

Beispiel einer erfolgreichen Nachqualifizierung im Beruf "Verkäuferin" mit einer Kundin/ Teilnehmerin aus der Arbeitslosigkeit

Durchführende Partner: HWK Südthüringen/ BTZ Rohr-Kloster in Kooperation mit einer temporären Schulungsstätte in Meiningen und zwei Unternehmen der Region

Zuständige Stelle: IHK Südthüringen

Modulgliederung: „Verkäuferin“ (siehe Anhang)

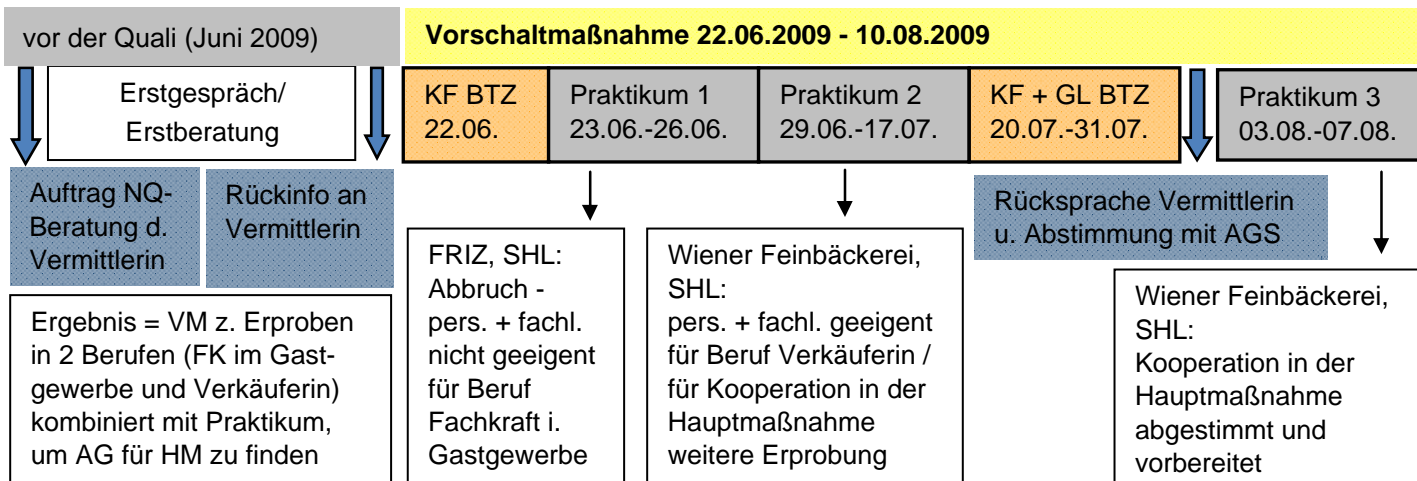
Ausgangssituation - persönliche Daten

- Frau S., 30 Jahre, verheiratet, 2 Kinder (3 und 8 Jahre)
- ohne Berufsabschluss
- Ehemann arbeitet als Schlosser
- Kinder besuchen den Kindergarten und die Schule/ Schulhort

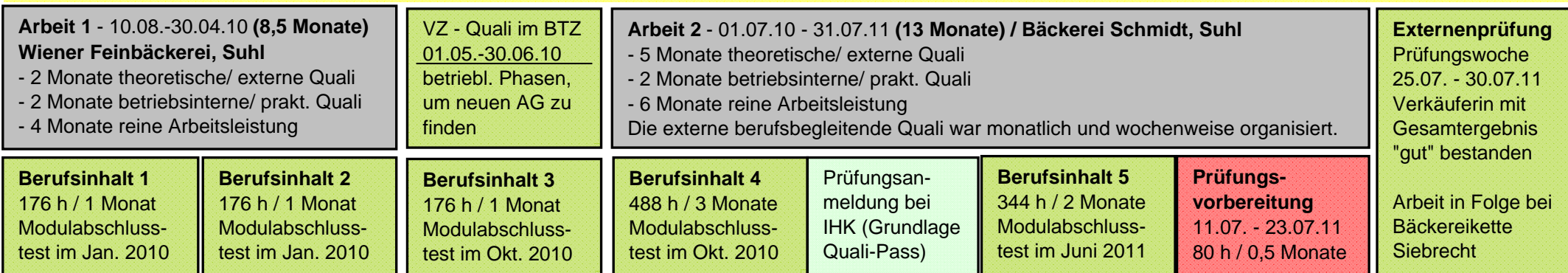
beruflicher Werdegang bis zum Zeitpunkt der Beratung

