaillierte Informationen zum Produkt bekommst?

- Wie wird das Produkt präsentiert? Wie ist dein Eindruck vom Produktbild, von der Beschreibung etc.?

- Sind alle wichtigen Informationen beim Produkt angeführt? Welche Informationen hättest du noch benötigt?

- Wie bewertest du den Weg zu den FAQ?

- Wie ist der Weg zum eigenen Kundenkonto gestaltet? Wie leicht findest du kundenspezifische Informationen (z. B. Meine getätigten Bestellungen)?

■ In welche Schritte gliedert sich der Check-Out? Wie übersichtlich ist dieser gestaltet?

■ Wohin könntest du dich als Kunde wenden, wenn du weitere Fragen hast? Wie leicht ist diese Information zu finden?

■ Welche Werbemaßnahmen stellst du im Zuge deiner Analyse fest?

■ Welche Specials und Aktionen werden angeboten? Wie hast du diese Information gefunden?

■ Wo findest du Informationen zu den Zahlungs- bzw. Lieferbedingungen?

■ Welche Verbesserungen kannst du aufgrund dieser Analyse für den Online-Shop ableiten?

Download unter: qualitaet-lehre.at



Best Practice

Checkliste: Richtig auf Kundenbewertungen reagieren

Die Kommunikation mit den Kunden spielt eine wichtige Rolle, so auch die **Reaktion auf Kundenbewertungen auf Social-Media-Kanälen**. Für junge Personen gehört die Kommunikation über Social-Media zum täglichen Leben, allerdings sollte die Reaktion auf Kundenbewertungen wohl durchdacht sein. Machen Sie das Ihren Lehrlingen mit Hilfe der folgenden Aufgabe bewusst.

Lassen Sie Ihre Lehrlinge eine **Checkliste „Richtig auf Kundenbewertungen reagieren“** erstellen.

Folgende Fragen können dabei als Unterstützung dienen:

- Wie reagieren andere Unternehmen auf Social-Media-Kanälen auf (negative) Kundenbewertungen?
- Welche Formulierungen verwenden andere Unternehmen bei der Kommunikation mit Kunden?
- Wie wird versucht, den Kunden auf einen nicht öffentlichen Kanal zu bringen?
- Sie sind mit einem Produkt unzufrieden und geben eine schlechte Bewertung ab. Welche Reaktion würden Sie sich vom Unternehmen erwarten?

Checkliste: „Richtig auf Kundenbewertungen reagieren“

Welche Regeln sollten bei der Kommunikation mit Kunden auf Social-Media-Kanälen eingehalten werden?

- ✓ trotz Kritik freundlich antworten
- ✓ rasch reagieren
- ✓ ...

Best Practice

Lehrlinge schreiben Monatsberichte

In den Monatsberichten reflektieren die Lehrlinge ihr Handeln und Tun im abgelaufenen Monat.

- Was ist in diesem Monat passiert?
- Was habe ich gelernt?
- Was ist mir leicht gefallen?
- Wo benötige ich noch Unterstützung?
- Wo sehe ich Verbesserungspotenzial?
- Was waren die am häufigsten gestellten Fragen von Kunden? etc.

Ziele dieser Übung:

Die Lehrlinge werden animiert,

- die eigenen Fortschritte sowie das eigene Verhalten zu reflektieren und
- selbstständig Verbesserungsvorschläge zu finden.

Besprechen Sie die Inhalte mit Ihren Lehrlingen.



Ausbildungsbereich

Office-Management

1

2

3

4

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 91	... mit Personen im Lehrbetrieb und Außenstehenden kommunizieren.		
	Berufsgerecht grüßen und sich verabschieden		
	Gespräche mit Vorgesetzten, Kollegen, Kunden, Lieferanten führen		
	Einfache Telefonate führen und Gesprächsnotizen erstellen	Telefonate in Zusammenhang mit seinem Arbeitsbereich führen	
	Übliche Fachausdrücke und Abkürzungen benutzen		
→ Seite 92	... Termine managen und die Post bearbeiten.		
	Auskunft über Termine geben	Termine koordinieren	
	Vorbereitungsarbeiten bei Terminen und Besprechungen nach Anweisung erledigen	Vorbereitung von Terminen und Besprechungen übernehmen	Unterlagen für Termine zusammenstellen
			Dienstreisen organisieren
	Beim Posteingang und -ausgang mitarbeiten		Eingehende und ausgehende Post bearbeiten
	Mit dem betrieblichen Ablagesystem arbeiten		
→ Seite 94	... Schriftverkehrsarbeiten erledigen.		
	Kommunikationsvorgaben des Unternehmens umsetzen		
	Möglichst einwandfreie Texte (in Bezug auf Rechtschreibung und Grammatik) erstellen		
	Teile des internen Schriftverkehrs erledigen		Internen Schriftverkehr erledigen
	Teile des externen Schriftverkehrs erledigen		Externen Schriftverkehr erledigen
→ Seite 95	... mit der EDV des Lehrbetriebs und den typischen Bürogeräten umgehen.		
	Typische Bürogeräte bedienen und bei Problemen richtig reagieren		
	Grundlegende Bestandteile der EDV des Lehrbetriebs kennen		
	Mit dem betrieblichen E-Mail-Programm arbeiten		
	Mit der betrieblichen Software arbeiten		
	Grundlegende Regelungen des Datenschutzes befolgen		
	Betriebsspezifische Daten sichern		
→ Seite 97	... Zahlungen abwickeln.		
	Wissen, wie der Betrieb Zahlungen abwickelt	Zahlungen unter Aufsicht vorbereiten	Zahlungseingänge überprüfen und Zahlungen unter Aufsicht durchführen
	Wissen, welche Kassa der Lehrbetrieb führt	Erklären, worauf beim Führen einer Kassa zu achten ist	Entsprechende Schriftverkehrsarbeiten erledigen

Fortsetzung →

Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 98	... laufende Buchungen erledigen.		
	Wissen, welche Aufzeichnungen geführt werden müssen		
		Belege vorkontieren und im Buchhaltungsprogramm verbuchen	
	Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen		Steuerliche Behandlung von innergemeinschaftlichen Lieferungen kennen
		Bedeutung der Inventur erklären und dabei mitarbeiten	Grundsätzlichen Aufbau des Jahresabschlusses erklären
		Erklären, welche Informationen aus dem Jahresabschluss entnommen werden können	
→ Seite 100	... grundlegende betriebswirtschaftliche Berechnungen durchführen.		
	Überblick über die Aufgaben des Rechnungswesens geben	Unterschied zwischen Finanzbuchhaltung und Kostenrechnung erklären	
		Wissen, welche Kostenkategorien für den Lehrbetrieb bedeutend sind	Grundlagen von Verkaufspreisen, Honorarsätzen etc. erklären
		Kostenrechnerische Entscheidungsgrundlagen des Betriebes erklären und einfache Rechnungen dazu durchführen	
		Einfache betriebliche Berechnungen erklären	
		Statistiken erstellen	
			Geschäftsberichte, Statistiken des Betriebes nachvollziehen und Zusammenhänge erklären



Ihr Lehrling kann mit Personen im Lehrbetrieb und Außenstehenden kommunizieren.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<p>Ihr Lehrling kann berufsgerecht grüßen und sich verabschieden. z. B. Händedruck, Blickkontakt, freundliches Auftreten, mit Namen vorstellen</p>		
<p>Ihr Lehrling kann Gespräche mit Vorgesetzten, Kollegen, Kunden, Lieferanten etc. führen. z. B. deutlich und verständlich sprechen, freundlich sein, einfache Auskünfte geben</p>		
	<p>z. B. eigene Anliegen ausdrücken und auf die Vorstellungen anderer eingehen, einfache Gespräche auch in der im Betrieb meist gebrauchten Fremdsprache führen</p>	
<p>Ihr Lehrling kann einfache Telefonate führen und Gesprächsnotizen erstellen. z. B. sich nach den betrieblichen Vorgaben melden, Telefongespräche weiter verbinden, beurteilen, welche Auskunft er/sie geben kann und wann er/sie weiterverbindet</p>	<p>Ihr Lehrling kann mit seinem Arbeitsbereich in Verbindung stehende Telefonate führen. Dazu zählen auch einfache Telefongespräche in der im Betrieb meist gebrauchten Fremdsprache.</p>	
<p>Ihr Lehrling kann im Lehrbetrieb übliche Fachausdrücke und Abkürzungen benutzen. z. B. Abkürzungen kennen wie QR-Codes, FAQ, URL, AGB, WWW, ECG, PHP, CMS, CRM-System, SSL-verschlüsselt, TLS-verschlüsselt, DSGVO</p>		
	<p>z. B. zentrale Fachausdrücke in der im Betrieb meist gebrauchten Fachsprache verwenden</p>	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.2.3, 2.3.3, 2.3.4, 2.3.5, 2.3.6, 2.3.8, 2.3.10

Ausbildungstipps

- Manche Jugendliche sind schüchtern. Sie beherrschen auch **grundlegende Höflichkeitsformeln** wie Blick-Kontakt aufnehmen, lächeln oder Kunden Hilfe anbieten, nicht. **Besprechen und üben** Sie mit Ihren Lehrlingen den Umgang mit Kunden Schritt für Schritt.
- Jugendliche sind es nicht gewohnt, **geschäftliche Telefonate** zu führen. Üben Sie mit Ihren Lehrlingen verschiedene Standardgespräche in Rollenspielen:
 - sich am Telefon korrekt melden
 - Gespräche weiterverbinden
 - einfache Auskünfte geben
 - erklären, dass man ein Lehrling ist
 - was sagt man, wenn man dem Gesprächspartner nicht weiterhelfen kann
 - nach dem Anliegen fragen und sich dieses notieren
 - sich Namen buchstabieren lassen
- **Lernen durch Beobachten und Nachahmen** des Verhaltens der Ausbilder ist eines der wichtigsten Lernprinzipien in der Lehrlingsausbildung: Lassen Sie Ihre Lehrlinge bei Kundenterminen als „stille Beobachter“ dabei sein. Geben Sie ihnen vorab Anregungen, worauf sie besonders achten sollen. Fragen Sie Ihre Lehrlinge im Anschluss nach den Beobachtungen. Besprechen Sie gemeinsam die wichtigsten Umgangs- und Höflichkeitsformen.
- Üben Sie mit Ihren Lehrlingen, wie sie sich richtig bei **Geschäftspartnern vorstellen**.

Ihr Lehrling kann Termine managen und die Post bearbeiten.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann Auskunft über regelmäßige Termine im Lehrbetrieb geben. z. B. interne Besprechungen	Ihr Lehrling kann Termine im betrieblichen Kalendersystem koordinieren. z. B. Termine in Outlook, Intranet etc. eintragen	z. B. Outlook, Intranet, Doodle verwenden; Termine abstimmen und verschieben, Terminbestätigungen vornehmen, Einladungen vorbereiten und ausschicken
Ihr Lehrling kann einfache Vorbereitungsarbeiten bei Terminen und Besprechungen nach Anweisung erledigen. z. B. Namenskärtchen erstellen, Blöcke und Kugelschreiber herrichten bzw. austeilen	Ihr Lehrling kann die Vorbereitung von Terminen und Besprechungen übernehmen. z. B. Raumreservierung erledigen, technisches Equipment bereitstellen	Ihr Lehrling kann notwendige Unterlagen für Termine zusammenstellen. z. B. Präsentationen und Handouts erstellen
		Ihr Lehrling kann Dienstreisen organisieren (wenn im Lehrbetrieb notwendig). z. B. Zimmer und Flüge buchen, Dienstreisantrag ausfüllen
Ihr Lehrling kann beim Posteingang und -ausgang mitarbeiten. – Posteingang (z. B. Schriftstücke mit einem Posteingangsstempel versehen, Schriftstücke den betreffenden Personen zuordnen) – Postausgang (z. B. fehlende Angaben wie Absender, Empfänger, Adresse oder falsch beschriftete Kuverts identifizieren, die Frankiermaschine bedienen und das passende Porto auswählen) – Elektronische Postbearbeitung und -verteilung (z. B. Scanning)		Ihr Lehrling kann die eingehende und ausgehende Post bearbeiten. – Posteingang (z. B. Schriftstücke den betreffenden Personen zuordnen, selbst wenn kein bestimmter Empfänger angegeben ist) – Postausgang (z. B. entscheiden, wie etwas versendet wird: passenden Paketdienst auswählen, kostensparende Versandmöglichkeiten auswählen)
Ihr Lehrling kann mit dem betrieblichen Ablagesystem arbeiten. z. B. Ablegen von Belegen, Angeboten, Rechnungen (inkl. elektronischer Ablagen) siehe auch: E-Commerce → Kaufverträge bearbeiten (S. 83)		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.2.1, 2.2.4, 2.2.5, 2.2.7, 2.3.5, 2.3.7, 2.4.2

„Wir stellen Lehrlingen die Aufgabe, sich selbst ein Ablagesystem zu überlegen, wenn sich die Gelegenheit bietet (z. B. in der Personalabteilung: die Unterlagen zum Thema Lehrlingsausbildung). Das Ergebnis lassen wir uns zeigen. Wenn das System gut passt, setzen wir es um. Könnte noch mehr Logik dahinter stecken, besprechen wir mit dem Lehrling Verbesserungsmöglichkeiten.“

Simone Lammer, HR Managerin und Ausbilderin

„Der Posteingang und Postausgang wird von unseren Lehrlingen im Rahmen der Ausbildung selbstständig bearbeitet. Das ist eine gute Möglichkeit, um einen Überblick über den Schriftverkehr im Unternehmen zu bekommen. Sehr praxisorientiert lernen die Lehrlinge dabei, was in Anfragen, Bestellungen, Rechnungen usw. steht und wie man auch den elektronischen Schriftverkehr organisiert.“

Ing. Erich Buza, Zentrales Lehrlingsmanagement

Ausbildungstipps

- Raten Sie Ihren Lehrlingen auch **eigene Termine**, wie zum Beispiel Prüfungen in der Berufsschule, in ihren Kalender im Lehrbetrieb (**z. B. Outlook**) einzutragen. Sie können die Erinnerungsfunktion nutzen, um keine wichtigen Termine zu vergessen.
- Übertragen Sie Ihren Lehrlingen die **Vorbereitung von Besprechungen/Kundenterminen**. Ihre Lehrlinge können eine Checkliste mit den einzelnen Aufgaben erstellen (z. B. den Raum vorbereiten, Getränke und benötigte Unterlagen bereitstellen, Kunden/Geschäftspartner begrüßen und zum Besprechungsraum führen, Erfrischungen anbieten). Diese Checkliste ist auch für Vertretungen oder neue Lehrlinge eine nützliche Hilfe.
- Geben Sie die Organisation von Lehrlingsfesten, Ausflügen, einer Lehrlingsbörse am Messestand oder ähnliches in die Hände Ihrer Lehrlinge. Lassen Sie Ihre **Lehrlinge selbstständig planen und umsetzen**, stehen Sie aber als „Coach“ für Fragen zur Verfügung.
- Stellen Sie Ihren Lehrlingen Aufgaben, die sie selbstständig recherchieren können: z. B. die aktuellen Tarifbestimmungen der Post. Wo sind diese zu finden? Wie muss ein Brief im A4 Format mit 250 g Gewicht frankiert werden? Wie viel kostet das Versenden eines Briefes im Standardformat, 40 g, per Einschreiben?
- Stellen Sie Ihren Lehrlingen Quiz-Fragen: Wofür steht c/o und wie ist mit diesen Briefen umzugehen?

