

Das ISE Sprach- und Berufsbildungszentrum arbeitet bereits seit 1989 im Raum Amberg-Sulzbach und Schwandorf mit den jeweiligen Arbeitsagenturen, Jobcentern und der regionalen Wirtschaft im Bereich der Aus-, Fort- und Weiterbildung sowie der Arbeitsvermittlung zusammen.

Während sich in den Anfangsjahren der Schwerpunkt weitgehend auf Sprachlehrgänge beschränkte, wurde im Laufe der Jahre das Bildungsangebot auf die Sparten Umschulungen, Qualifizierungen, Trainings-/Eignungsmaßnahmen und Arbeitsvermittlung ausgebaut.

Das ISE beschäftigt zurzeit ca. 50 Mitarbeitende, die in den von uns betriebenen Sparten als Dozentinnen und Dozenten, pädagogische Betreuungskräfte, in der Arbeitsvermittlung usw. tätig sind. Unsere Dozentinnen und Dozenten spezialisieren sich in bestimmten Fachgebieten und halten sich durch interne und externe Qualifizierungen auf dem aktuellen Wissensstand.

Das ISE unterhält seinen Hauptsitz mit modernem Schulungszentrum im Postgebäude sowie einige weitere Schulungsstätten in Amberg.

Zu unseren Kunden im Rahmen der Unterrichtung, Ausbildung und Vermittlung zählen in erster Linie Personen, die bei den ansässigen Arbeitsagenturen und Jobcentern arbeitslos bzw. arbeitsuchend gemeldet sind. Außerdem pflegen wir Geschäftskontakte zu ca. 600 Betrieben der regionalen und überregionalen Wirtschaft.

Im Rahmen der Lehrgänge und Umschulungen haben wir im Laufe der Jahre mehr als 19.000 Teilnehmende geschult und vielen dadurch zu einem Berufsabschluss und zu einem Beschäftigungsverhältnis verholfen.

**Das ISE Sprach- und Berufsbildungszentrum ist ein durch die Fachkundige Stelle der TÜV Rheinland Cert GmbH nach dem Recht der Arbeitsförderung zugelassener Träger.**  
**Die Maßnahme ist zertifiziert durch die QUACERT Gesellschaft zur Zertifizierung von Qualitätsmanagement-Systemen mbH.**  
**Beide Zertifizierungsstellen sind durch die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS) akkreditiert.**

Bei all unseren Aktivitäten steht ein Grundsatz an erster Stelle:  
**Die Zufriedenheit unserer Kunden!**

### Unsere Verwaltung in Amberg:

Kaiser-Ludwig-Ring 9, 92224 Amberg  
Tel.: 09621 7868-0 | Fax: 09621 7868-19  
www.ise-berufsbildung.de | info@ise-berufsbildung.de

Weitere Infoinformationen zur Umschulung über den QR-Code:



### Schulungsstätte Kaiser-Ludwig-Ring 9, 92224 Amberg (Postgebäude)

Bushaltestelle: (Bus-)Bahnhof (2 Minuten Fußweg)

Parkmöglichkeiten auf dem Parkdeck Marienstraße, auf dem ACC-Gelände (teilweise gebührenpflichtig) und in der Schlachthausstraße



© OpenStreetMap - Mitwirkende

### Wichtige Informationen:

- Während der Ausbildung finden fachpraktische Unterweisungen im Übungssupermarkt des Kolping-Bildungswerks statt (ca. 42 UE).
- Es finden ansonsten weitere praktische Inhalte statt, u.a.
  - Umgang mit Kassensystem incl. Scanner und anderen Arbeitsmitteln (ca. 16 UE).
  - Betriebsbesichtigungen (Supermärkte, Handelsunternehmen)
  - Online-Übungen und Planspiele zum virtuellen Supermarkt (ca. 16 UE)
- Maßnahmekosten werden im Schulungsvertrag erläutert.  
Für Inhaber eines Bildungsgutscheins entstehen keine Kosten.  
Gestellte Literatur im Rahmen der Maßnahmekosten: Einzelhandel Kurs- und Arbeitsbuch, Dozentenskripte.
- Kosten für die notwendige Berufskleidung zur Ausübung des Praktikums werden vom ISE übernommen.
- Die Gesamtstundenzahl beträgt 2337 (1937 Unterrichtsstunden und 400 Praktikumsstunden), 1 Unterrichtseinheit (UE) beinhaltet jeweils 45 Minuten, 1 Praktikumseinheit (PE) beinhaltet jeweils 60 Minuten.
- Zugangsvoraussetzungen sind der Hauptschulabschluss, das Eignungsgespräch und der Eignungstest.
- Die Umschulenden erhalten ein ISE-Zeugnis und bei erfolgreicher Abschlussprüfung bei der IHK ein IHK-Zeugnis mit Berufsabschluss.

