

Geschäftsfeldspezifische Qualifizierung für den Second Hand Sektor „Fachkraft Elektroaltgeräte“



Nationales Qualifizierungskonzept für Deutschland

Danny Franke
Dr. Albrecht Iwersen

Kontakt in Deutschland:

Danny Franke
ZiB e.V. – Zentrum für interkulturelle
Bildung und Arbeit
Kurt-Fischer-Str. 27a
D – 22926 Ahrensburg
Tel.: +49 (0) 4102 455696
franke@zibev.de
www.zibev.de

Projektkoordination

Heike Arold – INBA Institut nachhaltige
Berufsbildung und Arbeit
Tel.: +49 (0) 4331 148791
arold@inba-sh.de
www.inba-sh.de
Ralf Kaufmann – nordprojekte
Kaufmann&Partner
Tel.: +49 (0) 4331 – 7707711
kaufmann@nordprojekte.de
www.nordprojekte.de

Inhalt

1. Einleitung	3
2. Allgemeine Beschreibung des nationalen Konzeptes	3
2.1 Art und Nutzen der Qualifizierung	4
2.2 Allgemeines Ziel der Qualifizierung	4
2.3 Beschreibung der Zielgruppe	4
2.4 Qualitätsstandards und deren Bedeutung	5
2.5 Zur Qualifizierung gehörende Module und deren zeitlicher Umfang	5
2.6 Didaktische Struktur der Module	6
3. Ablauf und Struktur der Qualifizierung	7
3.1 Empfohlene Lehr- und Lernmethoden	8
3.2 Lehrziele und zu vermittelnde Kompetenzen je Modul	8
3.3 Darstellung der Lehr- und Lerninhalte je Modul	14
3.3.1 Modul „Transport von Elektroaltgeräten“	14
3.3.2 Modul „Lagerung von Elektroaltgeräten“ inkl. Organisation Wareneingang	15
3.3.3 Modul „Sozialkompetenzen I – persönliche Kompetenzen“	17
3.3.4 Modul „Sozialkompetenzen II – Mitarbeiter/Kundenbezogene Kompetenzen“	19
3.3.5 Modul „Reinigen und Reparieren von Elektroaltgeräten“	29
3.3.6 Modul „Demontieren und Entsorgen von Elektroaltgeräten“	31
3.3.7 Modul „Verkauf“	35
3.3.8 Modul „Verwaltung und Geschäftsprozesse“	36
3.3.9 Modul „Warenankauf/-annahme“	38
3.3.10 Modul „Akquisition von Kunden und Waren“	41
3.4 Empfohlener Ablaufplan zur Umsetzung der Qualifizierung	43

1. Einleitung

Das nationale Qualifizierungskonzept wurde von dem deutschen Partner des Erasmus+-Projektes "QualiProSH Electro" ZiB e.V. – Zentrum für interkulturelle Bildung und Arbeit unter der Leitung von "nordprojekte Kaufmann&Partner" und "INBA – Institut nachhaltige Berufsbildung und Arbeit" entwickelt. Die Basis für das nationale Qualifizierungskonzept stellt das Europäische Konzept für eine geschäftsfeldspezifische Qualifizierung für den Second-Hand Sektor "Fachkraft Elektroaltgeräte" dar, das im Rahmen des Erasmus+-Projektes "QualiProSH Electro" entwickelt wurde. Weitere Grundlagen für das nationale Konzept sind das Qualifikationsprofil sowie die Qualitätsstandards, die im Rahmen von zwei Leonardo da Vinci-Vorgängerprojekten "QualiProSecondHand" und "QualiProSH II" entwickelt wurden. Die jeweiligen Lehr- und Lerninhalte und Ziele sowie die Kompetenzen und Fähigkeiten, die im Rahmen der Qualifizierung vermittelt werden, wurden in den zwei Projekten mittels detaillierter Arbeitsprozessanalysen vom Institut Technik und Bildung (IT + B) der Universität Bremen unter der Leitung von Heike Arold identifiziert. Der Inhalt sowie die strukturelle Umsetzung wurden an die nationalen Rahmenbedingungen des deutschen Berufsbildungssystems, die nationalen Arbeitsmarktbedingungen und den Bedarf der Zielgruppe in Deutschland angepasst.

Das nationale Qualifizierungskonzept basiert vornehmlich auf der 2005 überarbeiteten Lissabon-Strategie für nachhaltiges Wachstum und Beschäftigung und trägt zur Professionalisierung des Second-Hand Geschäftsfeldes "Elektroaltgeräte" bei. Die Abfallrahmenrichtlinie der EU 2008 stärkt durch die erweiterte Abfallhierarchie (Vermeidung-Vorbereitung zur Wiederverwendung-Recycling (zuerst stofflich dann thermisch)-Ablagerung) Aktivitäten zur Wiederverwendung und die Vorbereitung zur Wiederverwendung deutlich. Das 7. Umweltaktionsprogramm der EU 2013 fordert die Langlebigkeit von Produkten, deren reparaturfreundliche Konstruktion und deren Wiederverwendung bis 2020.

Der am 02.12.2015 veröffentlichte Circular Economy-Aktionsplan der EU Kommission „Den Kreislauf schließen – Ein Aktionsplan der EU für die Kreislaufwirtschaft COM (2015) 614 final“ und die seither entwickelten Stellungnahmen und Veröffentlichungen zeigen den aktuell wachsenden Bedarf an derartigen Qualifizierungen. „Realising the benefits will also depend upon how well and quickly adequate skills and education for the circular economy can be developed and rolled out“ meint die Europäische Umweltagentur im EEA Report No 2/2016. „In dem Kommissionsvorschlag werden die sozialen und beschäftigungsbezogenen Vorteile ... nicht ausreichend berücksichtigt. Es fehlt an den erforderlichen Anpassungsmaßnahmen in Form von Aus- und Weiterbildung der Arbeitnehmer.“ heißt es in der Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses (EESC-2016-00042-00-01-PA-TRA-DE) an deren Erstellung der R.U.S.Z-Vorsitzende als Experte der Study-Group III mitgearbeitet hat.

In den nachfolgenden Kapiteln wird das Konzept einerseits im Allgemeinen und andererseits dessen Umsetzung erläutert. Die zugrunde gelegten Qualitätsstandards und das EU-Konzept sowie die didaktische Ausarbeitung einzelner Teile (Module und deren Inhalte und Zeitpläne zur Umsetzung sowie Lehr- und Lernmaterialien) und ergänzende Produkte wie ein Assessmentinstrument zur Identifikation von Kompetenzdefiziten und ein Instrument zur Bewertung der Qualität der durchgeführten Qualifizierung kann auf der Projektwebsite www.qualiprosh.eu heruntergeladen oder unter den oben genannten Kontaktdaten abgerufen werden.

2. Allgemeine Beschreibung des nationalen Konzeptes

In Deutschland leben wir zunehmend in einer Gesellschaft, die Geräte wegwirft oder entsorgt anstatt diese zu reparieren. Durch die Entwicklung der Qualifizierung zur „Fachkraft Elektroaltgeräte“ soll diese Entwicklung abgemildert werden bzw. die vorhandenen Geräte einer neuen Nutzung zugeführt werden.

Das nationale Qualifizierungskonzept für die Qualifikation umfasst 11 Module. Das Modul Organisation des Wareneingangs wurde mit dem Modul Lagerung von Elektroaltgeräten zu einem Modul zusammengefasst. Die Module bereiten auf alle Anforderungen, die bei der Arbeit mit Elektroaltgeräten entstehen können vor. Die Lernmodule wurden im Projekt QualiProSH Electro bzw. in den Vorprojekten entwickelt und nun für das Gesamtkonzept überarbeitet.