- kein Schulabschluss
- Förderlehrgang F1 als Bekleidungsfertigerin - nicht bestanden
- Ausbildung zur Köchin - nach 1 Jahr abgebrochen
- Arbeit statt Sozialhilfe 1 Jahr
- Fortbildung Büro/Dienstleistung/Verkauf 1 Jahr
- Arbeit als Zimmermädchen in Nebentätigkeit oder auf Geringfügigen Basis
- dazwischen Geburt der 2 Kinder mit entsprechenden Erziehungszeiten
- Bewerbungen als Zimmermädchen und Kellnerin
- zum Zeitpunkt der Beratung Kundin im SGB III (AA Suhl)

Verlauf der Nachqualifizierung



Hauptmaßnahme (24 Monate) 10.08.2009 - 09.08.2011 / tatsächliches Ende 31.07.2011



Überblick zur inhaltlichen Arbeit im Qualifizierungsverlauf

Juni 2009 - Erstgespräch im BTZ

- Arbeitsvermittlerin hat um Beratungsgespräch gebeten.
- Kundin hat Interesse für Berufsabschluss geäußert
- offene Frage: für welche Berufsrichtung geeignet und welche Vorerfahrungen können möglicherweise angerechnet werden
- psycholog. Gutachten liegt vor – Frau S. für Qualifizierung zum Berufsabschluss in der Lage, auch hier Berufsneigung in versch. Berufen

Erstgespräch

- abklären bisheriger Lebenslauf (Vorerfahrungen), soziale und familiäre Situation
→ was ist vor diesem Hintergrund als berufliche Perspektive realistisch?
- Wunsch Frau S. Beruf in der Gastronomie, da hier durch Arbeitserfahrungen Vorkenntnisse vorhanden / Problem: Kinderbetreuung, da Ehemann auf Montage / Arbeitgeber mit Fachkräftebedarf ist vorhanden → schnelle Erprobung, ob Familie und Beruf vereinbar wäre und ob fachliche Eignung für den Beruf Fachkraft im Gastgewerbe vorliegt
- Vorstellbar, auf Grund der Interessen und des Auftretens der Ratsuchenden auch berufliche Perspektive im Verkauf → hier müsste grundlegende Eignung abgecheckt werden.

Rücksprache mit Arbeitsvermittlerin

- aus Analyse Vorerfahrungen u. Auswertung des Interviews ergibt sich Empfehlung, dass Frau S. für die NQ geeignet scheint – Einstieg über Vorschaltmaßnahme (betriebliche Erprobung + Analyse beruflicher Fähigkeiten und Fertigkeiten)
- sofort nach Maßnahmebeginn betriebliche Erprobung Richtung Fachkraft im Gastgewerbe/ bei Passfähigkeit Qualifizierungsbedarfsanalyse/ Kompetenzfeststellung beruflicher Erfahrungen und schnellstmöglicher Übergang in Hauptmaßnahme der NQ