## Umschulung im Ausbildungsberuf Verkäufer/in (IHK)

Förderung mit Bildungsgutschein möglich



### Schulungsstätte

(Fachtheorie) Kaiser-Ludwig-Ring 9, 92224 Amberg

Tel. 09621 7868-0

E-Mail: info@ise-berufsbildung.de

16 Monate

ca. 2,5 Monate

ca. 26 Tage pro Jahr

Mo - Do von 08:00 - 15:00 Uhr

Fr von 08:00 - 14:00 Uhr

14 - 25

15.09.2026 – 14.01.2028

Die Umschulung ist von der QUACERT Gesellschaft zur Zertifizierung von Qualitätsmanagement-Systemen mbH zertifiziert worden. Bei Vorliegen der persönlichen Voraussetzungen kann die Förderung durch die Aussstellung eines Bildungsgutscheins von der Arbeitsagentur oder vom Jobcenter erteilt werden. Arbeitgeber können ihre ungelernetten bzw. berufsfremd Beschäftigten nach dem Qualifizierungschancengesetz (QCG) qualifizieren lassen. Fragen Sie Ihren Arbeitsvermittler oder das Arbeitberservice-Team!

# INHALTE

## Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes

(110 UE)

- a) Kunden über das betriebliche Waren sortiment Orientierung geben
- b) den Warenbereich, in dem ausgebildet wird, in Warengruppen mit unterschiedlichen Artikeln und Sorten strukturieren und in das betriebliche Waren sortiment einordnen
- c) Informationsquellen zum Erwerb von Kenntnissen über Waren nutzen
- d) Kunden über Eigenschaften und Möglichkeiten der Verwendung von Waren aus dem Warenbereich, in dem ausgebildet wird, unter Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit informieren
- e) Kunden über das Dienstleistungsangebot des Betriebes informieren
- f) Warenkennzeichnungen, Fachbegriffe und handelsübliche Bezeichnungen, für Waren und Dienstleistungen anwenden

## Warenpräsentation und Werbemaßnahmen (116 UE)

- a) Konzepte für ansprechende Warenpräsentation entwickeln und umsetzen, unter Berücksichtigung von Betriebs-, Verkaufs- und Lagerformen, Sortimenten und Zielgruppen, allgemeinen Regeln der Warenpräsentation und Platzierung sowie verkaufspsychologischen Erkenntnissen.
- b) Angebotsplätze nach absatzfördernden Gesichtspunkten auswählen und Waren unter Einsatz betriebsüblicher Dekorationsmittel platzieren und verkaufsfördernd präsentieren.
- c) Preisänderungen im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben vornehmen.
- d) Kunden über Werbeaktionen informieren

## Preiskalkulation (120 UE)

- a) Berechnungen für Bezugs- und Preiskalkulationen durchführen
- b) im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die Preisauszeichnungen vornehmen
- c) Möglichkeiten der Preisgestaltung bei der Kalkulation berücksichtigen
- d) Vorschläge für Preisänderungen entwickeln und die Folgen von Preisänderungen für Absatz, Umsatz und Ertrag beurteilen

## Warenbestandskontrolle (110 UE)

- a) Warenbewegungen artikelgenau und zeitnah im Warenwirtschaftssystem erfassen, dabei Informationssysteme nutzen und Sicherungsanforderungen einhalten
- b) bei der Steuerung des Bestandes und des Absatzes durch Nutzung des Warenwirtschaftssystems mitwirken
- c) Warenbestände auf Menge und Qualität kontrollieren
- d) Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen ergreifen