Sie lauten wie folgt:

1. Transport von Elektroaltgeräten
2. Lagerung von Elektroaltgeräten inkl. Organisation des Wareneingangs
3. Sozialkompetenzen I – persönliche Kompetenzen
4. Sozialkompetenzen II – Mitarbeiter- und Kundenbezogene Kompetenzen
5. Reinigen und reparieren von Elektroaltgeräten
6. Demontieren und entsorgen von Elektroaltgeräten
7. Verkauf
8. Verwaltung und Geschäftsprozesse
9. Wareneinkauf/-annahme
10. Akquisition von Waren und Kunden

2.1 Art und Nutzen der Qualifizierung

Für die Qualifizierung wird eine arbeitsbegleitende Durchführung empfohlen, dies ermöglicht auch Menschen, die den „üblichen“ Lehrmethoden nicht wohlgesonnen sind daran teilnehmen. Anstatt eines Frontalunterrichts arbeitet der Lernende soweit möglich in dem Unternehmen an den jeweiligen Prozessen mit und bekommt auf diese Weise das nötige Wissen vermittelt. Die Theorie wird also immer mit der Praxis verbunden und je nach Lernfortschritt so lange wiederholt, bis sich das Wissen gesetzt hat. Mit dieser Lehrmethode haben wir bei Menschen jeglicher Bildung die besten Lernerfahrungen gemacht, da eine sehr individuelle Anpassung möglich ist. Bei der Qualifizierung steht also der Lernende und nicht der Qualifizierungsstoff im Vordergrund, da der Fortschritt vom Lernenden abhängt. Das Wissen wird durch kontinuierliche Wissensüberprüfungen durch einen Anleiter, der zusammen mit dem Lernenden tätig ist überwacht und aufgefrischt. Bei anderen Lernenden sind jedoch auch konventionelle Lernmethoden möglich.

2.2 Allgemeines Ziel der Qualifizierung

Ziel ist es Erwerbfähigen mit jeglicher Qualifikation eine Jobperspektive durch einen neuen Bildungsabschluss mit einer umfassenden Qualifizierung ermöglichen.

Dafür wird besonderes Augenmerk auf die individuellen Fähigkeiten und Vorkenntnisse gelegt und der Lernprozess dem jeweiligen Leistungsniveau angepasst. Die Qualifikation kann also je nach Lernendem eine unterschiedliche Länge haben, da diese individuell gestaltet sind und Wiederholungen oder ähnliches notwendig sein können.

2.3 Beschreibung der Zielgruppe

Zielgruppe der Qualifikation sind Menschen mit einer Affinität zu Elektrogeräten. Die Schulung ist besonders für Teilnehmer mit sozialer Benachteiligung und Menschen mit Migrationshintergrund geeignet. Unter sozial Benachteiligten verstehen wir Menschen, die keinen oder keinen anerkannten Bildungsabschluss oder andere Hemmnisse, die die Chancen auf dem Arbeitsmarkt verringern haben. Die Schulung richtet sich an alle Menschen, aber es empfiehlt sich die Schulungsmethoden und Inhalte auf Menschen die über 40 Jahre alt sind auszurichten. Vor allem jene, die durch die Lehrmethoden an der Schule überfordert waren oder der Bildungsabschluss in Deutschland nicht anerkannt wurde. Diese Menschen können durch die arbeitsprozessintegrierte Lernmethode zu einem

Bildungsabschluss gebracht werden. Da sich für den Bereich der Elektrogeräte vor allem Männer interessieren, ist es empfehlenswert für eine besondere Aktivierung von Frauen für diese Schulung vorzunehmen. Sei es mit gesonderten Werbematerialien oder auf gesonderten Frauenveranstaltungen.

2.4 Qualitätsstandards und deren Bedeutung

Grundlage der europäischen Vergleichbarkeit der Qualifizierung "Fachkraft Elektroaltgeräte" sind einerseits die gleichen Lehr- und Lernziele und –inhalte sowie die gleichen zu vermittelnden Kompetenzen. Und andererseits die Qualitätsstandards, die jedes nationale Konzept berücksichtigt.

Die Qualitätsstandards beschreiben die Bedingungen und den Rahmen für die Umsetzung der Qualifizierung. Dabei handelt es sich um festgelegte Kriterien, die unabhängig von der Region in der das Konzept umgesetzt wird, Gültigkeit haben. Sie sollen dazu beitragen, dass das Qualifizierungskonzept bestimmte Anforderungen und Richtlinien erfüllt. Sie soll diese somit messbar machen. Die Messbarkeit liefert einen Beitrag zur Vergleichbarkeit der Kompetenzen und Fähigkeiten, die durch die Qualifizierung (Ausbildung) erworben werden.

Zur Klärung der Relevanz der unterschiedlichen Qualitätsstandards, wurden diese geclustert und bestimmten Kategorien zugeordnet, die da wären: Input, Prozess und Output. Die Kategorie „Input“ umfasst alle Qualitätsstandards, die die Rahmenbedingungen der Qualifizierung darstellen. Die Kategorie „Prozess“ deckt branchenspezifische und inhaltsbezogene Kriterien ab und die Kategorie „Output“ bezieht sich auf die Ergebnisse, die durch die Qualifizierung erreicht werden.

Eine detaillierte Darstellung und Auflistung aller Qualitätsstandards, die es zu berücksichtigen gilt, ist in einem separaten Dokument zusammengefasst und beschrieben. Dieses Dokument kann auf der Projektwebsite www.qualiprosh.eu unter „**documentation and downloads**“ unter **Kapitel 2.4 heruntergeladen** werden.

2.5 Zur Qualifizierung gehörende Module und deren zeitlicher Umfang

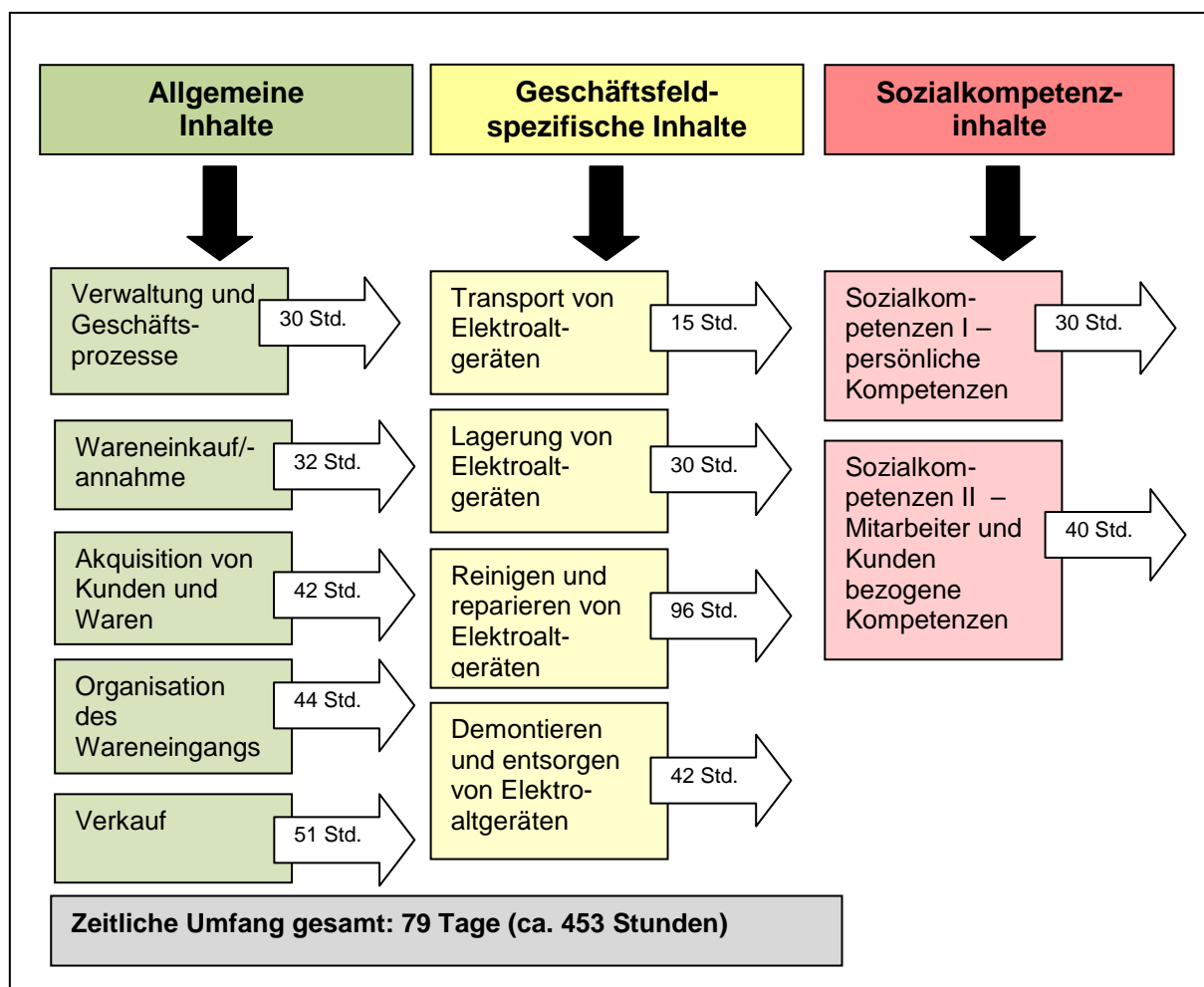
Die Qualifizierung "Fachkraft Elektroaltgeräte" umfasst insgesamt drei unterschiedliche Lernbereiche:

1. Allgemeine Inhalte, die auch in anderen Second-Hand Geschäftsfeldern zum Tragen kommen.
2. Geschäftsfeldspezifische Inhalte, die die spezifischen Arbeitsprozesse im Geschäftsfeld Elektroaltgeräte berücksichtigen.
3. Inhalte, die die notwendigen Sozialkompetenzen fördern.

Die drei Lernbereiche sind insgesamt in 11 Module unterteilt:

1. Verwaltung und Geschäftsprozesse
2. Wareneinkauf/-annahme
3. Akquisition von Waren und Kunden
4. Organisation des Wareneingangs
5. Verkauf
6. Transport von Elektroaltgeräten
7. Lagerung von Elektroaltgeräten
8. Reinigen und reparieren von Elektroaltgeräten
9. Demontieren und entsorgen von Elektroaltgeräten
10. Sozialkompetenzen I – persönliche Kompetenzen
11. Sozialkompetenzen II – Mitarbeiter- und Kundenbezogene Kompetenzen

Eine Zuordnung der einzelnen Module zu den drei Lernbereichen und deren zeitlicher Umfang stellt nachfolgende Grafik dar. Der zeitliche Umfang der einzelnen Module bezieht sich auf die Zeit, die erforderlich ist, um das theoretische Wissen/Lehrinhalte zu vermitteln. Da die Qualifizierung auch praktische Lehranteile umfassen soll bzw. kann ist der reale zeitliche Umfang wesentlich höher. Er hängt von der Organisation der Qualifizierungsumsetzung der gesamten Qualifizierung ab. Der dargestellte Umfang ist nur ein zeitlicher Richtwert.



2.6 Didaktische Struktur der Module

Die didaktische Aufbereitung der Module ist einerseits einheitlich und andererseits praktikabel und nachvollziehbar gestaltet. Das erfolgte vor dem Hintergrund, dass die einzelnen Module auch losgelöst von dem Gesamtkonzept umgesetzt werden können. Jedes Modul umfasst eine Einführung, eine Tabelle der Lehr-/Lerninhalte, ein Grobkonzept zur Umsetzung und detaillierte Zeitpläne sowie eine Auswahl an Lehr- und Lernmaterialien.

Die Einführung gibt einen Überblick über die Ziele des Moduls sowie eine kurze Beschreibung (z.B. zu den Inhalten), eine methodische und didaktische Analyse und einige Anmerkungen zu den verwendbaren Materialien.

Die Tabelle der Lehr-/Lerninhalte gibt einen Überblick über die unterschiedlichen Unterrichts-/Lehreinheiten des Moduls, deren Inhalte und die Lehr-/Lernmaterialien, die jeweils verwendet werden können. Die unterschiedlichen Unterrichts-/Lehreinheiten sind mit

Nummern versehen (A,B.....), die sich in dem Grobkonzept sowie den detaillierten Zeitplänen wiederfinden.

Das Grobkonzept zur Umsetzung gibt einen Überblick über die Unterrichtstage insgesamt. Pro Tag werden jeweils die entsprechende Unterrichtseinheit, die Dauer der Einheit, die Lehrziele, die zu nutzende Lehrmethode, die Lehrinhalte sowie mögliche Methoden zur Lernkontrolle und zu verwendendes Material und Ausrüstung dargestellt.

Die detaillierten Zeitpläne geben einen detaillierten Überblick über jeden einzelnen Unterrichtstag und die jeweiligen Lehreinheiten pro Tag, die Inhalte, die zu nutzenden Materialien und Lehrmethoden. Es handelt sich um einen detaillierten Zeitplan.

Anmerkung: Die Inhaltstabellen enthalten all das Wissen (die Lehrinhalte), das den Lernenden vermittelt werden muss, damit sie die Kompetenzen und Fähigkeiten erwerben, die erforderlich sind, um die Tätigkeit als Fachkraft für Elektroaltgerätegut ausüben zu können. Um die europäische Vergleichbarkeit der Qualifizierung sicher zu stellen, dürfen nur geringfügig Veränderungen in den Inhalten vorgenommen werden. Das Grobkonzept sowie die detaillierten Ablaufpläne sind im Wesentlichen Empfehlungen, die individuell angepasst werden können.

3. Ablauf und Struktur der Qualifizierung

Die Qualifizierung wird durch erfahrene Trainer arbeitsbegleitend durchgeführt. Es werden Kleingruppen gebildet, die zusammen mit dem Trainer bzw. Anleiter im Unternehmen arbeiten. Während des Arbeitsprozesses erläutert der Anleiter den Lernenden die unterschiedlichen Module und wendet die Kenntnisse direkt an.

Wir haben folgende Reihenfolge gewählt:

1. Transport von Elektroaltgeräten, für dieses Modul wurde eine Unterrichtszeit von 3-5 Tagen je nach Person benötigt. Es beinhaltet Telefontraining, Entgegennahme von Aufträgen, Verhalten gegenüber dem Kunden, Routenplanung, den Transport von Waren und Ladungssicherung
2. Lagerung von Elektroaltgeräten inkl. Organisation des Wareneingangs; dieses Modul hat einen Zeitbedarf von 4-6 Tagen, die Lerninhalte sind das Sortieren von Geräten, Funktionstests, Bepreisung, Lagerung, Lagerverwaltung, Transport innerhalb des Lagers, Warenausgang
3. Sozialkompetenzen I – persönliche Kompetenzen; Zeitbedarf 4-6 Tage, Inhalte: Kommunikationstraining, Auftritt, Konflikttraining, Teamentwicklung, Durchsetzungsvermögen, Verhandlungsgeschick
4. Sozialkompetenzen II – Mitarbeiter- und Kundenbezogene Kompetenzen; Zeitbedarf 4-6 Tage, Inhalte: Setzung von Prioritäten, Zeitmanagement, Übernehmen von Verantwortung, Problemlösungsstrategien und -techniken, nonverbale Kommunikation, spezielle Kommunikationsfähigkeiten
5. Reinigen und reparieren von Elektroaltgeräten; Zeitbedarf 12-15 Tage, Inhalte: Testen der Geräte, sicherer Umgang mit den Geräten, Reinigung, ökonomische Betrachtung
6. Demontieren und entsorgen von Elektroaltgeräten; Zeitbedarf 5-7 Tage, Annahme der Geräte, Demontage, Sortieren der Teile, preisliche Einschätzung, Entsorgung
7. Verkauf; Zeitbedarf 6-8 Tage, Inhalte: Kommunikationsfähigkeit, Verkaufstraining, Produktkenntnis
8. Verwaltung und Geschäftsprozesse, Zeitbedarf 2 Tage, Inhalte: Ablauf von Geschäftsprozessen, Identifikation von Bedarfen, Personalplanung, Personalentwicklung, Geschäftsführung, Finanzen
9. Wareneinkauf/-annahme; Zeitbedarf 2-3 Tage, Inhalte: Produktkenntnisse, Materialien und Inhaltsstoffe, Qualitätskontrolle, Marktkenntnisse

10. Akquisition von Waren und Kunden; Zeitbedarf 1-2 Tage, Inhalte: Marketing, Marktforschung, SWOT-Analyse, Kommunikation und Motivation

3.1 Empfohlene Lehr- und Lernmethoden

Es wird eine arbeitsbegleitende bzw. arbeitsprozessintegrierten Qualifizierung empfohlen, da auf diesem Wege ein sehr guter Lernerfolg bei Personen jeglicher Qualifikation erreicht werden kann.