Ihr Lehrling kann Schriftverkehrsarbeiten erledigen.

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann die Kommunikationsvorgaben des Unternehmens umsetzen.

Ihr Lehrling kann in Bezug auf Rechtschreibung und Grammatik möglichst einwandfreie Texte erstellen, auch unter Verwendung der Rechtschreib- und Grammatikprüfung.

Ihr Lehrling kann Teile des internen Schriftverkehrs erledigen.

z. B. E-Mails an die zuständigen Personen weiterleiten, Einladung zu Meetings, Rundmails

Ihr Lehrling kann den internen Schriftverkehr erledigen.

z. B. Protokolle erstellen

Ihr Lehrling kann Teile des externen Schriftverkehrs erledigen (in Abhängigkeit vom Aufgabenbereich des Lehrbetriebs).

z. B. Terminbestätigung versenden

Teile des Schriftverkehrs in Zusammenhang mit dem Kaufvertrag
siehe auch: E-Commerce →
Kaufverträge bearbeiten (S. 83)

Ihr Lehrling kann den externen Schriftverkehr erledigen (in Abhängigkeit vom Aufgabenbereich des Lehrbetriebs).

Kompletten Schriftverkehr in Zusammenhang mit dem Kaufvertrag
siehe auch: E-Commerce →
Kaufverträge bearbeiten (S. 83)

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.2.3, 2.2.7, 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.3.5, 2.3.7, 3.1.3, 3.1.4, 3.2.3, 5.5.3



AUS DER
PRAXIS

„Meine Lehrlinge können unseren Standardschriftverkehr bereits selbstständig bearbeiten. Bevor Briefe oder E-Mails an unsere Kunden gehen, prüfe ich diese und gehe eventuelle Korrekturen mit meinen Lehrlingen durch.“

Andrea Mohr, Ausbilderin

Ausbildungstipps

- Raten Sie Ihren Lehrlingen bei jeder Texterstellung – auch bei E-Mails – die Rechtschreibprüfung zu verwenden.
- Achten Sie auf die **Ausdrucksweise Ihrer Lehrlinge bei internen E-Mails**. Jugendliche haben sich zum Großteil angewöhnt, so zu schreiben, wie sie sprechen. Bestehen Sie auch bei internen E-Mails auf die korrekte Schreibweise und die Einhaltung der betrieblichen Standards. Informieren Sie Ihre Lehrlinge, wer betriebsintern mit welcher Anrede angesprochen wird. So bekommen die Lehrlinge Übung im geschäftlichen Schriftverkehr.
- Was sind die wichtigsten Regeln für den E-Mail-Verkehr? Lassen Sie Ihre Lehrlinge eine Checkliste erstellen (z. B. Anrede, Grußformel)

Ihr Lehrling kann mit der EDV des Lehrbetriebs und den typischen Bürogeräten umgehen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann die typischen Bürogeräte bedienen und bei Problemen richtig reagieren.		
<i>z. B. Papierstau im Drucker oder Kopierer beheben, die Telefonanlage bedienen</i>	<i>z. B. Toner des Kopierers oder die Patrone des Druckers wechseln, mit Serviceunternehmen kommunizieren</i>	
Ihr Lehrling kennt die grundlegenden Bestandteile der EDV des Lehrbetriebs.		
<i>z. B. Wissen, welche Soft- und Hardware im Lehrbetrieb häufig eingesetzt wird; wer bei EDV-Problemen zu kontaktieren ist</i>	<i>z. B. Wissen, welche spezielle Soft- und Hardware (wie Buchhaltungs-, oder Warenwirtschaftssystem) eingesetzt wird</i>	
Ihr Lehrling kann mit dem betrieblichen E-Mail-Programm arbeiten.		
<i>z. B. E-Mails schreiben, beantworten und weiterleiten; Ablage von E-Mails, neue Kontakte eingeben, neue Ordner anlegen</i>		
Ihr Lehrling kann mit der betrieblichen Software arbeiten.		
<i>z. B.</i> – Ablage von Dateien – in Word bzw. Open Office (Textverarbeitung): Formatierungen, Arbeiten mit Textbausteinen – einfache Berechnungen in Excel durchführen (z. B. Summe) – bei der Bearbeitung von Fotos, Bilder und Videos mit der betrieblichen Software mitarbeiten	<i>z. B.</i> – PowerPoint-Präsentationen erstellen, – in Word bzw. Open Office (Textverarbeitung): einfache Textbausteine erstellen, Einsatz von Vorlagen und Vordrucken, Serienbriefe erstellen, Etiketten drucken – mit einer Datenbank arbeiten, Berechnungen in Excel durchführen, Statistiken erstellen – Fotos, Bilder und Videos mit entsprechenden Softwareprogrammen bearbeiten	
Ihr Lehrling kennt die grundlegenden Regeln des Datenschutzes und des Telekommunikationsgesetzes und hält diese ein.		
<i>z. B. Informationen über die Art der Erkrankung bei Krankenständen oder die Höhe von Gehaltsbezügen nicht weitergeben, Privatnummern nicht weitergeben; individuelle Zugriffs- und Benutzerrechte bei Unternehmensdaten, DSGVO</i>		
Ihr Lehrling kann betriebspezifische Daten sichern.		
<i>z. B. Backup erstellen, Wiederherstellung von Daten</i>		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.1, 2.1.3, 2.1.4, 2.2.1, 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3, 2.4.5, 2.4.6, 5.5.1, 5.5.2, 5.15.1



„Der sensible Umgang mit persönlichen Daten von Kunden und Eventteilnehmern ist in unserem Unternehmen sehr wichtig. Um das strenge Datenschutzgesetz am besten zu lernen, ermöglichen wir unseren Lehrlingen zum Thema „Privacy“ eine Präsentation zu gestalten und vor einigen Mitarbeitern zu halten. Durch die selbstständige Informationssuche wird der Lernerfolg optimiert. Der Vortrag dient den Lehrlingen als Übung und ist zusätzlich für die daran teilnehmenden Mitarbeiter eine gute Auffrischung.“

Jochen Mertl, Geschäftsführer

„In eigenen Workshops weisen wir unsere Lehrlinge auf den korrekten Umgang mit Daten und unsere Datenschutzrichtlinien hin. Außerdem gibt es einen Datenschutzbeauftragten, der den Lehrlingen jederzeit für Fragen zur Verfügung steht. Die Sensibilisierung und somit Vermeidung von Datenmissbrauch ist besonders wichtig.“

Claudia Schmidt, Competence Development Leader

Ausbildungstipps

- Scanner, Kopierer, Telefone etc. haben viele verschiedene Funktionen. Geben Sie Ihren Lehrlingen immer wieder eine Spezialaufgabe, um eine neue Funktion zu erlernen: Eine A4-Seite auf eine A3-Kopie vergrößern, das Telefon umleiten, den Anrufbeantworter programmieren etc.
- Erklären Sie Ihren Lehrlingen Funktionen des betrieblichen E-Mail-Programms, wie den Unterschied zwischen „Antworten“ und „Allen Antworten“. Besprechen Sie mit den Lehrlingen: Worauf muss bei der Auswahl von Empfänger-Adressen geachtet werden? Wofür steht Bcc und Cc beim Versenden von E-Mail Nachrichten? Wann wird Bcc und wann wird Cc verwendet?
- Lassen Sie Ihre Lehrlinge im E-Mail-Programm eine Struktur zur Ablage erstellen, damit sie wichtige Informationen bei Bedarf schnell wiederfinden.
- Jugendliche sind „Digital Natives“. Sie sind mit Computer und Internet aufgewachsen. Nutzen Sie die Kompetenzen Ihre Lehrlinge: Lassen Sie sich z. B. bei Problemen mit PC-Anwendungen helfen oder stellen Sie knifflige Fragen bzw. Aufgaben. Übertragen Sie Ihren Lehrlingen die Internetrecherche, wenn Sie Informationen benötigen. Sie zeigen dadurch, dass Sie den Lehrlingen fachlich etwas zutrauen. Das stärkt das Selbstvertrauen und baut Ihre Lehrlinge auf.
- Viele Broschüren und Infoblätter in jugendgerechter Sprache rund um das Thema Sicherheit und Datenschutz im Internet finden Sie auf der Homepage www.saferinternet.at.

Ihr Lehrling kann Zahlungen abwickeln.		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling weiß, auf welche Arten der Lehrbetrieb Zahlungen abwickelt. z. B. Barzahlung, Online-Überweisung	Ihr Lehrling kann Zahlungen unter Aufsicht vorbereiten. z. B. Online-Überweisungen vorbereiten, auf allfälligen Skontoabzug achten	Ihr Lehrling kann Zahlungseingänge überprüfen und Zahlungen unter Aufsicht durchführen. z. B. unter Aufsicht mit Onlinebanking arbeiten
Ihr Lehrling weiß, welche Kassa der Lehrbetrieb führt. z. B. im Büro nur Handkassa	Ihr Lehrling kann erklären, worauf beim Führen einer (Hand)Kassa zu achten ist.	Ihr Lehrling kann die entsprechenden Schriftverkehrsarbeiten erledigen. z. B. Kassabericht erstellen, Kassabuch führen

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3



„Unsere Lehrlinge lernen die Handkassa mit dem Bezug zur Buchhaltung kennen. Am Empfang lernen sie den Umgang damit, in der Buchhaltung, wie die Handkassa verbucht wird und im Unternehmen buchhalterisch abgebildet ist.“

Simone Lammer, HR Managerin und Ausbilderin

„Beachten Sie, dass Sie Ihren Lehrling niemals mit höheren Geldwerten außer Haus schicken dürfen. Darunter fällt alles, das eine Lehrlingsentschädigung übersteigt.“

Michaela La Marca, MA, ehemalige Ausbildungsleiterin in drei Großbetrieben

Ausbildungstipp

- Kassasturz-Übung: Lassen Sie Ihren Lehrling den Stand der Handkassa erfassen. Dazu gehört auch, die vorhandenen Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen.



Ihr Lehrling kann laufende Buchungen erledigen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling weiß, dass Lehrbetriebe Aufzeichnungen über ihre Tätigkeit führen müssen. <i>z. B. Belegarten, Aufbewahrung von Belegen</i>		
	Ihr Lehrling kann Belege vorkontieren bzw. mit dem im Betrieb eingesetzten Buchhaltungsprogramm verbuchen. <i>z. B. Eingangsrechnungen, Ausgangsrechnungen</i>	<i>z. B. Erlösberichtigungen</i>
Ihr Lehrling kann Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen. <i>z. B. Sind alle gesetzlichen Rechnungsbestandteile vorhanden?</i>		Ihr Lehrling kennt die steuerliche Behandlung von innergemeinschaftlichen Lieferungen.
	Ihr Lehrling kann die Bedeutung der Inventur für den Lehrbetrieb erklären und bei der Inventur mitarbeiten.	Ihr Lehrling kann den grundsätzlichen Aufbau des Jahresabschlusses erklären. <i>z. B.</i> – <i>Nach welchen Vorgaben schließt der Lehrbetrieb ab? (Doppelte Gewinnermittlung, Einnahmen-Ausgabenrechnung)</i> – <i>Wie hängt die Inventur mit dem Jahresabschluss zusammen?</i> – <i>Welche weiteren Regelungen gelten für den Lehrbetrieb? (z. B. Veröffentlichungspflicht von Bilanzen bei Kapitalgesellschaften)</i>
		Ihr Lehrling kann erklären, welche wichtigen Informationen aus dem Jahresabschluss entnommen werden können. <i>z. B. Gewinn/Verlust, Berechnungsgrundlage für wichtige Kennzahlen</i>

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.2.1, 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4, 4.3.6, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3





„Fehlende oder falsch abgelegte Belege sind im Büroalltag immer unangenehm. Wir beziehen hier unsere Lehrlinge von Anfang an mit ein und lassen sie auch schon mal selbst suchen. Dadurch erleben sie wie wichtig eine ordentliche und strukturierte Ablage ist, gerade in der Zeit der zunehmenden Digitalisierung.“

Ing. Erich Buza, Zentrales Lehrlingsmanagement

Ausbildungstipps

- Lassen Sie Ihre Lehrlinge auf einer **Eingangs- und einer Ausgangsrechnung** die gesetzlichen **Bestandteile farbig kennzeichnen**. Besprechen Sie anschließend gemeinsam die Rechnungsbestandteile.
- Auch Ihre Lehrlinge haben Aufgaben, die ihnen weniger liegen als andere. Erklären Sie, warum auch diese Aufgaben wichtig für Ihren Betrieb sind. Beispielsweise ist die Überprüfung von Ein- und Ausgangsrechnungen wichtig, da fehlerhaft oder unvollständig ausgefüllte Rechnungen für Ihren Betrieb negative Folgen haben könnten.
- Erarbeiten Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen, wo sich im Jahresabschluss die Ergebnisse der Inventur widerspiegeln.
- **Erklären** Sie Ihren Lehrlingen bei Aufgaben im **Bereich Buchhaltung und Rechnungswesen**, wie diese mit dem **Jahresabschluss zusammenhängen** (z. B. das Abstimmen von Konten, Mahnungen schreiben).