## Warenannahme und -lagerung (110 UE)

- a) Warenmenge kontrollieren und Verpackung auf Transportschäden überprüfen sowie bei Bedarf betriebsübliche Maßnahmen einleiten
- b) Warenbelege und Frachtpapiere unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben kontrollieren
- c) Waren sachgerecht lagern und pflegen

## Umweltschutz (110 UE)

- a) Mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären
- b) Für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden

# INHALTE

## Verkauf von Waren (110 UE)

- a) auf Kunden mit Vorrang vor anderen Arbeiten freundlich und hilfsbereit eingehen, verbale und nonverbale Kommunikationsformen einsetzen und auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren
- b) die Wünsche von Kunden in Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen unter Einsatz von Frage- und Gesprächsführungstechniken ermitteln, Angebote unterbreiten und auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren
- c) in Kundengesprächen Kenntnisse über Waren anwenden
- d) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel sowie Serviceleistungen anbieten und die Kaufentscheidung fördern

## Servicebereich Kasse (120 UE)

- a) die Kasse unter Beachtung der betrieblichen Kassieranweisungen vorbereiten und bedienen
- b) den Kassenzonen unter ergonomischen Gesichtspunkten beurteilen und das eigene Verhalten danach ausrichten
- c) bare und unbare Zahlungen abwickeln, dabei Preisnachlässe berücksichtigen und Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von Zahlungsmitteln beachten
- d) Kaufbelege erstellen sowie Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln

## Sicherstellung der Warenpräsenz (127 UE)

- a) eingehende Waren unter Berücksichtigung der rechtlichen Vorschriften und der betrieblichen Vorgaben kontrollieren, mit dem betrieblichen Informationssystem erfassen sowie bei Abweichungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten
- b) bei der Warenannahme erkennbare Mängel unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen dokumentieren
- c) Reklamationen, insbesondere Bruch, Verderb und Schwund, aufnehmen und geeignete Maßnahmen mit internen und externen Lieferanten abstimmen und umsetzen
- d) Optimale Bestände ermitteln, Auswirkungen von zu hohen und zu niedrigen Beständen analysieren und Vorschläge zur Bestandsoptimierung ableiten

## Beratung von Kunden (120 UE)

- a) Verkaufs- und Beratungsgespräche erfolgsorientiert führen und dabei vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden
- b) Unterschiede zwischen Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen
- c) Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufargumente nutzen
- d) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen einsetzen
- e) Konfliktsachen feststellen, emotional geprägte Situationen sowie Stresssituationen im Verkauf bewältigen und Handlungsstrategien für den Umgang mit schwierigen Kunden anwenden

# INHALTE

## Kassensystemdaten und Kundenservice (120 UE)

- a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen
- b) Kunden beim Kassenvorgang Serviceleistungen anbieten
- c) Kassenvorgänge systemgerecht durchführen und dabei die Bedeutung der Kasse für die Steuerung des Daten- und Warenflusses berücksichtigen
- d) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten
- e) bei Störungen des Kassensystems Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten.

## Werbung und Verkaufsförderung (120 UE)

- a) Werbekosten und Werbeerfolge beurteilen
- b) Werbemittel und Werbeträger ziel- und kostenorientiert auswählen und einsetzen
- c) Maßnahmen des Kundenservice zur Förderung des Verkaufserfolges nutzen
- d) Aktionen zur Förderung der Kundenbindung planen, umsetzen und auswerten

## Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften

(120 UE)

- a) Wesentliche Inhalte und Bestandteile des Ausbildungsvertrages darstellen, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben
- b) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären

## Bedeutung der Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes (120 UE)

- a) Die Funktionen des Einzelhandels für die Gesamtwirtschaft und die Gesellschaft erläutern
- b) Die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern

## Information und Kommunikation (110 UE)

- a) Die betriebliche Zusammenarbeit respektvoll, wertschätzend und vertrauensvoll im Team mitgestalten
- b) Die Notwendigkeit der betrieblichen Personaleinsatzplanung begründen und zu ihrer Umsetzung beitragen

## Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (120 UE)

- a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen
- b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden

## Fachpraktische Unterweisungen (74 UE)

- a) im Übungssupermarkt
- b) Umgang mit Kassensystem inkl. Scanner und anderen Arbeitsmitteln
- c) Online-Übungen und Planspiele zum virtuellen Supermarkt