Bei dieser Form der Qualifizierung begleitet ein Anleiter eine Kleingruppe im Arbeitsprozess und schult sie währenddessen. Es werden die Kenntnisse also direkt im Arbeitsprozess vermittelt, auf diese Weise entsteht ein hoher Praxisanteil und Lernziele sind sofort sichtbar und mögliche Fehler können durch den Anleiter gleich korrigiert werden. Das Gelernte sollte regelmäßig aufgefrischt und überprüft werden, bis der Lernende sicher bei der Anwendung ist.

Sollte dies nicht möglich sein, können auch Teile in Seminaren vermittelt werden, hierbei sollte jedoch auf die Dauer des Unterrichts geachtet werden. Diese sollte an die Leistungsfähigkeit der Teilnehmer angepasst werden.

3.2 Lehrziele und zu vermittelnde Kompetenzen je Modul

Ziel der Schulung ist es, jedem der Teilnehmer das gesamte Wissen zu vermitteln, dadurch kann es je nach Aufnahmefähigkeit zu unterschiedlichen Schulungszeiten kommen. Folgend ein zeitlicher Überblick der Module und der benötigten Zeiten und zu erlernender Kompetenzen der jeweiligen Module (vgl. Europäisches Qualifizungskonzept „Fachkraft Elektroaltgeräte“, Heike Arold (2016)).

Modul 1: Transport von Elektroaltgeräten (Schulungszeit 3-5 Tage)

Zuerst wird die telefonische Auftragsbearbeitung gelehrt, danach werden alle mit dem Transport in Verbindung stehenden Aufgaben geschult, wie das Verladen der Ware für den Transport, der Transport der Ware unter Beachtung der Verlade- und Transportvorschriften und die Entladung der Ware am Zielort. Nach vorgegebener Planung wird zum Lieferanten gefahren und die Geräte vor Ort verladen, so dass sie sicher zum Zielort transportiert werden können. Dabei sind die Transport- und Verladevorschriften einzuhalten sowie die zur Verfügung stehenden Transport- und Verladewerkzeuge sicher zu handhaben. Teilweise müssen für den Transport Behälter oder Lagermittel (Gitterboxen oder Paletten) bereitgestellt werden. Dabei müssen die Geräte Material schonend und platzsparend verladen und transportiert werden. Nach der Verladung werden die Elektroaltgeräte mit Hilfe eines Transportfahrzeuges (LKW, Transporter etc.) unter Einhaltung der (jeweils nationalen) gesetzlichen Vorgaben zu Verkehrssicherheit und Transport-/Sicherheitsbestimmungen zum Zielort transportiert. Das benutzte Fahrzeug muss verkehrssicher und zugelassen sein. Ziel ist ein zerstörungsfreier Transport der Ware unter Einhaltung der Transportvorschriften. Am Zielort werden die Elektroaltgeräte unter Berücksichtigung der innerbetrieblichen Organisation entladen. Teilweise werden die Altgeräte zwischengelagert. Die Entladung sollte möglichst material schonend erfolgen. Hierfür stehen als Werkzeuge u. a. Gabel- oder Handstapler zur Verfügung. Die Auftragspapiere müssen nach dem Entladen ordnungsgemäß bearbeitet und vollständig weitergeleitet werden.

Im Modul zu erlangende Kompetenzen:

- Telefonische Auftragsannahme: freundliches Auftreten am Telefon, Gewinnung der nötigen Informationen, Aufbereitung der Informationen

- Verhalten beim Kunden: Auftreten beim Kunden, Freundlichkeit, Schonung des Interieurs
- Routenplanung: Planung von Routen, Mitnahme aller nötigen Sicherungsmaterialien
- Transport von Waren: Abbau und Transport der Waren ins Fahrzeug
- Sicherung von Waren: Sicherung und Schutz der Waren

Modul 2: Lagerung von Elektroaltgeräten inkl. Organisation des Wareneingangs (Schulungszeit 4-6 Tage)

Es werden die ankommenden Geräte auf Funktion geprüft, danach werden die überprüften bzw. instandgesetzten Geräte und die funktionsfähigen oder reparierten Ersatzteile gemäß einem Lagerplan mit Hilfe von Gabelstapler, Gitterboxen, Paletten, Containern und Regalen Platz sparend eingelagert. Der Bestand des Lagers wird regelmäßig dokumentiert – teilweise per EDV-System. Mit der Arbeitsaufgabe verbunden ist die Lagerung und Bereitstellung der sortierten Fraktionen und Abfälle für die weiteren Verwertungs- und Entsorgungswege. Wenn Altgeräte oder Ersatzteile abgerufen (z.B. beim Verkauf im Internet) werden, müssen diese versandfertig gemacht (insofern das Angebot von dem Unternehmen existiert) oder für den Direktverkauf (Geschäft oder Kaufhaus) vorbereitet werden. Die Transportwerkzeuge müssen sicher für eine Ein- und Auslagerung gehandhabt werden. Durch eine gut aufgebaute Lagerverwaltung können die reparierten Altgeräte und Ersatzteile schnell identifiziert und abgerufen werden.

Im Modul zu erlangende Kompetenzen:

- Sortieren von Geräten nach Gruppen: Einteilung der Geräte in Gruppen nach Sichtprüfung
- Test von Geräten: Funktionstest der Geräte
- Bewertung von Geräten: Kann das Gerät in dem jeweiligen Zustand verkauft werden, welchen Preis kann es erzielen, ist ein Verkauf oder eine Weiterverwertung angebracht
- Lagerung von Geräten: Transport der Geräte ins Lager, Sicherung der Geräte, ordnungsgemäße Beschriftung und Lagerung der Geräte
- Lagerhaltung, Transport innerhalb des Lagers, Warenein- und -ausgang

Modul 3: Sozialkompetenzen I – persönliche Kompetenzen (Schulungszeit 4-6 Tage)

Den zu Qualifizierenden sollen Grundkenntnisse zu erforderlichen sozialen Kompetenzen, die insbesondere zu den persönlichen Kompetenzen zählen und die eine hohe Relevanz bei der Durchführung der Kernarbeitsprozesse/-aufgaben haben, vermittelt werden. Dabei geht es im Wesentlichen darum, Kompetenzen, die die zu Qualifizierenden persönlich mitbringen, zu verbessern. Sie sollen zum einen die Bedeutung von Kommunikationsfähigkeit, Konfliktlösungsfähigkeit, Kritikfähigkeit, Fähigkeit zum Teamwork, Durchsetzungsfähigkeit und Fähigkeit zur Verhandlungsführung verstehen lernen und zum anderen diese Fähigkeiten optimieren und ausbauen. Sie sollen in die Lage versetzt werden, entsprechende persönliche Sozialkompetenzen gezielt einzusetzen, um eine professionelle Umsetzung der einzelnen Arbeitsaufgaben sicher zu stellen und die Qualität der Arbeit zu verbessern.