Juni 2009 - Vorschaltmaßnahme mit Bildungsgutschein durch Agentur für Arbeit

- Eingliederungsvereinbarung zur Aufnahme einer Tätigkeit als Fachkraft im Gastgewerbe (Zeitraum VM 22.06.-31.07.2009)
- Praktikum in einer Gaststätte → Ergebnis nach einer Woche: Passfähigkeit zwischen AG und Frau S. nicht gegeben. AG hält Frau S. persönlich und fachlich für den Beruf nicht geeignet / Frau S. hatte in der Woche akute Probleme Kinderbetreuung und Anforderungen der Arbeit zu vereinbaren

Beratung mit Frau S. und Koordinator

- Absprachen zu möglicher Perspektive Verkäuferin / Vorgehensweise usw.
- Frau S. ist mit berufl. Alternative einverstanden

Rücksprache mit Arbeitsvermittlerin

- weiteres Vorgehen = Feststellung der Kompetenzen im Beruf Verkäuferin im BTZ
- und prakt. Erprobung in einer Bäckereiverkaufsstelle
- sollte Analyse und Erprobung etwas mehr Zeit in Anspruch nehmen, als bis zum 31.07.09 kann VM ggf. verlängert werden

Vorschaltmaßnahme im Juli 2009

- Festlegung, vorbereiten des Berufseintrittes als Verkäuferin
- sofort betriebliche Erprobung in einer Verkaufsstelle mit angegliedertem Café → berufliche Eignung trotz geringer Vorkenntnisse aus Sicht des AG gegeben. Einstellungsmöglichkeit noch vakant – mehr praktische Erprobung notwendig und Aussage, welcher theoretische Qualifizierungsaufwand entsteht
- dementsprechend Bedarfsanalyse im BTZ

Rücksprache mit Arbeitsvermittlerin

- Bedarfsanalyse/ Kompetenzfeststellung bis 31.07.09 zu realisieren aber praktische Erprobung im Zeitraum nicht mehr möglich
- Verbleib: Verlängerung der Vorschaltmaßnahme bis zum 10.08.09 bitte schriftlich beantragen → Ergebnis: Verlängerung wurde bewilligt

Vorschaltmaßnahme im August 2009

Abstimmung mit AGS → Vorbereitung der Hauptmaßnahme NQ für Frau S.

- Bildungsgutschein und Beratung AG zu AEZ und Beantragung AEZ
- Vereinbarung zur Laufzeit Hauptmaßnahme NQ – 24 Monate, da kaum berufliche Vorerfahrungen und Rücksprache mit IHK als zulassende Stelle zur Prüfung hat ergeben, dass der Praxisanteil innerhalb der 24 Monate zur Prüfungszulassung notwendig ist

August 2009 - Hauptmaßnahme mit Bildungsgutschein durch Agentur für Arbeit Kooperation zwischen NQ-Koordinator des BTZ, Frau S. und Arbeitgeber

- Einstellung als ungelernte Verkäuferin in der Verkaufsstelle mit angegliedertem Café und Aufnahme in die Nachqualifizierung im BTZ Rohr-Kloster
- Erstellen des Qualifizierungs- und Schulungsplanes und des Qualikalenders mit Ausbildungsinhalten und zeitliche Abläufen
- Arbeitsaufnahme problemlos mit Einweisung und Anleitung durch die Geschäftsführerin
- verkehrsgünstig gelegene Verkaufsstelle mit gutem Kundenzuspruch, angegliedert ein kleines Cafe, das mit versorgt wird
- Sortiment überschaubar und klar gegliedert
- Kassensystem modern und einfach zu bedienen
- Vereinbarungen zu Arbeitszeiten, Schichten
- anfangs zur Einarbeitung möglichst viel praktische Arbeit in der Firma geplant
- laufende gemeinsame Gespräche bis hin zu Krisenintervention notwendig, da schwache Betriebsführung und organisatorische Probleme bis hin zu Streitereien zwischen Frau S. und AG

Hauptmaßnahme im Oktober 2009

- Unterstützung des BTZ bei praktischen Lehrunterweisungen
- Schwierigkeiten durch Kinderbetreuung (Unpünktlichkeiten) und durch mangelnde