1

2

3

4

Ihr Lehrling kann grundlegende betriebswirtschaftliche Berechnungen durchführen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<p>Ihr Lehrling kann einen ersten Überblick über die Aufgaben des Rechnungswesens geben.</p> <p><i>z. B. vier Fragen des Rechnungswesens:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Komme ich mit meinen Zahlungsmitteln (Kassabestand, Bankguthaben) aus? – Was tue ich, wenn die Zahlungsmittel nicht reichen? – Wie reich bin ich? – Erwirtschafte ich einen Gewinn oder einen Verlust? – Wie viel muss ich für meine Dienstleistungen/Produkte verlangen? 	<p>Ihr Lehrling kann den Unterschied zwischen Finanzbuchhaltung und Kostenrechnung erklären.</p>	
	<p>Ihr Lehrling weiß, welche Kostenkategorien für den Lehrbetrieb bedeutend sind und wie sich diese auf die Rentabilität und Preisgestaltung auswirken.</p> <p><i>z. B. steigende Lagerkosten können sich auf die Warenpreise auswirken</i></p>	<p>Ihr Lehrling kann die Grundlagen von Verkaufspreisen des Lehrbetriebs erklären.</p> <p><i>z. B. Wareneinsatz, Personalkosten, Deckungsbeiträge</i></p>
	<p>Ihr Lehrling kann wichtige kostenrechnerische Entscheidungsgrundlagen und Kennzahlen des Betriebes erklären und (vereinfachte) Rechnungen dazu durchführen.</p> <p><i>z. B. Umsatz je Fläche oder Mitarbeiter/in</i></p>	<p><i>z. B. Stundensatzkalkulation, Deckungsbeiträge (beispielhafte Berechnungen)</i></p>
	<p>Ihr Lehrling kann weitere zentrale betriebliche Berechnungen, wie aus dem Controlling, im Überblick erklären.</p> <p><i>z. B. in Grundzügen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Worauf wird bei der Planung von Budgets geachtet? – Wie und wann wird deren Einhaltung überprüft? 	
	<p>Ihr Lehrling kann Statistiken erstellen.</p> <p><i>z. B. Verkaufsstatistik auf Monatsbasis, Veränderungen im Zeitverlauf</i></p>	
		<p>Ihr Lehrling kann Geschäftsberichte, Statistiken des Betriebes und andere Unterlagen nachvollziehen und wichtige Zusammenhänge erklären.</p>

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.1.4, 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.3.1, 4.3.5, 4.5.2





AUS DER
PRAXIS

„Ihre Lehrlinge erhalten einen großen Einblick in Ihr Unternehmen. Sie bearbeiten beispielsweise sensible Zahlen. Machen Sie darauf aufmerksam, dass es sich hierbei um Betriebsgeheimnisse handelt, die sie für sich behalten müssen.“

Michaela La Marca, MA, ehemalige Ausbildungsleiterin in drei Großbetrieben

„Lassen Sie Ihre Lehrlinge schätzen, wie viel Geld in diesem Jahr für Büromaterial ausgegeben wurde. Zeigen Sie ihnen die tatsächlichen Zahlen. Lassen Sie sie Einsparungsmöglichkeiten analysieren und das benötigte Budget für das kommende Jahr planen. Besprechen Sie gemeinsam den erarbeiteten Budgetplan und geben Sie Feedback.“

Michaela La Marca, MA, ehemalige Ausbildungsleiterin in drei Großbetrieben

Ausbildungstipps

- Wählen Sie ein Produkt/eine Dienstleistung aus Ihrem Betrieb und **besprechen** Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen, wie der **Verkaufspreis bzw. der Honorarsatz kalkuliert** wird.
- Binden Sie die Lehrlinge aktiv im Tagesgeschäft bei der **Erstellung und Bearbeitung von Statistiken** ein. Lassen Sie sie beispielsweise offene Postenlisten bearbeiten oder eine Lehrlingsstatistik erstellen. Hier ist natürlich Kontrolle durch die Ausbilder gefragt, um sicherzugehen, dass die Zahlen auch stimmen.
- **Erklären** Sie Ihren Lehrlingen **betriebswirtschaftliche Entscheidungen**, indem Sie einen Bezug zu ihren Erfahrungen herstellen: Fragen Sie Ihre Lehrlinge beispielsweise, welche Aspekte sie berücksichtigen, wenn sie sich für einen neuen Handyvertrag entscheiden.
- **Personalverrechnungs-Aufgabe:** Lassen Sie sich von Ihren Lehrlingen den Gehaltszettel erklären. Erfassen Sie gemeinsam, was eine Stunde Arbeitszeit der Lehrlinge dem Unternehmen tatsächlich kostet.

Best Practice

Die eigenen Finanzen

Aktuelle Studien belegen, dass der sorgsame Umgang mit den eigenen Finanzen für viele Jugendliche und Erwachsene nicht selbstverständlich ist. Falls Sie das Gefühl haben, dass auch Ihre Lehrlinge hier Defizite haben könnten, empfiehlt sich diese Übung.

Ziel: Beschäftigung mit dem eigenen finanziellen Handeln

- Einigen Sie sich mit Ihren Lehrlingen, wie die Aufgabenstellung aufgearbeitet werden soll.
Beispiele:
 - Meine Einnahmen und meine Ausgaben sind Privatangelegenheiten, aber reden wir offen über die Differenz zwischen Einnahmen und Ausgaben.
 - Reden wir offen über alle Beträge.
 - Ich möchte mich nicht im Detail dazu äußern. Aber welche Tipps gibt es im Umgang mit Geld? etc.
- Welche Erkenntnisse gewinnen Ihre Lehrlinge aus deren Haushaltsplänen? Regen Sie Ihre Lehrlinge zum Nachdenken und zur Selbstreflektion an.
- Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, was sie machen können, wenn sie Defizite im Umgang mit Geld feststellen.
- Lassen Sie Ihre Lehrlinge über einige Monate hinweg Haushaltspläne erstellen (Alternative: wöchentliche Haushaltspläne).

Bin ich ein Finanzgenie?

Mein Haushaltsplan für den Monat*: _____

AUSGABEN IN EUR

Wohnen, „Kostgeld“	
Abos (Handy-Abos etc.)	
Fahrtkosten (Benzin, Öffis etc.)	
Handy	
Internet	
Kreditrate	
Sonstige Raten (Mitgliedsbeiträge, Versicherungen etc.)	
Essen/Trinken	
Körperpflege	
Kleidung	
Ausgehen, Kino etc.	
Sport	
Hobbys	
Geschenke	
Sparen (Einzahlung auf Sparbuch etc.)	
Sonstiges	
Summe meiner Ausgaben	

EINNAHMEN IN EUR

Lehrlingsentschädigung	
Beihilfen	
Taschengeld	
Sonstiges (Geldgeschenke)	
Summe meiner Einnahmen	

MONATSÜBERBLICK

Summe Einnahmen	
Summe Ausgaben	

**Hinweis: Rechnen Sie alle Einnahmen und Ausgaben auf monatliche Werte um.*

Best Practice

Ausbilden Step by Step



Das Arbeitsblatt für Ausbilder nutzen die Ausbilder eines Handelsbetriebs, um die Jahreslernziele in konkrete Handlungsschritte zu gliedern. Die Arbeitsblätter dienen nicht nur der Ausbildungsplanung, sondern auch der Ausbildungsdokumentation. Es wird festgehalten, wer dem Lehrling wann welche Ausbildungsinhalte gezeigt hat.

„Viele berufliche Tätigkeiten, wie das Schreiben eines Briefes, sind für mich aufgrund meiner Berufserfahrung so selbstverständlich, dass mir oft nicht bewusst ist, aus wie vielen einzelnen Arbeitsschritten sie bestehen.“

Bei der Ausbildung von Lehrlingen ist es aber wichtig, die Tätigkeiten Schritt für Schritt vorzuzeigen. Deshalb notiere ich mir vorab die wichtigsten Punkte, die ich mit meinem Lehrling durchgehen möchte, auf einem Arbeitsblatt in meinem Ausbilderordner. Die Notizen dienen mir als Gedächtnisstütze für die Schulung.

Mein Tipp, vor allem für Ausbilderinnen und Ausbilder, die das erste Mal Lehrlinge ausbilden: Überlegen Sie, was Sie Ihrem Lehrling alles zeigen und erklären möchten und welche Reihenfolge dafür am günstigsten ist. Halten Sie dies am besten schriftlich fest. Auch Ihr Lehrling kann sich während der Schulung Notizen machen, um bei Bedarf die einzelnen Arbeitsschritte nochmals nachlesen zu können.“

Nadine Schneider, Ausbilderin

Hier ein Beispiel aus der Ausbildungspraxis von Nadine Schneider:

Arbeitsblatt für Ausbilder

Ziel: Der Lehrling erstellt selbstständig Briefe entsprechend den vorgegebenen CI-Richtlinien im Unternehmen.

Bis wann? (Datum)

Wie werde ich die Bearbeitung dieser Ziele organisieren, welche Aufgaben leiten sich ab, welche Methoden und Instrumente bieten sich an, was werde ich selbst tun, welche Aufgaben werde ich an wen delegieren?

Aufgabe	Wer	Wann	Erledigt
- Welches Programm? Gibt es Vorlagen? - Funktion Serienbrief in Word erklären. - Wo kommen die Adressdaten her? - Wie muss eine Adresse geschrieben sein? (laut ÖNORM) - Betreff, Datum - Anrede & Verabschiedung im Brief - Signatur & wer unterschreibt welche Briefe? - Rechtschreibung! - Kontrolle! - Drucken - Ablage - Kuvertieren			

Best Practice

An die Lebenswelt der Lehrlinge anknüpfen



„Praxisbezogene Erklärungen sind uns bei Ausbildungsinhalten im Bereich Buchhaltung und Rechnungswesen besonders wichtig. Wir versuchen mit praxisorientierten Beispielen an die Erfahrungswelt der Jugendlichen anzuknüpfen, indem wir ihnen beispielsweise den Ein- und Ausgang der Handkasse anhand ihrer eigenen Gehaltskontobewegungen erklären.“

Ing. Erich Buza, Zentrales Lehrlingsmanagement

HIER EINIGE BEISPIELE ALS ANREGUNG:

ÜBUNG 1: EINNAHMEN UND AUSGABEN

Lassen Sie Ihren Lehrling in Excel eine vereinfachte Aufstellung über die Einnahmen und Ausgaben für einen Monat erstellen. Als Unterstützung können Sie den Haushaltsplan von Seite 102 heranziehen.

Sprechen Sie anschließend mit ihm/ihr über die Informationen, die sich einer solchen Aufstellung entnehmen lassen (z. B. positiver oder negativer Saldo, Kostenfallen bzw. Sparpotenzial).

Stellen Sie den Bezug zur Kassaführung im Betrieb her: Warum wird eine Kassa geführt? Warum werden die einzelnen Posten mit Datum und Text angeführt? Warum wird ein Saldo berechnet und ein Kassasturz gemacht?

ÜBUNG 2: BUDGETPLANUNG

Lassen Sie Ihren Lehrling eine Budgetplanung für eine Woche Urlaub im Ausland machen. Er/Sie soll in Excel auflisten, welche Kosten anfallen könnten und diese in Kategorien einteilen (z. B. Transport, Unterkunft, Essen/Trinken, Ausgehen, sonstiges). Lassen Sie Ihren Lehrling schätzen, wie hoch die Kosten in der jeweiligen Kategorie und insgesamt ausfallen werden.

Lassen Sie sich von Ihrem Lehrling erklären, wie er/sie zu diesen Schätzungen kommt. Erscheinen Ihnen diese Schätzungen realistisch? Geben Sie Feedback.

Stellen Sie den Bezug zur Budgetplanung im Lehrbetrieb her: Welche (vereinfachten) Parallelen gibt es zwischen der Budgetplanung im Betrieb und der Planung des Urlaubsbudgets?

ÜBUNG 3: BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHES DENKEN

Lassen Sie sich von Ihrem Lehrling erklären, wie er/sie sich für einen neuen Handyvertrag entscheiden würde. Beruht die Entscheidung auf sozialen Faktoren (z. B. Freunde haben diesen Vertrag) oder wirtschaftlichen Überlegungen?

Fragen Sie nach: Welche Aspekte könnte er/sie bei der Entscheidung berücksichtigen (z. B. Tarif, Leistung [Datenvolumen], Netzqualität, Mindestvertragsdauer, Kombiangebot von Vertrag und neuem Smartphone)? Wie viele Anbieter bzw. Angebote würde er/sie vergleichen? Wie kommt er/sie zu einer Entscheidung (welcher Faktor ist am wichtigsten)?