Im Modul zu erlangende Kompetenzen:

- Kommunikationstraining
- Auftreten vor dem Kunden
- Konflikttraining
- Teamentwicklung
- Durchsetzungsfähigkeit
- Verhandlungstechniken

Modul 4: Sozialkompetenzen II – Mitarbeiter- und Kundenbezogene Kompetenzen (Schulungszeit 4-6 Tage)

Den zu Qualifizierenden sollen Grundkenntnisse zu erforderlichen Kompetenzen, die sie insbesondere im Umgang mit Kunden und Mitarbeitern benötigen, vermittelt werden. Sie sollen die Bedeutung und Notwendigkeit von Organisationsfähigkeit, der Fähigkeit Verantwortung zu übernehmen, der Problemlösungsfähigkeit, von Kontaktfreude, von kaufmännischen Fähigkeiten und Kundenorientierung lernen und diese gezielt im Umgang mit Kunden und Mitarbeitern einsetzen. Sie sollen die Fähigkeit erwerben mit Kunden und Mitarbeitern korrekt und professionell umzugehen, so dass nach außen der Eindruck entsteht, dass in dem Unternehmen professionell gearbeitet wird. Die erworbenen bzw. verbesserten Kompetenzen sollen sich positiv auf den Umgang mit Kunden auswirken, um diese langfristig im Kundenstamm zu halten sowie auf die Mitarbeiter, um eine positive Arbeitsatmosphäre zu schaffen.

Im Modul zu erlangende Kompetenzen:

- Erkennen von Prioritäten
- Zeitmanagement
- Übernehmen von Verantwortung
- Problemlösung
- Techniken zur Lösung von Problemen
- nonverbale Kommunikation
- spezielle Kommunikationsfähigkeiten

Modul 5: Reinigen und reparieren von Elektroaltgeräten (Schulungszeit 12-15 Tage)

Die Funktionsprüfung beginnt mit einer optischen Überprüfung des Gerätegehäuses nach Rissen, Wasser oder falscher Verkabelung. Bei reinen Verschmutzungen erfolgt eine fachgerechte Reinigung der Elektroaltgeräte. Für die unmittelbare Überprüfung der Funktionen muss das Gerät dann teilweise zerlegt werden. Danach folgt eine schnelle und zuverlässige Funktionsprüfung mit Hilfe von Prüf- und Diagnosegeräten. Dabei wird auf vorhandene Dokumente des Herstellers (z.B. Bedienungs- oder Betriebsanleitungen) zurückgegriffen. Es werden verschiedene Prüfkonzepte umgesetzt (u. a. VDE-Prüfung, Spannungsprüfung) und festgelegte Messungen je nach Geräteart durchgeführt (z. B. der Motorenleistung für weiße Ware). Die Mängel werden erfasst und notwendige Wartungsarbeiten ausgeführt. Bei einem möglichen Reparaturbedarf muss der Aufwand vorher kalkuliert und ins Verhältnis zum möglichen Wiederverkaufswert gesetzt werden. Wird eine Reparatur durchgeführt, werden die Verschleißteile oder defekte Geräteteile gegen (ggf. neue) Ersatzteile ausgewechselt. Dazu werden Standardwerkzeuge, Service- und Reparaturdokumente, technische Informationen, eventuell vorhandene Arbeitsblätter, das Internet und Spezialwerkzeuge hinzugezogen. Der Ankauf von neuen Ersatzteilen muss entsprechend dem Wiederverkaufswert des Gerätes abgewogen werden. Ziel ist die Funktionsfähigkeit unter Berücksichtigung der ökonomischen Rahmenbedingungen wiederherzustellen. Da bei dem gewerblichen Verkauf von gebrauchten Elektrogeräten eine einjährige Gewährleistung gesetzlich vorgeschrieben ist, wird eine Instandsetzung nur durchgeführt, wenn der Gewährleistungspflicht nachgekommen werden kann. Die Geräte müssen also einen Mindeststandard erfüllen. Letztlich wird die Funktionsfähigkeit des Gerätes sichergestellt und eine Endkontrolle durchgeführt.

Im Modul zu erlangende Kompetenzen:

- Prüfung der Geräte und Teile
- Sicherheit beim Umgang mit Geräten
- Reinigung
- Wirtschaftlichkeitsanalyse

Modul 6: Demontieren und entsorgen von Elektroaltgeräten (Schulungszeit 5-7 Tage)

Die Elektroaltgeräte werden unter Berücksichtigung von Sicherheitsvorschriften und Umweltvorschriften zerlegt, schadstoffhaltige Bauteile entfernt und die verschiedenen Fraktionen in Wertstoffe zur weiteren Verwertung (wertstoffreich, wertstoffarm), Sekundärrohstoffe und Abfälle zur Entsorgung fraktioniert. Dazu müssen die Fraktionen unterschieden, die Werkstoffe korrekt eingeordnet und die gesetzlichen Vorgaben zur Schadstoffentfrachtung eingehalten werden. Dafür stehen für die Zerlegung/Demontage Arbeitstisch, Förderband, Luftdruckschrauber, Gitterboxen/Container, Behälter für schadstoffhaltige Bauteile sowie die üblichen Standardwerkzeuge (Hammer, Schraubenzieher, Zange) zur Verfügung. Wichtig ist neben der sicheren Nutzung der Werkzeuge ein zerstörungsfreies Entfernen der schadstoffhaltigen Bauteile. Die optimale Zerlegetiefe wird unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten bestimmt, um noch verwertbare Teile zu demontieren (verwertbare Teile z.B. Motoren, Platinen). Die Herkunftsdaten und die Fraktionierung werden dokumentiert bzw. per Laufzettel erfasst. Ein hoher, sortenreiner Materialrückfluss ist übergeordnetes Ziel dieser Arbeitsaufgabe.

Im Modul zu erlangende Kompetenzen:

- Eingang der zu zerlegenden Geräte
- Bestandspflege der Geräte
- Zerlegung der Geräte
- Sortieren der Einzelteile
- Bewertung der Teile
- Entsorgung

Modul 7: Verkauf (Schulungszeit 6-8 Tage)

„ Ziel dabei ist der Verkauf Instand gesetzter Elektroaltgeräte und Ersatzteile und die Weiterverwertung nutzbarer Teile. Die zum Verkauf angebotenen gebrauchten Ersatzteile (z. B. Motoren), Elektroaltgeräte (z. B. weiße oder braune Ware) oder Wertstoffe (z. B. Metalle, Kupfer, Kunststoffe) werden – falls vorhanden – in einem Warenwirtschaftssystem erfasst und u.U. in einem Verkaufsraum präsentiert. Die Preise für den Verkauf müssen in Anlehnung an den Markpreis und unter Berücksichtigung der Instandsetzungskosten festgelegt und bei Angeboten über das Internet Fotos sowie eine Beschreibung auf der Internetseite eingestellt werden. Hierfür müssen verschiedene Medien wie digitale Fotokamera oder der PC bedient werden. Bei Abruf über das Internet (per Telefon oder PC) muss das Lager informiert werden, da über das Lager der Versand organisiert ist. In einigen Fällen werden die Instand gesetzten Geräte ausgeliefert und beim Kunden installiert. Zur Steigerung des Verkaufes werden Anzeigen in Zeitungen oder im Internet geschaltet sowie Flyer oder E-Mails verteilt. Daneben werden Netzwerke zur Kundenbindung und -gewinnung aufgebaut.