- Kommunikation Arbeitnehmerin - Chefin
- Hilfe zur Organisation des Alltags notwendig, außerdem mehrere klärende, vermittelnde Aussprachen
 - Qualifizierungszeiten im BTZ anfangs sehr stark konzentriert auf Aufarbeiten von Grundlagen Mathematik, Deutsch, WiSo,...
 - Ständiger Kontakt zwischen Lehrkraft im BTZ, Firmenchefin und Teilnehmerin vermittelt durch Koordinator, z.B. zu Bildungsinhalten, Schulbüchern usw.

Hauptmaßnahme im Januar 2010

- Organisation und Durchführung von 2 Modulabschluss-tests als Grundlage für die Zulassung zur Externenprüfung
- Ausstellung der entsprechenden Modulzertifikate und Dokumentation im Qualifizierungspass

Hauptmaßnahme im April 2010

- (nach ca. ¾ Jahr) Information, dass das Geschäft zum Monatsende aufgegeben werden soll, d.h. Kündigung von Frau S.
- Informationen an alle Beteiligten, vor allem an Agentur für Arbeit zu Möglichkeiten der Weiterführung der Nachqualifizierung

Verbleib:

- Bildungsgutschein wird vorerst in Vollzeit im BTZ fortgesetzt
- Frau S. und NQ-Koordinator werden sich um Kooperation mit neuem AG bemühen

Hauptmaßnahme im Mai 2010

Nachqualifizierung in Vollzeit

- konzentrierte Qualifizierung eines Berufsinhaltes im Beruf Verkäuferin und
- Bewerbungen und Betriebsbesuche durch Teilnehmerin und Koordinator zu Übernahme in andere Firma
- Vorstellung der Maßnahme in verschiedenen Firmen und Kontaktanbahnung zu Arbeitgeberservice

Hauptmaßnahme im Juni 2010

Nachqualifizierung in Vollzeit

- Interesse einer Bäckerei an Übernahme als Verkäuferin für verschiedene Filialen in Suhl
- Klärung der Arbeitsmöglichkeiten und der Arbeitszeitregelungen (Kinderbetreuung)
- Gespräche mit personalverantwortlicher Mitarbeiterin zu Organisation und zu Inhalten der Nachqualifizierung
- Betriebliche Erprobung, um Passfähigkeit abzuchecken
- Vorbereitung der Einstellung → Abstimmung mit Arbeitsvermittlerin und Arbeitgeberservice (Arbeitsentgeltzuschuss)

Hauptmaßnahme im Juli 2010

- Einstellung durch neue Firma, neuer Quali-Kalender
- Begleitung der Einarbeitungsphase durch Koordinator, um betriebliche Regeln und

- Abläufe der Teilnehmerin nahebringen zu können (große Probleme bei der Anpassung, z.T. wenig flexibel und wenig kollegial)
- regelmäßiger Kontakt Firma, BTZ, Teilnehmerin

Hauptmaßnahme im Oktober 2010

- Ablegen weiterer Modulabschluss-tests in den Berufsinhalten 3 und 4
- Absprachen mit IHK zur Prüfungsanmeldung und –zulassung als Externe / Dokumentation der Nachqualifizierung im Qualifizierungspass und damit Prüfungszulassung erwirkt

Hauptmaßnahme im Januar 2011

- Bestätigung der Prüfungsanmeldung und Organisation der Prüfungsvorbereitung

Hauptmaßnahme im April 2011

- Prüfungszulassung durch IHK ist schriftlich erteilt (Einladung zur Prüfung)
- Information an Agentur für Arbeit über Termine zum voraussichtlichen Abschluss

