

Kaufmann/-frau im Einzelhandel - Teilqualifizierung 2: Service und Kundeninformation

Zusammenfassung

Der Einzelhandel ist eine der wichtigsten Branchen der deutschen Wirtschaft und bietet vielfältige Tätigkeitsfelder im direkten Kundenkontakt. In dieser Teilqualifizierung erwerben Sie fundierte Kenntnisse im Bereich Service und Kundeninformation, die zu den Kernkompetenzen im Einzelhandel gehören.

Sie lernen, Kunden professionell über das Warensortiment und die Dienstleistungen des Betriebes zu informieren. Dabei erwerben Sie Warenkenntnisse und lernen, Informationsquellen gezielt zu nutzen. Ein Schwerpunkt liegt auf der verkaufsorientierten Gesprächsführung: Sie üben, Kundenwünsche zu ermitteln, Angebote zu unterbreiten und auf Einwände verkaufsfördernd zu reagieren. Auch der kompetente Umgang mit Beschwerden, Reklamationen und Umtauschwünschen wird vermittelt.

Darüber hinaus erhalten Sie Einblicke in die Berufsbildung, arbeitsrechtliche Vorschriften und die Struktur des Einzelhandels. Sie setzen sich mit betrieblicher Kommunikation und Teamarbeit auseinander und lernen, Ihr eigenes Verkaufsverhalten zu reflektieren und kontinuierlich zu verbessern.

Jedes Modul umfasst eine Theoriephase und ein Praktikum in einem Unternehmen der Region. Nach erfolgreichem Abschluss aller Module besteht in Absprache mit der zuständigen Kammer die Möglichkeit, sich zur Externenprüfung anzumelden.

Kursnummer

VZ-TQ-4805-1

Standort

Die Teilnahme ist an einem unserer Partnerstandorte oder - bei Zustimmung des Kostenträgers - auch von zu Hause aus möglich.

Unterrichtsform

Vollzeit

Dauer

18 Wochen in Vollzeit inklusive Praktikum

Die nächsten Kurstermine

07.09.26 - 15.01.27 26.10.26 - 05.03.27

14.12.26 - 23.04.27

Das Enddatum kann aufgrund von Feiertagen variieren.

Kosten

€ 0,00

5 gute Gründe für Viona

- Über 700 individuell kombinierbare Kurse
- Über 130.000 erfolgreiche Teilnehmer
- Über 90 % Weiterempfehlungsrate
- 93 % Abschlussquote Weiterbildung
- Mehr als 15 Jahre Erfahrung mit Online-Schulungen

www.viona.online

IBB Institut für Berufliche Bildung GmbH
Bebelstraße 40
21614 Buxtehude
Geschäftsführung: Katrin Witte, Sabine Ulrichs

Kursinhalte

- ✓ Waren- und Dienstleistungsangebot
- ✓ Kunden über Warensortiment informieren
- ✓ Warengruppen strukturieren
- ✓ Warenkenntnisse erwerben und anwenden
- ✓ Warenkennzeichnungen und Fachbegriffe
- ✓ Verkaufen von Waren
- ✓ Kundenorientierte Kommunikation
- ✓ Kundenwünsche ermitteln
- ✓ Verkaufsfördernde Gesprächsführung
- ✓ Zusatzartikel anbieten
- ✓ Umgang mit Reklamationen
- ✓ Berufsbildung und Arbeitsrecht
- ✓ Ausbildungsvertrag und duales System
- ✓ Lebensbegleitendes Lernen
- ✓ Bedeutung des Einzelhandels
- ✓ Betriebliche Kommunikation

Ihre beruflichen Perspektiven nach der Weiterbildung

Absolventinnen und Absolventen der Teilqualifizierung finden Beschäftigung vor allem im Einzelhandel, in Fachmärkten sowie bei Versand¹ und Onlinehändlern mit stationären Pick²up³Standorten. Weitere Arbeitgeber sind Handelsketten, Franchise⁴Betriebe und regionale Spezialgeschäfte sowie Dienstleister für Promotionen oder Messen. Zudem bieten Filialnetzbetreiber, Einkaufszentren und Arbeitgeber im E⁵Commerce Arbeitsmöglichkeiten. Auch Unternehmen profitieren von einer Teilqualifizierung: Sie ist ein schnelles und effizientes Instrument zur Fachkräftegewinnung und -sicherung.

www.viona.online

IBB Institut für Berufliche Bildung GmbH
Bebelstraße 40
21614 Buxtehude
Geschäftsführung: Katrin Witte, Sabine Ulrichs

Effektives und bewährtes Lernkonzept

- Virtueller Live-Unterricht in kleinen Gruppen
- Hoch qualifizierte und erfahrene Dozierende
- Praxisbezogenes Arbeiten, multimediale Werkzeuge
- Intuitive Lernplattform
- Moderne PC-Arbeitsplätze und neueste Medien
- Persönliche Unterstützung an jedem Lernort - am Standort oder zu Hause

Flexibel und individuell - Jetzt informieren!