Stellen Sie einen Bezug zwischen wirtschaftlichen Überlegungen im Privatleben und im Betrieb her. Welche Prinzipien sind sowohl bei privaten als auch bei betrieblichen Kaufentscheidungen wichtig?



Ausbildungsmaterialien

Rechte und Pflichten

Infoblatt für Lehrlinge

Durch den Lehrvertrag übernehmen sowohl der Lehrberechtigte als auch der Lehrling gewisse Rechte und Pflichten. Diese sind im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt.

RECHTE DES LEHRLINGS/PFLICHTEN DES LEHRBERECHTIGTEN LAUT BAG

- Fertigkeiten und Kenntnisse des Lehrberufes sind dem Lehrling vom Lehrberechtigten selbst oder durch andere geeignete Personen (Ausbilder/in) zu vermitteln.
- Dem Lehrling dürfen keine berufsfremden Arbeiten bzw. Arbeiten, die seine Kräfte übersteigen, zugeteilt werden.
- Der Lehrling darf nicht körperlich geächtigt werden; er ist auch vor Misshandlungen durch Betriebsangehörige zu schützen.
- Eltern und Erziehungsberechtigte sind von wichtigen Vorkommnissen zu verständigen.
- Für den Berufsschulbesuch ist dem Lehrling die erforderliche Zeit unter Fortzahlung der Lehrlingsentschädigung freizugeben.
- Übersteigen die Internatskosten die Lehrlingsentschädigung, sind die Mehrkosten durch den Lehrberechtigten abzugelten.
- Für die Ablegung der Lehrabschlussprüfung ist die dafür erforderliche Zeit freizugeben.
- Während der Lehrzeit bzw. der Behaltezeit müssen dem Lehrling beim erstmaligen Prüfungsantritt die Prüfungstaxe und allfällige Materialkosten ersetzt werden.

PFLICHTEN DES LEHRLINGS LAUT BAG

- Der Lehrling muss sich bemühen, die Fertigkeiten und Kenntnisse seines Lehrberufes zu erlernen.

- Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen.

- Mit seinem/ihrer Verhalten ist der Eigenart des Betriebes Rechnung zu tragen.

- Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sind zu wahren.

- Mit Werkzeug und Material muss sorgsam umgegangen werden.

- Bei Krankheit oder sonstiger Verhinderung ist der Lehrberechtigte oder Ausbilder/die Ausbilderin sofort zu verständigen oder verständigen zu lassen.

ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT

Die Verantwortung für eine erfolgreiche Ausbildung liegt auch bei dir! Du hast ein Recht auf eine umfassende Ausbildung (siehe „Rechte“). Achte auch selbst darauf, dass dir alle Kenntnisse beigebracht werden.

Vor allem am Anfang müssen Lehrlinge auch einfache Hilfstätigkeiten übernehmen, die nicht so viel Spaß machen. Diese Aufgaben gehören genauso zu deinem Beruf und tragen dazu bei, dass der Betrieb gut läuft. Lass dir erklären, warum diese Aufgaben für den Betrieb wichtig sind. Du kannst deinem Betrieb wirtschaftlich schaden, wenn du Arbeiten nicht ordnungsgemäß durchführst. Bedenke, dass deine Lehrstelle und Lehrlingsentschädigung davon abhängen, dass es deinem Lehrbetrieb wirtschaftlich gut geht.

In jedem Betrieb gibt es Leitsätze oder Verhaltensrichtlinien, die eingehalten werden müssen.

Wichtig: Dies gilt auch für das Internet. Zitiere keine Personen, die du vorher nicht um Erlaubnis gefragt hast und verrate keine Betriebsgeheimnisse!

Wichtig: Durch Beschädigung von Werkzeugen und Materialien fügst du deinem Betrieb wirtschaftlichen Schaden zu.

Tipp: Speichere die Telefonnummer am besten gleich im Handy ein! Wenn du an einem Schultag krank bist, musst du auch die Schule verständigen.

Quelle: Berufsausbildungsgesetz (BAG) § 9 und § 10; Erklärung zum Gesetzestext: ibw

Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
AUSBILDER/IN		
Ausbilderqualifikation		
Fachliche Weiterbildung der Ausbilder/innen		
Didaktische Weiterbildung der Ausbilder/innen		
Erfahrungsaustausch (Ausbildertreffen im Betrieb; Vernetzung der Ausbilder/innen mit Ausbilder/innen anderer Betriebe; Auslandpraktikum für Ausbilder/innen)		
Überbetriebliches Engagement der Ausbilder/innen (Prüfertätigkeit bei der Lehrabschlussprüfung; Arbeitskreise; Lehrlingswart etc.)		
DIE LEHRLINGSSUCHE - DAS INTERESSE AM LEHRBETRIEB WECKEN		
Kooperationen mit Schulen (Betriebsbesichtigungen, Vorträge in Schulen, Teilnahme an Elternabenden, Schulprojekte etc.)		
Berufspraktische Tage (Schnupperlehre)		
Tag der offenen Tür im Betrieb für Jugendliche, Eltern und Lehrer		
Teilnahme an Berufsinformationsmessen, Branchentagen oder Aktionstagen		
Zusammenarbeit mit den Berufsinformationszentren und dem AMS		
Ausschreibung von Lehrstellen (Lehrstellenbörse, Anzeigen etc.)		
Mundpropaganda (berufliche und private Kontakte nutzen)		
Info- und Werbematerialien (Imagefolder, Plakate, Imagevideo etc.)		

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
Infobereich auf der Unternehmenswebsite mit Infos zur Ausbildung/Bewerbung etc. oder eigene Lehrlingswebsite		
Web 2.0 Aktivitäten (Facebook, YouTube, Twitter etc.)		
Berichte in regionalen und überregionalen Medien (Print, Radio, Fernsehen)		
LEHRLINGS-AUSWAHL		
Auswahlverfahren für den Bewerbungsprozess auswählen (schriftliche Bewerbung, Bewerbungsgespräch, Schnuppertage, Eignungstest etc.)		
Reihenfolge der einzelnen Auswahlverfahren festlegen		
Kriterien für die Lehrlingsauswahl festsetzen (Zeugnisnoten, Testergebnisse, Selbstständigkeit, Motivation etc.)		
Rückmeldung an alle Bewerber/innen über die Zu- bzw. Absage		
AUSBILDUNG IN BETRIEB UND SCHULE		
Kontakte zum/zur Berufsschuldirektor/in, Klassenvorstand und den Berufsschullehrern/Berufsschullehrerinnen pflegen		
Berufsschule kontaktieren und sich über die Leistungen des Lehrlings erkundigen		
Vereinbaren, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit dem Betrieb Kontakt aufnimmt		
Berufsschullehrer/innen in den Betrieb einladen		
Bei Schwierigkeiten in der Berufsschule und/oder im Betrieb: Kontakt mit den Eltern aufnehmen		
DER OPTIMALE START IN DIE AUSBILDUNG		
Willkommenstreffen vor/zu Beginn der Lehrzeit für Lehrlinge und deren Eltern		
Lehrlingsunterlagen für alle aufgenommenen Lehrlinge mit Infos zur Ausbildung		
Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtages		



Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
AUSBILDUNG GESTALTEN		
Berufsbild als Grundlage für die Ausbildungsplanung und -gestaltung heranziehen		
Ausbildungsplan erstellen		
Ausbilden (Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen; Lehrlinge selbstständig arbeiten lassen)		
Lehrling in betriebliche Aufträge einbinden		
Jobrotation (regelmäßiger Wechsel der Aufgabenbereiche und/oder Abteilungen)		
Andere Ausbildungsmethoden (Lehrlingsprojekte, E-Learning etc.)		
Zusätzliches Ausbildungsangebot im Rahmen des Berufsbildes (zusätzliche praktische Übungsmöglichkeiten; Lehrlingsunterricht, Nachhilfe etc.)		
Ausbildungsdokumentation (Ausbilder und/oder Lehrlinge dokumentieren in einem Ausbildungsheft oder einer Ausbildungsmappe, was gelernt wurde)		
Ausbildungsfortschritte feststellen (beobachten während der Arbeit; Ergebnisse von Arbeitsaufträgen oder praktische Arbeitsproben bewerten; Feedback von Ausbilder/in, Kollegen etc. einholen; praxisnahe Tests etc.)		
Feedback geben (Rückmeldungen während der Arbeit; regelmäßig Feedbackgespräche führen)		
Einbindung der Lehrlinge in die Qualitätssicherung des Betriebes (Lehrlinge können Ideen und Verbesserungsvorschläge einbringen; kontinuierlicher Verbesserungsprozess [KVP] etc.)		
Unterstützung bei der Vorbereitung auf die LAP (besprechen, was bei der LAP geprüft wird; zusätzliche Übungsmöglichkeiten im Betrieb; interne oder externe Vorbereitungstrainings; Prüfungssituationen durchspielen; LAP-Unterlagen etc.)		
RICHTIGER UMGANG MIT DEM LEHRLING		
Ausbilder/in = Vorbild für den Lehrling (Vorbildfunktion ernst nehmen; sich Zeit nehmen für den Lehrling; als Ansprechpartner zur Verfügung stehen)		
Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen (Lerntempo des Jugendlichen berücksichtigen; Lehrlinge fordern und fördern)		
Lehrlinge loben und gute Leistungen sowie Lernfortschritte anerkennen		

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
Regelmäßig Rückmeldungen zur Arbeit und den Lernleistungen geben		
Fehler als Lernchancen zulassen		
Feedback der Lehrlinge einholen und ernst nehmen		
KOOPERATION MACHT STARK		
Exkursionen in andere Betriebe		
Durchführung gemeinsamer Projekte		
(AUS)BILDUNG ÜBER DAS BERUFSBILD HINAUS		
Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen		
Berufsübergreifende Ausbildungen (EDV, Fremdsprachen, betriebswirtschaftliches Know-how, Erste-Hilfe etc.)		
Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft-Skills (Teamtrainings, Kommunikationsseminare, Selbstsicherheitstrainings etc.)		
Berufsmatura (Lehre mit Matura)		
Auslandspraktikum		
Förderung der Gesundheit und Fitness (Fitness- und Sportangebote, Sporttage, allgemeine Gesundheitsvorsorge, Gesundheitsprojekte, Suchtprävention etc.)		
ERFOLGSMESSUNG		
Erfolgsquoten bei der Lehrabschlussprüfung		
Teilnahme an nationalen und internationalen Lehrlingswettbewerben		
Belohnungen für gute Leistungen (gute Berufsschulnoten; bestandene LAP; betriebliche Leistungen; Wettbewerbserfolge etc.)		
QUALITÄTSSIEGEL FÜR DIE LEHRE		
Staatlich ausgezeichneter Ausbildungsbetrieb		
Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“		
Regionale und branchenspezifische Auszeichnungen		

Download unter: qualitaet-lehre.at





Tool 3

Abschluss der Lehrzeit & Die Lehrabschlussprüfung

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung

INHALTE DER LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM LEHRBERUF E-COMMERCE-KAUFMANN/KAUFFRAU

Theoretische Prüfung		
PRÜFUNGSGEGENSTÄNDE	PRÜFUNGSBEREICHE	ZEIT
Kaufmännisches Rechnen, Rechnungswesen und Buchführung (schriftlich)	<ul style="list-style-type: none"> - Prozentrechnung - Kostenrechnung oder Kalkulation - Buchhaltung, zumindest aber fünf Buchungen von Geschäftsfällen - Berechnung eines Betriebsergebnisses 	90 Minuten (Die Prüfung ist nach 120 Minuten zu beenden.)
Wirtschaftskunde, Betriebsorganisation und Verwaltung (schriftlich)	<ul style="list-style-type: none"> - Wirtschaftskunde - Rechts- und Organisationsformen von Unternehmen - Formen und Inhalte von Kaufverträgen 	60 Minuten (Die Prüfung ist nach 75 Minuten zu beenden.)

Die theoretische Prüfung entfällt für die meisten Kandidaten. Sie muss bei einer negativen Beurteilung im Berufsschulzeugnis bzw. bei einer ausnahmsweisen Zulassung zur Lehrabschlussprüfung abgelegt werden. Die einzelnen Prüfungsgegenstände der theoretischen Prüfung werden schriftlich geprüft.