Hauptmaßnahme im Juni 2011

- Absprachen mit AG und TN zur beruflichen Perspektive von Frau S. nach der Prüfung: Weiterbeschäftigung nach der Prüfung nicht erwünscht, weder von Firma noch von Teilnehmerin
- Beschäftigung bis zum letzten Prüfungstermin vereinbart
- Bewerbungen und Vorstellungsgespräche, z.T. nach Vermittlung des Koordinators zur Arbeitsaufnahme nach erfolgreicher Prüfung
- Anleitung von Frau S. durch Koordinator bei Zahlungsabwicklung der Prüfungsgebühren, Vereinbarung über Ratenzahlung zwischen Teilnehmerin und IHK
- Ablegen des letzten Modulabschluss-test (Berufsinhalt 5)

Hauptmaßnahme im Juli 2011

- 2-wöchiger Prüfungsvorbereitungskurs, um Frau S. noch mal intensiv auf die Anforderungen der Prüfung vorzubereiten

Hauptmaßnahme im August 2011

- Ablegen der Abschlussprüfung als Verkäuferin – Gesamtergebnis „gut“
- Beendigung des Arbeitsverhältnisses mit AG, der in der Hauptmaßnahme kooperiert hat

Im Anschluss an die Nachqualifizierung, mit kurzer Unterbrechung von einer Woche , hat Frau S. eine neue versicherungspflichtige Beschäftigung als Verkäuferin in einer Bäckereikette aufgenommen.



Modulgliederung: Verkäufer / -in

Modul	zu erwerbende Kenntnisse und Fähigkeiten	ifd.Nr. lt. Ausbildungsrahmenplan	entsprechendes Lernfeld (Vermittlung theoretischer Kenntnisse)	Geplanter Zeitraum
Modul 1 Grundlagen des Einzelhandels / Werbung und Verkaufsförderung	<ul style="list-style-type: none"> - Bedeutung und Struktur des Einzelhandels / Ausbildungsbetriebes / - Arbeits- und Umweltschutz / Sicherheit und Gesundheitsschutz / Personalwirtschaft, Rechtsvorschriften - Grundlagen der Werbung / Warenpräsentation - Werbeaktionen planen und durchführen und Kontrolle der Werbeerfolge - Verkaufsförderung / Reaktionen auf Veränderungen im Wettbewerb 	<p>§ 8 Abschnitt 1 Nr. 1.1-1.6</p> <p>Abschnitt 1 Nr. 6.1, 6.2</p> <p>Abschnitt 2 Nr. 4.1, 4.2</p>	<p>1) Einzelhandelsunternehmen präsentieren</p> <p>4) Waren präsentieren</p> <p>5) Werben u. den Verkauf fördern</p> <p>8) Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren</p>	9 Wochen
Modul 2 Den Verkauf vorbereiten	<ul style="list-style-type: none"> - Umweltschutz, Verpackungsordnung - Verkaufsvorbereitung, Ware verkaufsfähig machen, Sortierung, Platzierung, Kontrolle / Teamarbeit und Kooperation - Informations- und Kommunikationssysteme - Werbung und verkaufsfördernde Maßnahmen - Warensortimente 	<p>§ 8 Abschnitt 1 Nr. 1.6 d</p> <p>Abschnitt 1 Nr. 2.2, 3</p> <p>Abschnitt 2 Nr. 1.3</p> <p>Abschnitt 1 Nr. 2.1</p> <p>Abschnitt 1 Nr. 3, 6.2</p>	<p>1) Einzelhandelsunternehmen präsentieren</p> <p>2) Verkaufsgespräche kundenorientiert führen</p> <p>4) Waren präsentieren</p> <p>5) Werben und den Verkauf fördern</p>	9 Wochen
Modul 3 Aufbereitung und Lagerung der Ware	<ul style="list-style-type: none"> - Kontrolle bei der Warenannahme, Warensortimente / Reklamationen - Tätigkeit im Lager / Warenlagerung / Werbewirksamkeit - Bestandstüberwachung (MHD, Renner/Penner) 	<p>§ 8 Abschnitt 1 Nr. 3, 7.3</p> <p>Abschnitt 2 Nr. 1.2</p> <p>Abschnitt 1 Nr. 7.3</p> <p>Abschnitt 2 Nr. 1.3</p> <p>Abschnitt 1 Nr. 7.1, 7.2, Abschnitt 2 Nr. 1.1</p>	<p>6) Waren beschaffen</p> <p>7) Waren annehmen, lagern und pflegen</p>	9 Wochen