Im Modul zu erlangende Kompetenzen:

- Kommunikationsfähigkeit
- Verkaufstraining
- Produktkenntnisse

Modul 8: Verwaltung und Geschäftsprozesse (Schulungszeit 2 Tage)

Um die einzelnen betrieblichen Abläufe und die fachliche Qualität im Unternehmen sicher zu stellen, ist eine entsprechend organisierte Verwaltung unabdingbar. Neben der Personalplanung gilt es die betrieblichen Abläufe zu koordinieren sowie kaufmännische Aufgaben zu verwalten. Die Personalplanung enthält zum einen die Tätigkeit der Personalgewinnung, -einteilung und -ausbildung und sorgt zum anderen für einen reibungslosen Arbeitsablauf im Unternehmen zwischen den unterschiedlichen

Arbeitsbereichen wie z.B. Warenankauf, Transport, Organisation des Wareneingangs, Lager und Verkauf. Im Detail werden Arbeitspläne, Arbeitsaufgaben und Arbeitszeiten der Mitarbeiter vor dem Hintergrund der gesamten betrieblichen Abläufe mit diesen abgestimmt und festgelegt. Zudem werden neue Mitarbeiter ausgewählt und der Anlernprozess durch erfahrene Mitarbeiter organisiert bzw. übernommen. Zum anderen umfasst das Verwalten von Geschäftsprozessen auch die Durchführung von Optimierungs- sowie Anpassungs- und Änderungsprozesse im Unternehmen, um in dem Geschäftsfeld konkurrenzfähig zu bleiben. Weiterhin gehört zu der Arbeitsaufgabe die Abwicklung von kaufmännischen Verwaltungsaufgaben wie z.B. Finanzverwaltung, Dokumentation, Kommunikation. Ziel ist die schnelle und korrekte Bearbeitung z. B. der Geldaus- und eingänge und der Lohnbuchhaltung. Zur Erstellung sämtlicher kaufmännischer Unterlagen werden gängige PC-Systeme für Buchhaltung, Steuererklärung usw. genutzt.

Im Modul zu erlangende Kompetenzen:

- Ablauf von Geschäftsprozessen
- Identifikation von Bedarfen
- Personalplanung, Kompetenztraining
- Kommunikationstraining
- Geschäftsleitung
- Finanzen
- Verwaltung

Modul 9: Wareneinkauf/-annahme (Schulungszeit 2-3 Tage)

Neben der Begutachtung des Zustandes und der Qualität der Waren vor dem Hintergrund festgelegter und z.T. unternehmensspezifischer Standards und der Beobachtung und Analyse der Entwicklungen am Gebrauchtwarenmarkt gilt es den Zeitwert, den Ankaufs- und Verkaufswert sowie mögliche Reparaturkosten einzuschätzen und zu kalkulieren. Des Weiteren gilt es mittels Auftragsschein und Beförderungspapieren (falls vorhanden) den Transport (die Abholung) und den Eingang der Elektroaltgeräte (vorausgesetzt, dass die Geräte angenommen werden können) zu erfassen. Dafür müssen die Kundendaten mit dem Zielort sowie die Materialmenge und Produktart in die Papiere eingetragen werden. Für eine optimale Planung und Umsetzung des Transportes müssen sich die Mitarbeiter mit dem für den Transport zuständigen Bereich abstimmen.

Im Modul zu erlangende Kompetenzen:

- Produktkenntnisse
- Materialkenntnisse
- Qualitätsprüfung
- Reparaturkenntnisse
- Marktkenntnisse

Modul 10: Akquisition von Waren und Kunden (Schulungszeit 1-2 Tage)

Mit Hilfe unterschiedlicher Medien, wie Flyern, Broschüren, Zeitungen, Internet aber auch durch Werbung im Radio und persönliche Kontakte oder durch spezielle Netzwerke sollen neue Lieferanten zur Abgabe von Elektroaltgeräten und somit Waren angeworben werden. Ein zweites, damit verbundenes, allerdings meist untergeordnetes Ziel, ist die Gewinnung neuer Kunden, a.) die Waren abgeben/verkaufen wollen bzw. b.) die potentiellen Käufer gebrauchter Elektrogeräte sind. Hierfür ist u.a. eine intensive Öffentlichkeitsarbeit erforderlich. Das Akquirieren von Waren und Kunden dient einerseits der Absatzsicherung im Unternehmen und andererseits Sicherstellung eines großen und vielfältigen Warenangebotes. Im Detail umfasst die Arbeitsaufgabe die Organisation und Gestaltung von Zeitungs- und Internetwerbung, Plakatwerbung sowie z.T. Radio- bzw. Kinowerbung.

Darüber hinaus gehören generelle Marketingaufgaben, Rechercharbeiten und Marktbeobachtungen zu den Detailaufgaben.

Im Modul zu erlangende Kompetenzen:

- Marketing
- Marktforschung
- SWOT-Analyse
- Kommunikation und Motivation

3.3 Darstellung der Lehr- und Lerninhalte je Modul

3.3.1 Modul „Transport von Elektroaltgeräten“

Tabelle Lehr- und Lerninhalte

Nr	Title Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
T	Modulinhalte		Präsentation TA-TZ,
TA	Telefontraining	Wie trete ich am Telefon gegenüber dem Kunden auf, welche Informationen benötige ich vom Kunden	Präsentation TA-TZ, Handout Beschreibung
TB	Abholung	Planung der Abholung (Fahrzeuggröße, Personenanzahl usw.), Tourenplanung	Präsentation TA-TZ, Handout Beschreibung
TC	Kundenbesuch und Beladen	Verhalten gegenüber und in den Räumlichkeiten des Kunden, Sichtprüfung der Artikel, Einladen der Artikel, Sicherung der Artikel, Folgen schlechter Ladungssicherung	Präsentation TA-TZ, Handout Beschreibung
TD	Transport	Worauf muss beim Transport geachtet werden, Ausladen des Fahrzeugs, Übergabe an die Warenannahme	Präsentation TA-TZ, Handout Beschreibung
TE	Warenauslieferung	Wiederholung Ladung und Sicherung und Hinweise für die Auslieferung	Präsentation TA-TZ, Handout Beschreibung
TZ	Übungen	Übungen zur Tourenplanung und Ladungssicherung	Präsentation TA-TZ, Handout Beschreibung Übung Routenplanung

3.3.2 Modul „Lagerung von Elektroaltgeräten“ inkl. Organisation Wareneingang

Tabelle Lehr- und Lerninhalte

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
A1	Prinzipien der Lagerhaltung	Vermittlung der Grundlagen; Einbeziehung des Arbeitsplatzes über arbeitsprozessintegrierte Bildungsvermittlung	Präsentation A1
A2	Eingang von Elektroartikeln	Arbeitsprozessintegriert Beispiele für grobsortierte Vorlagerung (Grobstruktur und praktisches Stockpiling)	Präsentation A2
A3	Sichtkontrolle und Qualitätsbewertung	Arbeitsprozessintegriert Hinweise auf betriebsbezogene Kontrollaufgaben und Qualitätschecks (konkreter Bezug auf Schwerpunkte der Arbeitsaufgaben)	Präsentation A3, Explanaition pictures
A3	Prüfung der zu lagernden Elektroartikel, Sichtkontrolle 2	Beurteilungskriterien erarbeiten bzw. definieren; Festlegung auf Re-Use („First Hand“ to „Second-Hand“), Kontrolle durch „zweites Urteil“	Präsentation A3, Erklärende Bilder
A3	Qualitätsprüfung und Produktbeurteilung Teil 1	Produkt in stabiler Lage auf den Prüftisch legen Sichtkontrolle des Elektrogeräts nach Beschädigungen, Löchern, Verfärbungen, Schimmelbildung, Wasserschäden u.ä. durch falsche Behandlung Beurteilung von Verunreinigungen und Möglichkeit ihrer Beseitigung	Präsentation A3, Erklärende Bilder