Praktische Prüfung

PRÜFUNGSGEGENSTÄNDE	PRÜFUNGSBEREICHE	ZEIT
BKO (Büro, Kommunikation und Organisation) (schriftlich und mündlich)	schriftlicher Teil: – Arbeiten im Zusammenhang mit dem Ein- oder Verkauf von Waren, Dienstleistungen etc. – einschließlich des dazugehörenden Schrift- und Zahlungsverkehrs und – der dazugehörenden Verbuchungen und – der Erledigung von Mängelfeststellungen und Reklamationen.	60 Minuten (Die Prüfung ist nach 75 Minuten zu beenden.)
	mündlicher Teil: – Ausgangspunkt ist die schriftliche Arbeit. – Verschiedene, mit dieser Arbeit zusammenhängende Aufgabenstellungen werden geprüft.	im Regelfall 10 Minuten
Geschäftsfall (schriftlich und mündlich)	schriftlicher Teil: – Bearbeiten von Warendaten sowie Erstellen von verkaufsgerechten und suchmaschinenoptimierten Produktbeschreibungen unter Beachtung des Urheberrechtes – Integrieren von Warendaten in einen Online-Shop sowie deren Optimierung – Vorschläge für eine wettbewerbsfähigere Präsentation von Waren oder Vorschlägen von Verbesserungen in der Benutzbarkeit eines Online-Shops	75 Minuten (Die Prüfung ist nach 90 Minuten zu beenden.)
	mündlicher Teil: – Analysieren des im schriftlichen Teil behandelten Online-Shops hinsichtlich Benutzerfreundlichkeit und Präsentation	im Regelfall 10 Minuten
Fachgespräch (mündlich)	Die Prüfung hat sich unter Berücksichtigung des Warensortiments und verkaufsbezogener rechtlicher Bestimmungen sowie Berufsvorschriften auf folgende Gebiete zu erstrecken: – Beziehung Betrieb – Kunde – Online-Marketing	im Regelfall 15 Minuten

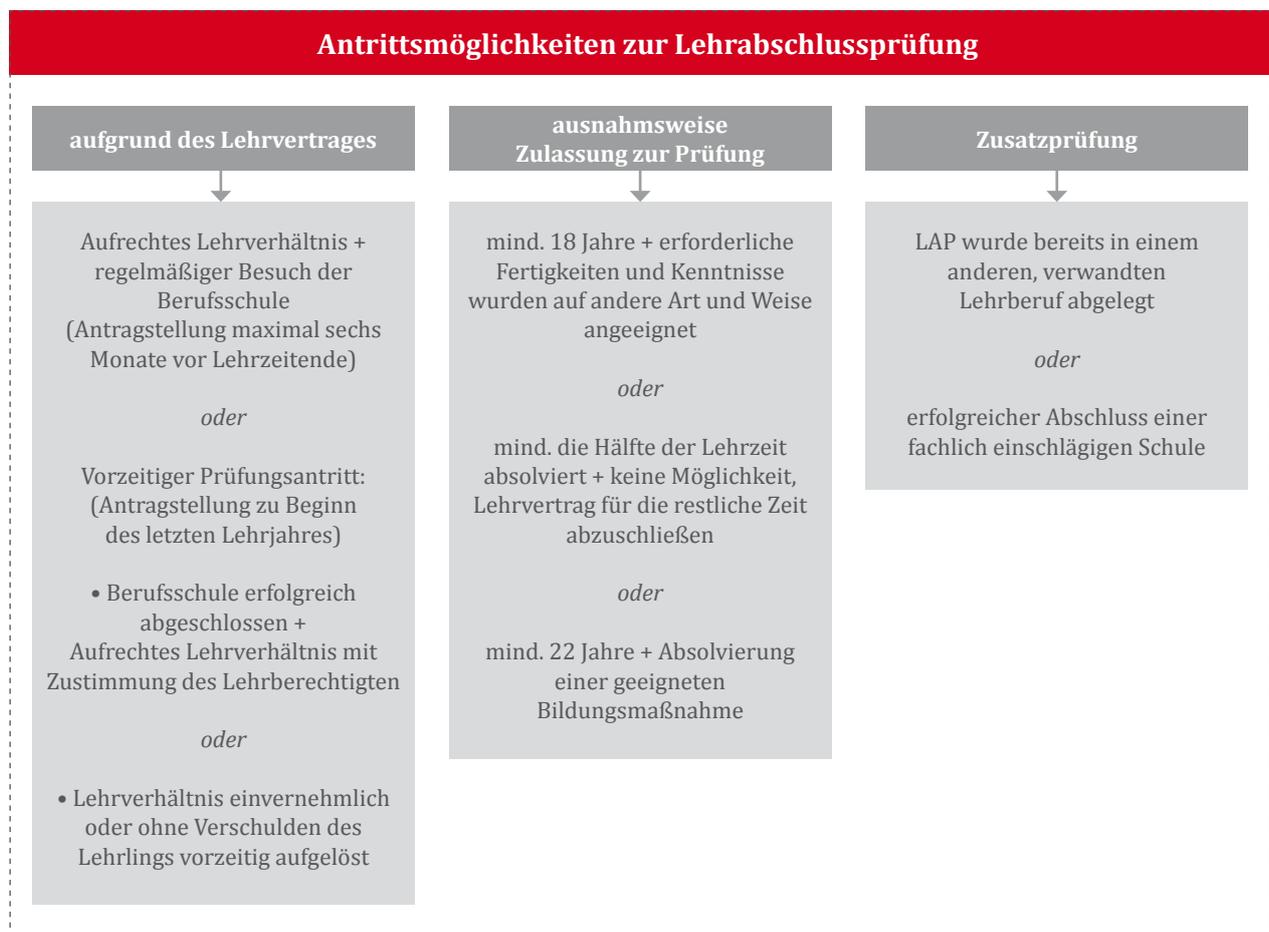
Hinweis: Inhalte der Lehrabschlussprüfung zur Ausbildungsordnung im Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/-Kauffrau vom Juli 2018

Die Inhalte der Lehrabschlussprüfung sind in der Verordnung des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort über die Berufsausbildung im Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/-Kauffrau geregelt.

Anmeldung zum Antritt der Lehrabschlussprüfung

ANTRITTMÖGLICHKEITEN ZUR LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG

Jeder Lehrling hat die Möglichkeit, am Ende der Lehrzeit die Lehrabschlussprüfung (LAP) abzulegen. Das Ablegen der Lehrabschlussprüfung ist für den Lehrling freiwillig. Alle Antrittsmöglichkeiten entnehmen Sie dem Berufsausbildungsgesetz § 23 und § 27. Im Folgenden werden zentrale Antrittsmöglichkeiten dargestellt.



In den **meisten Berufsschulen** werden die **Anmeldeformulare für die Lehrabschlussprüfung** durch die Lehrer verteilt. Darüber hinaus steht ein Formular auf der Website der Lehrlingsstelle zum Download zur Verfügung.

Der Antrag zur Ablegung der Lehrabschlussprüfung kann sechs Monate vor dem regulären Ende der Lehrzeit vom Lehrling gestellt werden. Zuständig ist immer die Lehrlingsstelle jenes Bundeslandes, in welchem der Lehrbetrieb besucht wird oder in dem sich der ordentliche Hauptwohnsitz des Lehrlings befindet.

Vorzeitiger Prüfungsantritt

Der Lehrling kann bereits zu Beginn des letzten Lehrjahres die Zulassung zur Lehrabschlussprüfung beantragen, wenn

- der Lehrberechtigte damit einverstanden ist oder
- das Lehrverhältnis einvernehmlich oder ohne Verschulden des Lehrlings vorzeitig aufgelöst wurde.

Die Berufsschule muss bereits positiv abgeschlossen sein.

Ausnahmsweise Zulassung zur Prüfung

Personen, die ein Mindestalter von 18 Jahren aufweisen, keine Lehre absolviert haben, jedoch nachweislich die für den Lehrberuf erforderlichen praktischen und theoretischen Erfahrungen gesammelt haben, können bei der Lehrlingsstelle einen Antrag auf Zulassung zur Lehrabschlussprüfung stellen.

oder

Es ist zumindest die Hälfte der Lehrzeit absolviert worden und nach dem Verlust der Lehrstelle konnte keine neue gefunden werden.

oder

Es erfolgt eine ausnahmsweise Zulassung zur Prüfung, wenn der Kandidat ein Mindestalter von 22 Jahren aufweist und eine dem Beruf entsprechende Bildungsmaßnahme regelmäßig besucht hat.

Die Lehrlingsstelle kann nach erfolgter Prüfung der Qualifikation einen Teil oder die gesamte theoretische Prüfung erlassen.

Zusatzprüfungen

Bei verwandten Lehrberufen oder einschlägigen Schulabschlüssen kann eine Anrechnung auf den Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/-Kaufrau erfolgen. Sie finden die jeweils aktuelle Fassung der Lehrberufsliste im Internet.



Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):

lehrberufsliste.m-services.at → Alle Lehrberufe → E → E-Commerce-Kaufmann/-frau

Die Lehrabschlussprüfung (LAP):

wko.at/service/bildung-lehre/LAP.html

BETRIEBLICHE UNTERSTÜTZUNG ZUR LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM HANDEL

Beim erstmaligen Antritt zur Lehrabschlussprüfung trägt der Ausbildungsbetrieb die entstandenen Kosten, sofern der Lehrling innerhalb der Lehrzeit oder Behaltezeit (siehe Seite 121) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 103 Euro (Stand Juni 2018).

Dem Lehrling ist die Zeit für die Prüfung unter Fortzahlung der Bezüge freizugeben.

Besteht der Lehrling die Lehrabschlussprüfung beim ersten Antritt nicht, so besteht die Möglichkeit, diese zweimal kostenlos zu wiederholen.

Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung

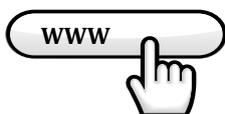
VORBEREITUNGSMÖGLICHKEITEN

Je nach Bundesland wird von verschiedenen Anbietern eine Reihe von **Vorbereitungskursen** angeboten. Einen Überblick über das Angebot erhalten Sie bei Ihrer Lehrlingsstelle oder unter www.lap.at.

Ausbildungstipps

- Viele Lehrlinge sind vor der Abschlussprüfung besonders nervös und aufgeregt. Versuchen Sie Ihren Lehrlingen durch Lob und positives Feedback den **Rücken zu stärken**.
- Führen Sie mit jedem Lehrling vor der Lehrabschlussprüfung ein **Feedback-Gespräch**. Heben Sie dabei Stärken und Erfolge besonders hervor.
- Durch **Erfolge** wird das **Selbstbewusstsein** verbessert. Geben Sie herausfordernde Aufgaben, die gut zu bewältigen sind.
- Rollenspiele eignen sich, um sich auf die ungewohnte Prüfungssituation vorzubereiten. Versuchen Sie die **mündliche Prüfungssituation nachzustellen** und geben Sie Ihren Lehrlingen **Tipps**, wie sie sich noch **besser vorbereiten** können.
- Nutzen Sie die **Erfahrungen** und **Eindrücke** von **früheren Kandidaten**. Oft ist der Austausch eine wichtige Unterstützung in der Vorbereitungsphase.
- **Erkundigen** Sie sich in der **Schule** nach den **Leistungen** Ihrer Lehrlinge und **beziehen** Sie gegebenenfalls die **Eltern** in die Vorbereitung **ein**.

Darüber hinaus bieten das ibw (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft) und andere Anbieter **eine Reihe von Skripten** zur Vorbereitung auf die LAP an.



[lap.at](http://www.lap.at)

Best Practice

Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

VORBEREITUNGSPHASE

1. SEI ORGANISIERT

Schreib einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

2. SEI GEWISSENHAFT

Versuch, allen Themen, die dir nicht klar sind, auf den Grund zu gehen. Jetzt ist der Zeitpunkt aus Fehlern zu lernen.

4. HÖRE AUF DICH SELBST

Du selbst weißt am besten, wann du gut vorbereitet bist. Vergiss die Zurufe von anderen, die behaupten, gar nicht für die Prüfung gelernt zu haben.

3. SEI TRAINIERT

Versetz dich gedanklich in die Prüfungssituation und löse Musteraufgaben. Dadurch gewinnst du an Sicherheit.



© shutterstock.com/wavebreakmedia

1

2

3

4

KURZ VOR DER PRÜFUNG

1. HÖR AUF ZU LERNEN

Stress dich nicht mit Dingen, bei denen du dir nicht sicher bist. Versuche, dich auf deine Stärken zu konzentrieren.

2. LASS DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN

Hör nicht auf die Kommentare von Kollegen, die gerade geprüft wurden. Diese sind gerade genauso aufgeregt wie du. Versuche, dich auf dich selbst zu konzentrieren und zur Ruhe zu kommen.

3. DENK POSITIV

Die Prüfung ist kein Hindernis, sondern eine Herausforderung. Denk an die Erfolge, die du schon erreicht hast (z. B. Führerschein).

WÄHREND DER PRÜFUNG

1. FANG RICHTIG AN

Beginn bei der Konzepterstellung der Präsentation mit jenen Aufgaben, die du am besten kannst. Hast du erst einmal den Anfang geschafft, fällt dir das Weitere viel leichter.

2. VERJAGE DEINE ANGST

Kommt die Angst in dir hoch, hole tief Luft und sage innerlich „Stopp!“ Danach sag dir: „Ich schaffe das.“

Beurteilung der Lehrabschlussprüfung

Bei der Gesamtbeurteilung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

Mi Auszeichnung bestanden	„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Sehr gut“ bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Gut“ erfolgte.“ (BAG § 25.(5a))				Das heißt: <ul style="list-style-type: none"> ■ Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen alle mit „Sehr gut“ bewertet sein. ■ In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Note als „Gut“ vergeben werden. ■ Insgesamt muss mindestens die Hälfte der Prüfungsgegenstände (also praktische und theoretische) mit „Sehr gut“ bewertet werden.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*		Praktische Prüfung		
	RW oder WK	BKO	GF	FG	
	entfallen	„Sehr gut“			
max. zwei „Gut“		„Sehr gut“			

Mit gutem Erfolg bestanden	„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Gut“ oder „Sehr gut“ bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend“ erfolgte.“ (BAG § 25.(5b))				Das heißt: <ul style="list-style-type: none"> ■ Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen alle mit „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet sein. ■ In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Beurteilung als „Befriedigend“ vergeben werden. ■ Insgesamt muss mindestens die Hälfte der Prüfungsgegenstände mit „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet sein.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*		Praktische Prüfung		
	RW oder WK	BKO	GF	FG	
	entfallen	„Sehr gut“	„Sehr gut“	„Gut“	
max. zwei „Befriedigend“		„Sehr gut“	„Sehr gut“	„Gut“	

Bestanden	„Wenn kein Prüfungsgegenstand mit „Nicht genügend“ bewertet wurde.“ (BAG § 25.(5c))				Das heißt: Es wurde kein Gegenstand mit „Nicht genügend“ benotet.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*		Praktische Prüfung		
	RW oder WK	BKO	GF	FG	
	entfallen	kein „Nicht genügend“			
kein „Nicht genügend“		kein „Nicht genügend“			

Nicht bestanden	„Wenn ein oder mehrere Prüfungsgegenstände mit „Nicht genügend“ bewertet wurden.“ (lt. BAG § 25.(5d))				Das heißt: Ein oder mehrere Gegenstände wurden mit „Nicht genügend“ benotet.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*		Praktische Prüfung		
	RW oder WK	BKO	GF	FG	
	mind. ein „Nicht genügend“				
				Hinweis: Lt. BAG §24.(2) sind bei der Wiederholungsprüfung nur die Gegenstände zu wiederholen, die mit „Nicht genügend“ beurteilt wurden.	