Modulgliederung: Verkäufer / -in

Modul	zu erwerbende Kenntnisse und Fähigkeiten	lfd.Nr. lt. Ausbildungsrahmenplan	entsprechendes Lernfeld (Vermittlung theoretischer Kenntnisse)	Geplanter Zeitraum
Modul 4 Der Verkaufsprozess: Kundenorientiertes Verkaufen	<ul style="list-style-type: none"> - Beratung und Verkauf (Von der Begrüßung bis zur Verabschiedung des Kunden) - Den Bedarf ermitteln (Was will der Kunde?) - Kommunikationsgrundlagen (Sachinformationen vermitteln/ Verkaufsatmosphäre / schwierige bzw. besondere Verkaufssituationen) - Kundenservice - Nutzenargumentation - Abschluss des Verkaufsprozesses/ Kassiervorgang - Umtausch/ Beschwerde/ Reklamation - Kassenabrechnung 	<p>§ 8 Abschnitt 1 Nr. 4.1, 4.2 Abschnitt 2 Nr. 2.1, 2.3</p> <p>Abschnitt 1 Nr. 4.2, 6.3 Abschnitt 2 Nr. 4.3</p> <p>Abschnitt 1 Nr. 5.1, Abschnitt 2 Nr. 3.1</p> <p>Abschnitt 1 Nr. 4.3, Abschnitt 2 Nr. 2.2, 3.3</p> <p>Abschnitt 1 Nr. 5.2, Abschnitt 2 Nr. 3.2</p>	<p>1) Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren</p> <p>2) Verkaufsgespräche kundenorientiert führen</p> <p>3) Kunden im Servicebereich Kasse betreuen</p> <p>10) Besondere Verkaufssituationen bewältigen</p>	25 Wochen
Modul 5 Einkaufen und Beschaffen (aus Sicht Mitarbeiter / aus Sicht Geschäftsfg. und Verwaltung)	<ul style="list-style-type: none"> - Kontrolle der Warenbestände / Warenwirtschaftssystem - Einkaufsplanung / Kalkulation - Vom Angebot zum Kaufvertrag /Einkaufsabwicklung - Regelungen für Lieferung und Zahlung (Rechnungswesen) 	<p>§ 8 Abschnitt 2 Nr. 1.1</p> <p>Abschnitt 1 Nr. 8.2</p> <p>Abschnitt 2 Nr. 2.1</p> <p>Abschnitt 1 Nr. 8.1</p>	<p>6) Waren beschaffen</p> <p>8) Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren</p> <p>9) Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen</p>	17 Wochen



**Modulgliederung:
Verkäufer / -in**

Modul	zu erwerbende Kenntnisse und Fähigkeiten	lfd.Nr. lt. Ausbildungs- rahmenplan	entsprechendes Lernfeld (Vermittlung theoretischer Kenntnisse)	Geplanter Zeitraum
Fortsetzung Modul 5	- Gestaltung des Verkaufspreises	§ 8 Abschnitt 1 Nr. 6.4		
			gesamt:	69 Wochen

Die zuständige Stelle hat die Modulgliederung geprüft und freigegeben.

Schele, 01.12.2010

Ort, Datum

Industrie- u. Handelskammer
Südthüringen

Hauptstraße 3
50529 Pöhl-Matendorf

Telefon: 0371/367
Telefax: 0371/367110

Stempel / Unterschrift:  mail: info@ihk.de