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
A3	Qualitätsprüfung und Produktbeurteilung Teil 2	Funktionskontrolle Sichtkontrolle Beschädigungsanalyse Reinigung ja wenn: Produktmaterialien waschbar Produkte unbeschädigt bzw. reparierbar sind Problematische Flecken entfernbar sind	Präsentation A3, Erklärende Bilder
B1	Prüfmodul	Lernen am ausgewählten Beispiel	Präsentation B1, Erklärende Bilder
B2	Aussortierung für Drittmärkte	Vor Einordnung in Lagerprozesse: Bestimmung einzelner Elektroerzeugnisse zur Überstellung an Drittmärkte (Endgültiges Ausscheiden aus Second-Hand-Märkten für Elektroartikel) (kein Re-Use desselben Produkts)	Präsentation B2
C	Reinigung/Reparatur unterschiedlicher Maschinen und Elektroartikel wie z.B. Waschmaschinen, Wäschemangel, Bügeleisen oder Kaffeemaschinen um die Geräte verkaufsfähig zu erhalten.	Überblick über Reinigungsfunktionen die Maschinen und deren unterschiedliche Funktion. Wann werden welche Maschinen gereinigt? Erläuterung von Reinigungsvorschriften im Umgang mit Elektroartikeln generell! Was soll wie repariert werden?	Präsentation C
D	Verpackung für Lagerung	Nutzen und Zweck von Verpackung, Unterschiede zwischen verschiedenen Verpackungen	Präsentation D
E	Standortfixierung	Wo wird das Produkt in welcher Form gelagert? Welche Kennzeichnung soll erfolgen?	Präsentation E
F	Bestandsaufnahme	Praktische Ausführung anhand von Beispielen	Präsentation F
G	Bestandspflege	Kriterien der Sortierung, Saisonunterschiede	Präsentation G
H	Kunden- und Verkaufsservice	Kommunikationsprozesse mit Kunden und Verkauf festlegen und erproben	Präsentation H

3.3.3 Modul „Sozialkompetenzen I – persönliche Kompetenzen“

Tabelle Lehr- und Lerninhalte

Nr	Title Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- u. Lerninhalte	Verwendete Materialien
AO	KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEIT	Einführung in Kommunikation	Modul: Soziale Kompetenzen Seite 1
A1	Kommunikationsarten	Verschiedene Arten der Kommunikation	Modul: Soziale Kompetenzen Seite 2-4
A2	Äußere Erscheinung	Äußere Erscheinung und "dress code" Diskussion über äußere Erscheinung	Modul: Soziale Kompetenzen Seite 4
A3	Teilnahme an Kommunikationsprozessen	Verbesserung der eigenen Kommunikation durch das Verstehen eigener und fremder Kommunikationsstile. Übungen	Modul: Soziale Kompetenzen Seite 4-5 und Seite 22-24
B0	UMGANG MIT KONFLIKTEN	Wann treten Konflikte auf Schritte damit umzugehen Übungen	Modul: Soziale Kompetenzen Seite 6-7 und Seite 25-26
C0	KRITIKFÄHIGKEIT	Akzeptanz von Kritik Typen der Kritikunfähigkeit	Modul: Soziale Kompetenzen Seite 8-10
D0	TEAMWORK	Vorteile der Zusammenarbeit	Modul: Soziale Kompetenzen Seite 11
D1	Individual- und Teamentwicklung	Wie wird ein Team?	Modul: Soziale Kompetenzen Seite 12
D2	Arten der Zusammenarbeit	Verschiedene Arten der Zusammenarbeit Übungen	Module: social competences Seite 12-13 und Seite 27
Nr	Title Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- u. Lerninhalte	Verwendete Materialien
E0	DURCHSETZUNGSFÄHIGKEIT	Was ist Durchsetzungsfähigkeit und wann soll man sich durchsetzen?	Modul: Soziale Kompetenzen Seite 14
E1	Durchsetzungstechniken	Verschieden Techniken des Durchsetzens Ist sich durchsetzen immer die beste Wahl?	Module: Soziale Kompetenzen Seite 15
E2	Charakteristika durchsetzungsstarken Verhaltens	Unterschiede zwischen durchsetzungsstarkem, passive und aggressivem Verhalten Übungen	Modul: Soziale Kompetenzen Seite 15-16 und Seite 28-29
F0	VERHANDLUNGSWISSEN	Wann sollte verhandelt werden	Modul: Soziale Kompetenzen Seite 17

F1	Grundkonzepte der Verhandlungsführung	Was sind Grundkonzepte der Verhandlungsführung	Modul: Soziale Kompetenzen Seite 17-18
F2	Verhandlungsstile	Zwei Verhandlungsstile	Modul: Soziale Kompetenzen Seite 18
F3	Vorbereitung auf Verhandlungen	Wie bereite ich eine Verhandlung vor?	Modul: Soziale Kompetenzen Seite 18-19
F4	Die Auswahl der Verhandlungsstrategie	Wie verhandele ich? Zwei Strategien	Modul: Soziale Kompetenzen Seite 19
F5	Einflussnahme auf Verhandlungen	Wie beeinflusse ich Verhandlungen	Modul: Soziale Kompetenzen Seite 20
F6	Verhandlungsabschluss	Angemessene Zeit und Abschluss einer Verhandlung	Modul: Soziale Kompetenzen Seite 21 und Seite 30-31

3.3.4 Modul „Sozialkompetenzen II – Mitarbeiter/Kundenbezogene Kompetenzen“

Tabelle Lehr- und Lerninhalte

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
A	Organisationsfähigkeit		
A0	Organisatorische Fertigkeiten am Arbeitsplatz: Organisation des Arbeitsablaufs	Präsentation des Arbeitsablaufs und der Arbeitsprozesse; Anforderungen an Übersichten und Termine	<p>Internet: http://smallbusiness.chron.com/retail-workflow-operational-processes-15385.html http://smallbusiness.chron.com/organizational-skills-workplace-1277.html</p> <p>Diagramm, das die Kernprozesse im Geschäftsfeld „Elektrische und elektronische Geräte“ veranschaulicht;</p> <p>Einzelhandelsverkaufsstrategie und Abläufe in Tabellenform zur Akquisition von Aufträgen und Berichtsfristen bei Lagerleerstand (?)</p> <p>Besondere Abläufe für die Tagesroutine der Einzelhandelsabteilung</p>
A1	Priorisierung	<p>Unterricht für die Erstellung von Prioritäten. Kennenlernen des Konzeptes: wichtige Aufgaben zuerst um das eigene Ergebnis zu verbessern.</p> <p>Brainstorming: Wie unterscheidet man zwischen wichtigen und weniger wichtigen Aufgaben?</p> <p>Identifikation der bestimmenden Faktoren (intern und extern)</p> <p>Schritte, um vorrangige Aufgaben zu erstellen: Nutzung einer „to-do-list“, eines Aufgabenplans oder vergleichbarer Planungsinstrumente, um Übersichten, Fristen etc. zu notieren, identifizieren kritischer</p>	<p>Organisatorische Fähigkeiten: Intro Video (6´)</p> <p>https://youtube.com/watch?v=w3cpX5td8qq-</p> <p>Vortrag: Einrichten von Prioritäten</p> <p>Internet: http://smallbusiness.chron.com/examples-organization-skills-14392.html</p>

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
		<p>Aufgaben.</p> <p>Ordnen der Aufgaben in einer logischen Reihenfolge dem Arbeitsablauf entsprechend-</p> <p>Systematisches Einrichten von Prioritäten differenziert nach dringenden, wichtigen und weniger wichtigen Aufgaben.</p> <p>Überwachen und ggf. verändern der Prioritäten und/oder streichen von Aufgaben auf einer fortschreitenden Grundlage.</p>	
A2	Planung und Zeitmanagement	<p>Erklärung was Plan und Planung sind. (Aufgabe, Zeit, Materialien)</p> <p>Diskussion/Brainstorming: Was können wir in unserer Position planen? (Zeit und Materialien)</p> <p>Plan für den Tag, die Woche, den Monat _ Meilensteine.</p> <p>Persönliche Planung:</p> <p>Genauere Schätzung der Zeit und des Aufwandes, die benötigt werden, um eine Aufgabe zu erfüllen,</p> <p>Identifikation der benötigten Materialien und Organisation der Aufgabenerfüllung.</p> <p>Einhaltung einer angemessenen Vorbereitungszeit für planmäßige Aufgaben.</p> <p>Nutzung persönlicher Organisationsmittel (PC oder andere)</p>	<p>Vortrag über Planung und Zeitmanagement</p> <p>Internet: http://smallbusiness.chron.com/examples-organization-skills-14392.html</p> <p>Zeitmanagementfertigkeiten zur Verbesserung der Produktivität: https://www.youtube.com/watch?v=KafgR2WEgY – video (6´)</p> <p>http://www.businesstrainingworks.com/training-resources/time-management.tool (time management self-assessment)</p>
A3	Aufgabenkoordination und Verantwortlichkeit im Arbeitsablauf	<p>Überblick über die Organisationsstruktur der Verkaufsabteilung, Rollen und Verantwortlichkeit der anderen Betriebsangehörigen, Kommunikationskette (wer berichtet wem über was?);</p>	<p>Das Wesentliche organisatorischen Verhaltens, Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge, Pearson Education Limited, 11th Edition 2012, S. 159-161, 226-231</p> <p>I</p>