*) Die theoretische Prüfung entfällt für die meisten Kandidaten. Sie muss bei einer negativen Beurteilung im Berufsschulzeugnis bzw. in den meisten Fällen bei einer ausnahmsweisen Zulassung zur Lehrabschlussprüfung abgelegt werden.

Abkürzungen: RW = kaufmännisches Rechnen, Rechnungswesen und Buchführung, WK = Wirtschaftskunde, Betriebsorganisation und Verwaltung, BKO = Büro, Kommunikation und Organisation, GF = Geschäftsfall, FG = Fachgespräch

Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

Der **Kollektivvertrag** für Handelsangestellte sieht für erfolgreiche Absolventen eine **einmalige Prämie** für gute Leistungen bei der Lehrabschlussprüfung vor

- bei gutem Erfolg EUR 100,00
- bei ausgezeichnetem Erfolg EUR 150,00

An den Lehrbetrieb wird für gute Leistungen ebenfalls eine Prämie ausbezahlt:

- bei gutem Erfolg EUR 200,00
- bei ausgezeichnetem Erfolg EUR 250,00

Der Antrag für die Förderleistung ist bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes zu stellen.



Förderungen für Lehrbetriebe:

wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt_-_Ausgezeichnete_und_gute_Lehrabschlusspruefung.html

Wiederholung der Lehrabschlussprüfung

Hat der Kandidat die Lehrabschlussprüfung nicht bestanden, kann diese beliebig oft wiederholt werden. Es sind keine Sperrfristen vorgesehen.

Die Lehrabschlussprüfung kann zweimal kostenlos wiederholt werden.



Förderungen für Lehrlinge:

wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt---Kostenfreier-wiederholter-Antritt-zur-Lehrabs.html

Verhinderung bei der Lehrabschlussprüfung

Der Antritt zur Lehrabschlussprüfung erfolgt auf freiwilliger Basis.

Ist bereits eine Anmeldung erfolgt und kann der Lehrling den Termin nicht wahrnehmen,

- ist bis spätestens zehn Tage vor dem Termin die Lehrlingsstelle über die Verhinderung schriftlich, per Einschreiben zu verständigen oder
- der Lehrling kann nachweisen (z. B. durch eine Krankenstandbestätigung), dass er unverschuldet nicht zur Prüfung antreten konnte.

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

Weiterverwendungspflicht (Behaltezeit) nach der LAP

Nach Beendigung der Lehrzeit bzw. nach der erfolgreich abgelegten Lehrabschlussprüfung (falls diese vor Lehrvertragsende abgelegt wird) ist der Lehrling noch fünf Monate weiter zu beschäftigen. Diese Zeit wird als Weiterverwendungszeit oder Behaltezeit bezeichnet.

Reduzierte Weiterverwendungszeit:

Wenn der Lehrling in Ihrem Betrieb nur die Hälfte oder weniger als die Hälfte der festgesetzten Lehrzeit absolviert hat, dann ist der Lehrbetrieb nur zur Weiterverwendung im halben Ausmaß verpflichtet (2,5 Monate).

Darüber hinaus gelten die kollektivvertraglichen Regelungen für Handelsangestellte.



Kollektivvertrag Handel:

wko.at/branchen/handel/Kollektivvertrag_Handelsangestellte.html





© shutterstock.com/Rawpixel.com

Tool 4

Karriere im E-Commerce

Karrierperspektiven nach der Ausbildung

Die Lehre im E-Commerce ist eine hervorragende Ausgangsbasis und bietet zahlreiche Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.

Die Branche bietet sowohl für Karrierebewusste als auch für Mitarbeiter mit familiärem Engagement interessante Zukunftsperspektiven und gute Rahmenbedingungen.



■ Fachliche Vertiefung

Während der Lehrzeit entwickeln sich die Lehrlinge auch persönlich weiter. Neue Vorlieben entfalten sich und ein Talent in einem bestimmten Gebiet (Kommunikation, technisches Verständnis etc.) kommt stärker zum Vorschein. Bieten Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, fachliche Kenntnisse durch spezialisierte Zusatzausbildungen und Seminare zu vertiefen. Dadurch können sich die Mitarbeiter als Experten und Fachkräfte in einem bestimmten Fachbereich etablieren.

■ Zweitausbildung

Eine zweite Ausbildung in einem verwandten Lehrberuf kann sowohl für die Lehrlinge als auch für das Unternehmen sinnvoll sein. Durch die zweite Ausbildung sind die Mitarbeiter breiter im Betrieb einsetzbar und erhalten vertiefende Einblicke in die Unternehmenszusammenhänge.

■ Trainee-Programm

Weiterbildung im beruflichen Arbeitsalltag mit ergänzenden theoretischen Lehreinheiten bietet die Möglichkeit einer starken Mitarbeiterbindung und Qualifizierung. Die talentiertesten und ehrgeizigsten Lehrlinge sollten Sie im Auge behalten und ihnen Perspektiven zum innerbetrieblichen Aufstieg anbieten.

■ Berufsmatura

Für die Berufsreifeprüfung ist es nie zu spät. Sie entspricht einer „normalen Matura“. Besprechen Sie die Möglichkeit einer Berufsmatura mit Ihren Lehrlingen.

■ Selbstständigkeit

Die E-Commerce-Branche bietet viel Potenzial und wächst stetig. Ziehen Sie die Möglichkeit in Betracht, dass ehemalige Lehrlinge ihre eigenen Unternehmen gründen können.

■ Ausbilderqualifikation

Das Ziel einer Ausbilderqualifikation mag als Perspektive direkt nach dem Abschluss der Ausbildung etwas unangebracht wirken. Es gibt jedoch zahlreiche junge Menschen mit didaktischem Geschick und Talent, die sich eine Laufbahn als Ausbilder vorstellen können. Dass sie vor Beginn dieser Laufbahn Berufserfahrung sammeln sollten, versteht sich von selbst.

■ Auslandserfahrung

Die österreichische Lehrlingsausbildung wird in vielen Ländern geschätzt. Ehemalige Lehrlinge können eine hilfreiche Unterstützung bei der Erschließung neuer Märkte sein. Wenn Ihr Unternehmen darüber hinaus Standorte in anderen Ländern hat, sind Austauschprogramme sowohl für Ihre Mitarbeiter als auch für die Mitarbeiter in ausländischen Standorten im Sinne eines Wissens- und Erfahrungstransfers von großem Wert.

Ausbildungstipp

Einer der häufigsten Gründe, warum Lehrabsolventen den Ausbildungsbetrieb verlassen, ist die fehlende Perspektive. Der Aufstieg im Betrieb ist in den meisten Fällen gegeben, jedoch den Lehrlingen zu wenig bekannt. Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen rechtzeitig über die Zukunft und machen Sie diese auf **weitere Stationen im Betrieb** aufmerksam. Gehen Sie dabei auf die individuellen Bedürfnisse und die Zukunftsplanung der Lehrlinge ein.

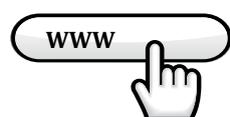
Weiterbildung im E-Commerce

Aufgrund der Durchlässigkeit der Bildungs- und Qualifikationslandschaft stehen den Lehrabsolventen viele Möglichkeiten der Weiterbildung offen. E-Commerce-Kaufmänner/-Kaufrauen können ihre Kompetenzen in Betrieben aus unterschiedlichen Branchen (z. B. Gewerbe, Tourismus, Industrie) einsetzen.

Die Berufsakademien „Handel“ sowie „Marketing und Verkaufsmanagement“ bieten den Absolventen und Absolventinnen eine gute Möglichkeit eine Führungsposition zu erlangen bzw. ihre Kompetenzen auszubauen.



Weitere Informationen zu den Voraussetzungen und zu den Inhalten der Weiterbildungen finden Sie unter den nachfolgenden Links.



Informationen zur Weiterbildung im E-Commerce:

bildungderwirtschaft.at/wko-bildungspfade/handel/e-commerce/

Berufsakademie Handel:

wfi.at → Karriere → Akademische Ausbildungen → Berufsakademie → Berufsakademie Handel

Berufsakademie Marketing und Verkauf:

wfi.at → Karriere → Akademische Ausbildungen → Berufsakademie → Berufsakademie Marketing und Verkauf

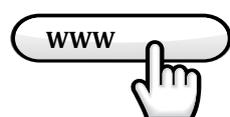
WEITERE AUSBILDUNGEN

Der Weiterbildung sind keine Grenzen gesetzt. Sowohl von öffentlichen als auch privaten Bildungsanbietern wird eine Reihe von Kursen und Ausbildungen angeboten.

Zusatzausbildungen können beispielsweise in den empfohlenen Bereichen absolviert werden:

- Digital Marketing
- Digitalisierung und Prozessmanagement
- IT Security

Darüber hinaus gibt es noch weitere Angebote, die sich gut mit dem E-Commerce-Bereich kombinieren lassen.



Informationen zur Weiterbildung im E-Commerce:

bildungderwirtschaft.at/wko-bildungspfade/handel/e-commerce/



Anhang

BUNDESGESETZBLATT

FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2018

Ausgegeben am 5. Juli 2018

Teil II

153. Verordnung: E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau-Ausbildungsordnung sowie Änderung der Verordnung über die Lehrabschlussprüfung in den kaufmännisch-administrativen Lehrberufen

153. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der die Ausbildungsordnung für den Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau (E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau-Ausbildungsordnung) erlassen wird und die Verordnung über die Lehrabschlussprüfung in den kaufmännisch-administrativen Lehrberufen geändert wird

Aufgrund der §§ 8, 8a und 24 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 154/2017, wird verordnet:

Artikel 1

Ausbildungsordnung für den Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau (E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau-Ausbildungsordnung)

Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau

§ 1. (1) Der Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren als Ausbildungsversuch eingerichtet.

(2) In die Ausbildung im Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau kann bis zum Ablauf des 31. Mai 2023 eingetreten werden.

(3) In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (E-Commerce-Kaufmann oder E-Commerce-Kauffrau) zu bezeichnen.

Berufsprofil

§ 2. Durch die Berufsausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule soll der ausgebildete Lehrling befähigt werden, die nachfolgenden Tätigkeiten fachgerecht, selbstständig und eigenverantwortlich auszuführen:

1. Anwenden der betriebsspezifischen Shopmanagementsysteme,
2. Analysieren der Bestandteile eines Onlineshops (Navigation, Suche, Empfehlungsdienste) sowie Ermitteln und Dokumentieren von betriebsüblichen Kennzahlen,
3. Erkennen von Möglichkeiten zur Anpassung und Änderung der Bedienbarkeit des Online-Shops sowie Unterstützen beim Einsatz von Test-Methoden und -Tools zur kontinuierlichen Optimierung der Bedienbarkeit des Online-Shops,
4. Erarbeiten von Vorschlägen für eine wettbewerbsfähigere Präsentation von Waren im Online-Shop und Mitwirken an deren Umsetzung,
5. Anwenden unterschiedlicher Werbeformen im Display-Marketing (zB Retargeting, Behavioural Targeting),
6. Erstellen und Versenden von Newslettern unter Beachtung rechtlicher Rahmenbedingungen,
7. Beobachten von sozialen Netzwerken hinsichtlich des eigenen Unternehmens sowie Nutzen von sozialen Netzwerken zur Kundenansprache,
8. Bearbeiten der Warendaten, Fotos, Bilder, Videos sowie Erstellen von verkaufsgerechten und suchmaschinenoptimierten Produktbeschreibungen unter Beachtung der Bestimmungen des Urheberrechtes,

9. Integrieren von Warendaten in den Online-Shop sowie deren Optimierung,
 10. Informieren, Betreuen und Beraten von Kunden oder Geschäftspartnern auf verschiedenen Kanälen sowie Bearbeiten von Reklamationen.

Berufsbild

§ 3. (1) Für die Ausbildung im Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau wird folgendes Berufsbild festgelegt. Die angeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sind spätestens in dem jeweils angeführten Lehrjahr beginnend derart zu vermitteln, dass der Lehrling zur Ausübung qualifizierter Tätigkeiten im Sinne des Berufsprofils befähigt wird, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen, Kontrollieren und Optimieren einschließt.