Mit Viona finden Sie das Lernformat, welches am besten zu Ihnen passt. Viele Module sind individuell kombinierbar und können in Vollzeit oder Teilzeit durchgeführt werden. Lernen Sie an einem unserer mehr als 1.200 Viona-Standorte deutschlandweit oder im Homeoffice. Unsere Viona-Partner beraten Sie unverbindlich zu Ihren ganz individuellen Möglichkeiten. Auf unserer Website können Sie nach der Kursauswahl Ihren Standort auswählen und geeignete Partner in Ihrer Nähe finden.

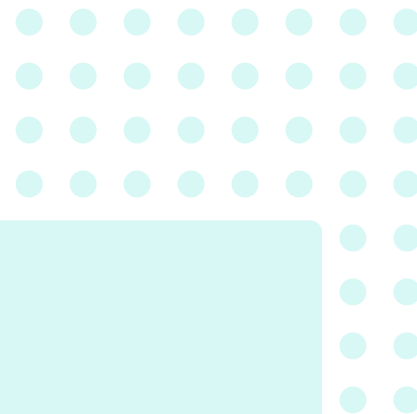
Gerne unterstützen wir Sie bei der Auswahl eines Viona-Partners in Ihrer Nähe:

Viona-Kundencenter

Telefon: +49 40 79724420

E-Mail: kundencenter@viona.online

Montag bis Freitag 08:00 - 16:30 Uhr



Anforderungen

Vorausgesetzt werden Deutschkenntnisse auf dem Niveau B2 in Wort und Schrift, Grundkenntnisse im Umgang mit dem PC sowie Grundlagen im Einzelhandel in praktischer Form durch Berufserfahrung oder in der Theorie durch Aus- oder Weiterbildung.

Die Kriterien für die Zulassung zur Externenprüfung regelt die jeweilige Kammer. Hier kann es zu regionalen Abweichungen kommen (z. B. notwendige Praxisanteile im Betrieb). Bitte klären Sie vorab, ob alle Kriterien erfüllt sind.

Allen Interessierten stehen wir in einem persönlichen Gespräch zur Abklärung ihrer individuellen Teilnahmevoraussetzungen zur Verfügung.

Zielgruppe

Die Teilqualifizierung richtet sich an Arbeitssuchende über 25, die keinen oder einen fachfremden Berufsabschluss haben, sowie an geringqualifizierte Beschäftigte in Unternehmen, die sich weiter qualifizieren möchten und einen anerkannten Berufsabschluss anstreben.

Ihr Abschluss

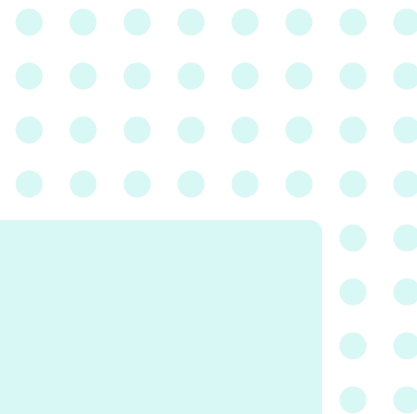
Berufsanschlussfähige Teilqualifikation

Förderung mit Bildungsgutschein

Als zugelassener Träger nach der AZAV ist der Großteil unserer Angebote nach anspruchsvollen Qualitätsanforderungen zertifiziert. Für Sie als Kunde/Kundin der Agentur für Arbeit oder des Jobcenters bedeutet das: Ihre Teilnahme ist mit [Bildungsgutschein](#) zu 100 % förderbar und für Sie selbst damit kostenlos.

www.viona.online

IBB Institut für Berufliche Bildung GmbH
Bebelstraße 40
21614 Buxtehude
Geschäftsführung: Katrin Witte, Sabine Ulrichs



Vielfältiger Methodenmix für Ihren Lernerfolg

Ihr Lernweg umfasst neben dem klassischen Training mit Ihren Dozierenden auch praxisnahe Übungen wie Gruppen- und Projektarbeiten, Präsentationen und Diskussionen. In der synchron begleiteten Lernzeit arbeiten Sie in Ihrem eigenen Tempo mit verschiedenen interaktiven Medien und vertiefen die Lerninhalte. Dabei steht Ihnen jederzeit unsere Lernbegleitung zur Verfügung und unterstützt Sie individuell im direkten, persönlichen Austausch – auch zur gezielten Prüfungsvorbereitung.

A decorative graphic consisting of a grid of teal dots in the bottom left corner.

www.viona.online

IBB Institut für Berufliche Bildung GmbH
Bebelstraße 40
21614 Buxtehude
Geschäftsführung: Katrin Witte, Sabine Ulrichs