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1	Der Lehrbetrieb		
1.1	Wirtschaftliche Stellung des Lehrbetriebes		
1.1.1	Grundkenntnisse über die Organisation, die Kommunikation, die Aufgaben und das Leistungsangebot, die sich aus der Stellung des Betriebes im jeweiligen Wirtschaftsbereich ergeben	Kenntnis der Organisation, der Kommunikation, der Aufgaben und des Leistungsangebotes, die sich aus der Stellung des Betriebes im jeweiligen Wirtschaftsbereich ergeben	
1.1.2	Grundkenntnisse über die Branchenstellung und ihre Beziehungen zur übrigen Wirtschaft	–	–
1.1.3	–	Kenntnis der Marktposition, der betriebsspezifischen Kontakte zu den jeweiligen Auftraggebern/innen, Auftragnehmern/innen, Kunden/innen, Parteien, Patienten oder Klienten und deren Verhalten	
1.1.4	–	Kenntnis der für den Betrieb maßgeblichen Standorteinflüsse und des Kundenverhaltens	
1.1.5	–	Kenntnis der Rechtsform und Grundkenntnisse über die spezifischen Rechtsvorschriften, sowie über die sich daraus ergebenden Aufgaben des Lehrbetriebs	
1.2	Einrichtungen, Arbeitssicherheit, Unfallverhütung und Umweltschutz		
1.2.1	Kenntnis und funktionsgerechte Anwendung der betrieblichen Einrichtungen und der technischen Betriebsmittel und Hilfsmittel		
1.2.2	Kenntnis der Unfallgefahren, der Erste-Hilfe-Maßnahmen sowie der einschlägigen Sicherheitsvorschriften und der sonstigen in Betracht kommenden Vorschriften zum Schutz des Lebens und der Gesundheit		
1.2.3	Grundkenntnisse der behördlichen Aufsichtsorgane, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen sowie der arbeitsrechtlichen Gesetze, insbesondere des KJBG (samt KJBG-VO), des ASchG und des GIBG		
1.2.4	Kenntnis der ergonomischen Gestaltung des Arbeitsplatzes		
1.2.5	Kenntnis der Vermeidung, umweltgerechten Trennung und Entsorgung von im Betrieb anfallenden Abfall- und Reststoffen		
1.2.6	Kenntnis und Anwendung der betrieblichen Vorschriften über Hygiene und Brandverhütung	–	–
1.3	Ausbildung im dualen System		
1.3.1	Kenntnis der sich aus dem Lehrvertrag ergebenden Verpflichtungen (§§ 9 und 10 BAG)		
1.3.2	Kenntnis über Inhalt und Ziel der Ausbildung sowie über wesentliche einschlägige Weiterbildungsmöglichkeiten		
2	Verwaltung, Organisation, Kommunikation und EDV		
2.1	Verwaltung		
2.1.1	Kenntnis des organisatorischen Aufbaus, der Aufgaben, Zuständigkeiten und Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche und der Beziehungen zu außerbetrieblichen einschlägigen Unternehmen		
2.1.2	Kenntnis der betrieblichen Arbeitsabläufe		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
2.1.3	Anlegen, Führen und Archivieren von Dateien, Statistiken, Karteien und Akten		
2.1.4	–	Auswerten von betriebspezifischen Statistiken und Berichten und entscheidungsorientierte Bewertung der Ergebnisse	
2.2	Organisation und Qualität		
2.2.1	Fach- und funktionsgerechte Verwendung und Pflege der betrieblichen bürotechnischen Organisations-, Arbeits- und Kommunikationsmittel		
2.2.2	–	–	Kenntnis der Risiken, die sich aus dem Arbeitsumfeld ergeben, deren Versicherungsmöglichkeiten sowie Verhalten im Schadensfall
2.2.3	–	Kenntnis der betriebsüblichen Behandlung und des Verhaltens bei Reklamationen oder Beschwerden	Mitwirken beim Behandeln von Reklamationen oder Beschwerden
2.2.4	–	Grundkenntnisse über das Leistungsangebot von Bahn, Post, anderen Verkehrsträgern und Kommunikationseinrichtungen	
2.2.5	Administration und Organisation von Terminen und/oder Dienstreisen sowie Vorbereiten und Nachbereiten von Verhandlungen und Besprechungen		
2.2.6	Grundkenntnisse des Qualitätswesens	Kenntnis des betriebsüblichen Qualitätsmanagements	
2.2.7	Kenntnis über Arbeitsorganisation und Arbeitsgestaltung		–
2.3	Kommunikation		
2.3.1	Schreiben nach konkreter Vorgabe und allgemeinen Angaben, Schreiben von Standardbriefen		
2.3.2	Arbeiten mit Formularen und Vordrucken		
2.3.3	Sprach- und fachgerechte Ausdrucksweise (deutsch- und fremdsprachig)		
2.3.4	Führen von zielgerichteten Gesprächen (deutsch- und fremdsprachig)		
2.3.5	Kunden-, Patienten- und mitarbeiterorientierte Kommunikation		
2.3.6	Kenntnis des fachgerechten Verhaltens gegenüber Auftraggeber/innen, Auftragnehmer/innen, Kunden/innen, Parteien, Klienten oder Lieferanten		
2.3.7	Einschlägige Schriftverkehrsarbeiten, Arbeiten bei Posteingang und Postausgang, Ablage, Evidenz und Registratur		
2.3.8	–	Kenntnis der facheinschlägigen fremdsprachigen Fachausdrücke	
2.3.9	–	Grundkenntnisse über die branchen- und betriebsüblichen Mittel und Möglichkeiten von Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit	Kenntnis der branchen- und betriebsüblichen Mittel und Möglichkeiten von Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit
2.3.10	–	Mitwirken bei der Betreuung und Beratung von Kunden/innen, Klienten, Patienten oder Parteien	
2.4	EDV		
2.4.1	Grundkenntnisse über die Struktur der betrieblichen EDV (Anwendung und Aufgabe der EDV in der Betriebsorganisation wie Textverarbeitung, Kalkulation, Bestellwesen, Buchhaltung und Lagerhaltung)	Kenntnis der Struktur der betrieblichen EDV (Anwendung und Aufgabe der EDV in der Betriebsorganisation wie Textverarbeitung, Kalkulation, Bestellwesen, Buchhaltung und Lagerhaltung)	–
2.4.2	–	Kenntnis und Anwendung der betrieblichen Einrichtungen der EDV (Hardware, Software und Betriebssysteme)	
2.4.3	–	Durchführen arbeitsplatzspezifischer EDV-Anwendungen (wie Textverarbeitung, Kalkulation, Internet, E-Mail, Buchhaltung, Terminüberwachung und Ablage)	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
2.4.4	Grundkenntnisse über den Stand und die Entwicklung neuer arbeitsplatzspezifischer Anwendungen der EDV		
2.4.5	Grundkenntnisse über den Datenschutz		
2.4.6	Erstellen und Warten von Textbausteinen und Adressdateien		
3	Beschaffung und Angebot (Arbeitsmittel, Material, Waren, Dienstleistungen)		
3.1	Beschaffung		
3.1.1	Grundkenntnisse über die branchenspezifischen und betriebsspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und über die Ermittlung des Bedarfs	Kenntnis der branchenspezifischen und betriebsspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und der organisatorischen Durchführung der Beschaffung	–
3.1.2	–	–	Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfs
3.1.3	–	Vorbereitung von und Mitwirken bei Bestellungen	Durchführen von Bestellungen
3.1.4	–	Einholen, Bearbeiten und Prüfen von Angeboten, Prüfen von Auftragsbestätigungen	
3.1.5	–	Überwachen der Liefertermine	Maßnahmen bei Lieferverzug
3.2	Anbot		
3.2.1	Kenntnis der betrieblichen Leistungen (Waren, Produkte, Dienstleistungen)		
3.2.2	Kenntnis der branchenspezifischen Warenkennzeichnung, Normen und Produktdeklaration und/oder Rahmenbedingungen für die betriebliche Leistung		
3.2.3	–	Mitwirken bei der Erstellung von Angeboten und/oder Informationen über die betrieblichen Leistungen	
4	Betriebliches Rechnungswesen		
4.1	Kostenrechnung und Kalkulation		
4.1.1	–	Grundkenntnisse über die betrieblichen Kosten, deren Beeinflussbarkeit und deren Auswirkung auf die Rentabilität und/oder Effizienz	
4.1.2	–	Grundkenntnisse über die Kostenrechnung, Kalkulation und/oder Budgeterstellung	–
4.1.3	–	Mitwirken bei Kalkulationsarbeiten und/oder Budgeterstellung	
4.2	Steuern, Abgaben und Lohnverrechnung		
4.2.1	–	Grundkenntnisse über die betriebsspezifischen Steuern und Abgaben	
4.2.2	–	Grundkenntnisse über die Information der Lohn- und Gehaltsverrechnung	
4.3	Rechnungswesen		
4.3.1	Grundkenntnisse über Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens	Kenntnis der Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens	
4.3.2	–	Grundkenntnisse über rechnergestützte Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen	Kenntnis der rechnergestützten Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen
4.3.3	–	Grundkenntnisse über Bedeutung und Aufgabe der Inventur und Bestandsaufnahme	
4.3.4	–	Mitarbeit bei der Inventur oder Bestandsaufnahme	
4.3.5	Durchführen von betrieblichen Rechnungsarten, Erfassen, Prüfen und Kontrollieren von Daten		
4.3.6	Vorbereiten von Unterlagen für die Verrechnung		–
4.4	Zahlungsverkehr		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.4.1	Grundkenntnisse über den Zahlungsverkehr mit Lieferanten/innen, Kunden/innen, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten	Kenntnis des betriebsspezifischen Zahlungsverkehrs mit Lieferanten/innen, Kunden/innen, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten	
4.4.2	Grundkenntnisse über Kassaführung und Kassabuch	Kenntnis der Kassaführung	
4.4.3	–	–	Mitwirken beim Zahlungsverkehr
4.4.4	–	–	Kenntnis des betriebsüblichen Verfahrens bei Zahlungsverzug, Mahnwesen
4.5	Buchführung		
4.5.1	Grundkenntnisse über die betriebliche Buchführung und die betrieblichen Buchungsunterlagen	–	–
4.5.2	Grundkenntnisse über Buchungen und Kontierungen; Durchführen einfacher, einschlägiger Arbeiten	Betriebliche Buchungsarbeiten und Erstellen von Auswertungen und Statistiken	
4.5.3	–	Kenntnis des Einheitskontenrahmens	

5.	Erweiterte Kompetenzen		
5.1	Bedeutung des E-Commerce		
5.1.1	Kenntnis der E-Commerce-Strategie des Betriebes		
5.1.2	Kenntnis der Trends und Entwicklungen in der Branche		
5.2	Qualitätsmanagement		
5.2.1	–	Anwenden der betrieblichen Qualitätsvorgaben bzw. des betrieblichen Qualitätsmanagementsystems	
5.2.2	–	–	Kenntnis und Einhaltung der betrieblichen Compliance-Richtlinien
5.3	Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt		
5.3.1	Kenntnis der Werte, Visionen und Ziele des Lehrbetriebs sowie des betrieblichen Umfeldes samt Geschäftsbeziehungen		
5.4	Arbeitsorganisation und Ausbildung im dualen System		
5.4.1	Rechtliches und rechnerisches Kontrollieren des Gehaltszettels, der Lehrlingsentschädigung bzw. des Gehaltes		
5.4.2	Kenntnis der Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung und der damit verbundenen rechtlichen Aspekte		
5.5	Information und Kommunikation		
5.5.1	Kenntnis und Einhaltung des Datenschutz- und Telekommunikationsgesetzes		
5.5.2	Sichern von betriebsspezifischen Daten		
5.5.3	Anwenden aktueller Informations- und Kommunikationsmittel		
5.5.4	Verantwortungsbewusstes Umgehen mit sozialen Netzwerken und digitalen Medien und situationsgerechtes Einsetzen zur Kommunikation im Geschäftsbereich		
5.6	Sicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz bei der Arbeit		
5.6.1	Kenntnis der für den Beruf relevanten Maßnahmen und Vorschriften zum nachhaltigen Schutz der Umwelt wie zB sinnvoller Energieeinsatz, Reststoffverwertung		
5.7	Shopmanagementsysteme		
5.7.1	Kenntnis unterschiedlicher Online-Geschäftsmodelle (wie Online-Shop, Marktplatz, Abomodell, Deal-Modell etc.)		
5.7.2	Kenntnis von Shopmanagementsystemen (zB Eigenentwicklung, SaaS, Open Source), deren Funktionen und Elemente		

5.7.3	–	Anwenden der betriebspezifischen Shopmanagementsysteme	
5.7.4	Kenntnis des Aufbaus von Online-Shops für verschiedene Endgeräte und Schnittstellen		
5.7.5	Kenntnis der Bestandteile eines Onlineshops (Navigation, Suche, Empfehlungsdienste) sowie der gesetzlichen Erfordernisse		
5.7.6	–	Analysieren der Bestandteile eines Onlineshops (Navigation, Suche, Empfehlungsdienste)	
5.7.7	–	–	Erstellen aussagekräftiger Shop-Reportings auf Grund der Shop-Daten sowie Informationen aus anderen Systemen
5.8	Usability (Benutzerfreundlichkeit)		
5.8.1	Kenntnis der Bedienbarkeit eines Online-Shops (Usability)	Erkennen von Möglichkeiten zur Anpassung und Änderung der Bedienbarkeit des Online-Shops	
5.8.2	Kenntnis von Kundenbewertungssystemen		
5.8.3	Mitwirken beim Anwenden von Kundenbewertungssystemen	Anwenden von Kundenbewertungssystemen	
5.8.4	Kenntnis der Kriterien für die Barrierefreiheit eines Online-Shops wie Alternativtexte, Kontraste, Stylesheets und Markups, Kennzeichnung der Sprache, Tabellen usw.	–	
5.8.5	Mitwirken beim Erstellen eines Anforderungsprofils für die Umsetzung der Barrierefreiheit im betriebspezifischen Online-Shop	Erstellen eines Anforderungsprofils für die Umsetzung der Barrierefreiheit im betriebspezifischen Online-Shop sowie Überwachen der Umsetzung	
5.8.6	Grundkenntnisse des Customer-Experience-Managements	Kenntnis des Einsatzes von Test-Methoden und Test-Tools zur kontinuierlichen Optimierung der Bedienbarkeit des Online-Shops	
5.8.7	–	–	Unterstützen beim Einsatz von Test-Methoden und Test-Tools zur kontinuierlichen Optimierung der Bedienbarkeit des Online-Shops
5.9	Marktforschung		
5.9.1	Kenntnis der Online-Marktforschungsinstrumente für Shopmanagementsysteme		
5.9.2	–	Analysieren von Online-Shops diverser Wettbewerber hinsichtlich Warenpräsentation, Warenangebot, Specials und Aktionen usw.	
5.9.3	–	–	Erarbeiten von Vorschlägen für eine wettbewerbsfähigere Präsentation von Waren im Online-Shop und Mitwirken an deren Umsetzung
5.9.4	–	Durchführen von qualitätssichernden Maßnahmen (zB Test-Bestellungen)	
5.10	Online-Marketing Grundlagen		
5.10.1	Kenntnis der Grundlagen der betrieblichen werbe- und verkaufsfördernden Maßnahmen		
5.10.2	Grundkenntnisse der generellen Marketinginstrumente und Werbemedien (online/offline) sowie zugehöriger Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmaßnahmen		
5.10.3	Kenntnis der Formen des Online-Marketings sowie unterschiedlicher Marketingmöglichkeiten		
5.10.4	–	Kenntnis von statistischen Auswertungen zur Erfolgsmessung	
5.10.5	–	–	Kenntnis der Planung der Kontaktstrecke von der Werbung außerhalb des Online-Shops bis zum Verkauf (Customer-Journey)

5.11	Display-Marketing und E-Mail-Marketing		
5.11.1	–	Kenntnis unterschiedlicher Werbeformen im Display-Marketing (zB Retargeting, Behavioural Targeting)	
5.11.2	–	Mitwirken beim Anwenden unterschiedlicher Werbeformen im Display-Marketing (zB Retargeting, Behavioural Targeting)	Anwenden unterschiedlicher Werbeformen im Display-Marketing (zB Retargeting, Behavioural Targeting)
5.11.3	Kenntnis interner und externer Newsletter	Erstellen und Versenden von Newslettern unter Beachtung rechtlicher Rahmenbedingungen	
5.12	Social-Media-Marketing		
5.12.1	Kenntnis unterschiedlicher sozialer Netzwerke und ihrer Funktionsweisen in Hinblick auf den Unternehmenserfolg	Nutzen von sozialen Netzwerken zur Kundenansprache	
5.12.2	–	–	Beobachten von sozialen Netzwerken hinsichtlich des eigenen Unternehmens
5.12.3	–	–	Verknüpfen von Social-Media-Kanälen mit dem Online-Shop
5.13	Suchmaschinenmarketing – SEO, SEA		
5.13.1	Kenntnis von Suchmaschinen, Suchmaschinentypen und Landingpage-Strategien sowie deren Optimierung und Werbemöglichkeiten		
5.13.2	–	Kenntnis der Aufgaben der Suchmaschinenoptimierung wie technische Optimierung, Verbesserung des Benutzerverhaltens, Content-Optimierung usw.	
5.13.3	–	–	Mitwirken bei der betriebsspezifischen Suchmaschinenoptimierung
5.14	Warensortiment		
5.14.1	–	Kenntnis des Zusammenhangs zwischen Nachfragestruktur (historisch) sowie Nachfrageverhalten (onsite, offsite) und der Zusammensetzung des Online-Shopsortiments	
5.14.2	Kenntnis der Unterscheidung von Kern- und Randsortimenten sowie Schnell- und Langsamdrehern und deren Einfluss auf das Kundenverhalten		
5.14.3	–	Kenntnis der Bedeutung der Nachhaltigkeit im Bereich des Warensortiments und Versandes wie zB ökologische Verpackungen, Zusammenfassen von Bestellungen usw.	
5.15	Aufbereitung der Warendaten für den Online-Shop		
5.15.1	Mitarbeiten beim Bearbeiten der Warendaten, Fotos, Bilder, Videos sowie beim Erstellen von verkaufsgerechten und suchmaschinenoptimierten Produktbeschreibungen unter Beachtung der Bestimmungen des Urheberrechtes	Bearbeiten der Warendaten, Fotos, Bilder, Videos sowie Erstellen von verkaufsgerechten und suchmaschinenoptimierten Produktbeschreibungen unter Beachtung der Bestimmungen des Urheberrechtes	
5.15.2	Mitarbeiten beim Integrieren von Warendaten in den Online-Shop sowie deren Optimierung	Integrieren von Warendaten in den Online-Shop sowie deren Optimierung	
5.16	Warenbeschaffung und Warenfluss		
5.16.1	Kenntnis der Erfassung, Steuerung und Kontrolle der betrieblichen Warenbewegung		
5.16.2	–	Kenntnis von Warenwirtschaftssystemen (intern/extern) und der Möglichkeiten der Verknüpfung dieser mit dem Online-Shop bzw. Kassensystem	
5.16.3	Kenntnis über die betriebliche Lagerorganisation und die sachgemäße Lagerung von Gütern (intern/extern) sowie von Transport, Lager und speditionellen Nebenleistungen		
5.17	Rechtliche Grundlagen des Verkaufs		

5.17.1	Kenntnis der verkaufsbezogenen rechtlichen Bestimmungen sowie der rechtlichen Grundlagen für das Zustandekommen von Kaufverträgen	Kenntnis des Fernabsatzrechts und dessen Anwendungsbereiches
5.17.2	–	Kenntnis der Produkthaftung, Gewährleistung und Garantie

(2) Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, und der KJBG-VO, BGBl. II Nr. 436/1998, zu entsprechen.

Evaluierung

§ 4. Die Zweckmäßigkeit der Ausbildung im Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau ist mit wissenschaftlicher Begleitung zu evaluieren. Der Bundes-Berufsausbildungsbeirat hat bis zum 31. Dezember 2022 ein Gutachten (Befund, Motivenbericht und Schlussfolgerungen) über die Überführung des Lehrberufes E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau in die Regelausbildung an die Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort zu erstatten. Sofern bei der Erarbeitung eines Gutachtens keine Stimmeneinhelligkeit zustande kommt, ist gemäß § 31 Abs. 7 BAG vorzugehen.

Inkrafttreten

§ 5. Die Bestimmungen der §§ 1 bis 4 betreffend die Ausbildungsordnung für den Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau treten mit 1. Juni 2018 in Kraft.

Artikel 2

Änderung der Verordnung über die Lehrabschlussprüfungen in den kaufmännisch-administrativen Lehrberufen

Die Verordnung über die Lehrabschlussprüfungen in den kaufmännisch-administrativen Lehrberufen, BGBl. II Nr. 245/2004, zuletzt geändert durch die Kundmachung BGBl. II Nr. 204/2015, wird wie folgt geändert:

1. Dem § 1 Z 27 wird ein Beistrich angefügt und es wird folgende Z 28 angefügt:

„28. E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau.“

2. Nach § 6 Z 27 wird folgende Ziffer 28 angefügt:

„28. E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau

(1) Für den Geschäftsfall gilt § 4. Der schriftliche Teil des Geschäftsfalles hat eine durchgehende Aufgabenstellung zu umfassen, die sich auf folgende Bereiche erstreckt:

1. Bearbeiten von Warendaten sowie Erstellen von verkaufsgerechten und suchmaschinenoptimierten Produktbeschreibungen unter Beachtung der Bestimmungen des Urheberrechtes,
2. Integrieren von Warendaten in einen Online-Shop sowie deren Optimierung,
3. Vorschläge für eine wettbewerbsfähigere Präsentation von Waren oder Vorschlägen von Verbesserungen in der Benutzbarkeit eines Online-Shops.

(2) Der mündliche Prüfungsteil hat sich auf folgendes Gebiet zu erstrecken:

1. Analysieren des im schriftlichen Teil behandelten Online-Shops hinsichtlich Benutzerfreundlichkeit und Präsentation.

(3) Für das Fachgespräch gilt § 5. Die Prüfung hat sich unter Berücksichtigung des betrieblichen Warensortiments und verkaufsbezogener rechtlicher Bestimmungen sowie Berufsvorschriften auf folgende Gebiete zu erstrecken:

1. Beziehung Betrieb – Kunde,
2. Online-Marketing.“

3. Nach § 12 Abs. 1f wird folgender Abs. 1g eingefügt:

„(1g) Die §§ 1 Z 28, 6 Z 28 und 12 (Prüfungsbestimmungen für den Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau) in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 153/2018 treten mit 1. Jänner 2020 in Kraft.“

Schramböck

	Unterszeichner	serialNumber=1026761,CN=Bundeskanzleramt,C=AT
	Datum/Zeit	2018-07-05T12:43:42+02:00
	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung des elektronischen Siegels bzw. der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: https://www.bka.gv.at/verifizierung
	Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.

Hinweis:

Die nachfolgenden Positionen finden sich aufgrund eines technischen Übermittlungsfehlers nicht in der Fassung des Rechtsinformationssystems des Bundes (www.ris.bka.gv.at):

Kundenberatung und Warenverkauf		
Kenntnis der betriebsüblichen Verkaufskommunikation		
–	–	Kenntnis des Erstellens von Angeboten
Kaufabwicklung		
–	Grundkenntnisse der betriebsüblichen Bonitätsprüfung	Kenntnis der betriebsüblichen Bonitätsprüfung
Kenntnis der betriebsüblichen Sendungsverfolgungssysteme (track and trace) zur Überwachung des Status von Lieferungen		Mitwirken bei der betriebsüblichen Sendungsverfolgung
Kenntnisse über die verschiedenen Zahlverfahren im Onlinehandel unter Berücksichtigung von länderspezifischen Gegebenheiten		
Preisbildung		
–	Kenntnis der relevanten, branchenspezifischen Faktoren für die Preisgestaltung	
–	Kenntnis der betrieblichen Kosten, ihrer Zusammensetzung und Auswirkungen auf die Rentabilität und Preisgestaltung	
Steuern und Abgaben		
–	–	Kenntnis der steuerlichen Behandlung von innergemeinschaftlichen Lieferungen und Lieferungen außerhalb der EU
Rechnungswesen		
–	Kenntnis verschiedener betriebswirtschaftlicher Kennzahlen	
Kaufmännische Planung und Steuerung		
–	Kenntnis betrieblicher Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente	
Ermitteln und Dokumentieren von betriebsüblichen Kennzahlen		
Fachübergreifende Ausbildung (Schlüsselqualifikationen)		
In der Art der Vermittlung der fachlichen Kenntnisse und Fertigkeiten ist auf die Förderung folgender fachübergreifender Kompetenzen des Lehrlings Bedacht zu nehmen:		
Methodenkompetenz , zB Lösungsstrategien entwickeln, Informationen selbstständig beschaffen, auswählen und strukturieren, Entscheidungen treffen etc.		
Soziale Kompetenz , zB in Teams arbeiten, Mitarbeiter/innen führen etc.		
Personale Kompetenz , zB Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein, Bereitschaft zur Weiterbildung, Bedürfnisse und Interessen artikulieren etc.		
Kommunikative Kompetenz , zB mit Kunden/innen, Vorgesetzten, Kollegen/innen und anderen Personengruppen zielgruppengerecht kommunizieren; Englisch auf branchen- und betriebsüblichem Niveau zum Bestreiten von Alltags- und Fachgesprächen beherrschen		
Arbeitsgrundsätze , zB Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc.		
Kundenorientierung : Im Zentrum aller Tätigkeiten im Betrieb hat die Orientierung an den Bedürfnissen der Kunden/innen unter Berücksichtigung der Sicherheit zu stehen		

Ihr erster Ansprechpartner

Bei Fragen rund um die Lehrlingsausbildung wenden Sie sich an die Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes.

Wirtschaftskammer Burgenland

Robert-Graf-Platz 1
7000 Eisenstadt
T: 05 90 907-5411
E: lehrlingsstelle@wkbgl.at
W: wko.at/bgld/bildung-lehre

Wirtschaftskammer Steiermark

Körbnergasse 111-113
8010 Graz
T: 0316 601
E: lehrlingsstelle@wkstmk.at
W: wko.at/stmk/lehrlingsstelle

Wirtschaftskammer Kärnten

Koschutastraße 3
9020 Klagenfurt am Wörthersee
T: 05 90 904-855
E: lehrlingsstelle@wkk.or.at
W: wko.at/ktn/lehrlingsstelle

Wirtschaftskammer Tirol

Egger-Lienz-Straße 118
6020 Innsbruck
T: 05 90 905-7302
E: lehrling@wktirol.at
W: www.tirol-lehring.at

Wirtschaftskammer Niederösterreich

Wirtschaftskammer-Platz 1
3100 St. Pölten
T: 02742 851-17900
E: lehrlingsstelle@wknoe.at
W: wko.at/noe/bildung

Wirtschaftskammer Vorarlberg

WIFI-Campus Trakt B
Bahnhofstraße 24, 6850 Dornbirn
T: 05522 305-1155
E: lehre@wkv.at
W: wko.at/vlbg/ba

Wirtschaftskammer Oberösterreich

Wiener Straße 150
4020 Linz
T: 05 90 909-2000
E: lehrvertrag@wkoee.at
W: www.lehrvertrag.at

Wirtschaftskammer Wien (ab April 2019)

Straße der Wiener Wirtschaft 1
1020 Wien
T: 01 514 50-2010
E: lehrlingsstelle@wkw.at
W: wko.at/wien/lehrling

Wirtschaftskammer Salzburg

Julius-Raab-Platz 2a
5027 Salzburg
T: 0662 88 88
E: lehrlingsstelle2@wks.at
W: wko.at/sbg/lehrlingsstelle

Wirtschaftskammer Österreich

Wiedner Hauptstraße 63
1045 Wien
T: 05 90 900
E: bp@wko.at
W: wko.at/bildung

www.qualitaet-lehre.at