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
		Identifikation der Entscheidungsprozesse und Möglichkeiten der Aufgabenteilung.	interne Regeln und Regelungen; Arbeitsplatzbeschreibungen, wenn vorhanden.
B	Fähigkeit Verantwortung zu übernehmen		
B0	Verantwortung am Arbeitsplatz	Präsentation der Verantwortung am Arbeitsplatz; grundsätzliche Verantwortlichkeit, Verantwortlichkeiten über die eigene Position hinaus.	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Präsentation N1</u> • http://www.industrialrelations.nsw.gov.au/biz_res/oir/www/pdfs/WorkinginNSW.pdf • http://www.businessballs.com/jobdescription.htm
B1	Prinzipien der Verantwortlichkeit	Prinzipien der Verantwortlichkeit in der täglichen Arbeit – Video Beispiele	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.youtube.com/watch?v=HO3VdyA0dXk • http://toolkit.smallbiz.nsw.gov.au/chapter/4/17 • http://education-portal.com/academy/lesson/what-is-a-team-leader-description-role-responsibilities.html • https://www.youtube.com/playlist?list=PL2576E69B90D6D5D7 • https://www.youtube.com/watch?v=o0Jy5ZqJ_yE
B2	Zusätzliche Verantwortung: Verantwortung für Kollegen	Zusätzliche Verantwortung bei der Arbeit: Ehrlichkeit und die Fähigkeit Verantwortung für Kollegen zu übernehmen. Lehrspiel über „steht zu seinen Entscheidungen und Handlungen“	<ul style="list-style-type: none"> • http://www.hitrecord.org/collaborations/9748?page=1 • http://academy.justjobs.com/the-complete-career-guide-to-working-smart/ • e-Textbook: <u>Small Libraries: A Handbook for Successful Management</u> https://books.google.bg/books?id=nf4jkAbURNEC&pg=PA85&lpg=PA85&dq=work+honesty+at+second+hand&source=bl&ots=4SqArJ7ZN&sig=GeQyTK2mUitplkiY8H9agQv3_DE&hl

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
			<p>=en&sa=X&ei=XrvXVPuK OdbWavCygMgl&ved=0C C0Q6AEwAw#v=onepage &q=work%20honesty%20 at%20second%20hand&f=false</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.lds.org/general-conference/1986/10/the-joy-of-honest-labor?lang=eng
B3	Vermeidung unnötiger Risiken	Arbeitsschritte im Geschäftsbereich und im gestalten persönlicher Beispiele, wie man unnötige Risiken vermeidet.	Präsentation 3
B4	Persönliche Verantwortlichkeit als eine Voraus-setzung für Arbeits-verantwortlichkeit	Brainstorming und praktisches Arbeiten in Paaren; persönliche Verantwortlichkeit als Voraussetzung für Arbeitsverantwortlichkeit	Präsentation 4
B5	Bleibende Beziehungen zu Kollegen	Gegenseitiges besseres Kennenlernen und voneinander Lernen; aufrichtige Kommunikation und bessere Verdeutlichung eigener Wünsche, Bedürfnisse, Gedanken, Bedingungen und Erwartungen; Pflege einer aufrichtigen Beziehung zu Anderen.	Präsentation 5 <ul style="list-style-type: none"> • http://career.hm.com/content/hmcareer/bq_bg/workingathm/what-can-you-do-here/logistics/manager.html • http://www.aksyst.com:8081/AgoraOpac/Uploads/Ekip_%20final_1_VL.pdf
C	Fähigkeit der Problemlösung		
CO	Problem-identifikation und Analyse	Erklärung dessen, was von dieser Kompetenz erfasst wird. Theorie: was ist ein Problem; Techniken zur Problemanalyse; Handlungsfolge bei Auftreten von Problemen; Problemprüfung; Formulierung von Lösungen und Vermeidung der Problemwiederholung.	Präsentation
C1	Hindernisse zur Problemlösung	Einführung zum Thema Hindernisse, denen Verkaufspersonal für Elektro-	Präsentation

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
		Altgeräte gegenübersteht, wenn es Probleme lösen und entscheiden soll.	
C2	Problemlösung	Werkzeugkasten für das Finden der besten Lösung eines spezifischen Problems. Gruppenrollenspiel um zu lernen, wie Probleme in der Gruppe gelöst werden können – Nutzung der Gruppenerfahrung und des Gruppenpotenzials zur effektiven Problemlösung.	Präsentation Rollenspiel
C3	Traditionelle und innovative Wege der Problemlösung mit dem Ziel der aktiven Umsetzung der Ideen.	Vergleich der beiden wichtigsten Wege; Diskussion der Vor- und Nachteile.	Präsentation
C4	Die 5-Wege-Methode	Methode, die darauf basiert, 5 Schlüsselfragen "Warum" zu setzen, wobei jede Folgefrage mit der Antwort auf die vorausgehende verknüpft sein muss. Die Antwort auf die fünfte Frage sollte die Wurzel des Problems beinhalten, die beseitigt werden muss.	Präsentation auf youtube, siehe: https://www.youtube.com/watch?v=zvkYFZUsBnw
C5	Pareto Methode	Bei dieser Methode liegt der Schwerpunkt zunächst auf der signifikanten Reduzierung eines Hauptproblems, um dann zum nächsten zu wechseln. Es ist wichtig dieselben Techniken für die Datensammlung zur Erstellung eines neuen Pareto Diagramms zu nutzen. Es soll zeigen, wie wir bislang das Problem behandelt haben/nutzt die gewonnene Erfahrung/und wie die neuen Hauptprobleme zu identifizieren und darzustellen sind.	Präsentation auf youtube, siehe: https://www.youtube.com/watch?v=dENYL2mk4OE
C6	Methode - Ishikawa Diagramm (Fishbone)	Das Ursache-Wirkung-Diagramm, auch "Fishbone Diagramm" oder „Ishikawa-Diagramm“, ist eine Brainstorming-Technik, um mögliche Gründe für ein spezifisches Problem zu finden.	Präsentation auf youtube, siehe: https://www.youtube.com/watch?v=mfHy6_-vDac

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
C7	SKAMPER-Methode	Methode, die die Problemlösungsgeschwindigkeit erhöht. Es handelt sich um eine Checkliste, mit flexiblen Reaktionen, Wechseln, Entscheidungen oder Gedanken hilft.	Präsentation auf youtube, siehe: https://www.youtube.com/watch?v=-Dz7S4IOT2E
C8	Individuelle gegen Gruppen Problemlösung	Vor- und Nachteile beider Ansätze	Präsentation
C9	Individualstil der Antwort auf eine besondere Situation – Ausfüllen eines Fragebogens	Unabhängiges Ausfüllen einer Selbstbewertung (Fragebogen) für eine Verkaufsperson von Elektro-Altgeräten in problematischen Situationen. Bericht des Ergebnisses. Diskussion.	Fragebogen (pdf) und youtube, siehe: http://www1.pu.edu.tw/~andrew/Songs%20and%20Texts/102-3ThomasKilmannQuestionnaire.pdf
D	Kontaktfreude		
D0	Einführung	Präsentation der Ergebnisse von Studien über Kundenverhalten und –wünsche.	Präsentation 1: “Was Kunden wünschen, das Du über sie weisst“ https://blog.kissmetrics.com/what-customers-want/
D1	Kommunikation mit Anderen	Handelt von Ursachen von Kommunikation. Das Modell zeigt wie Kommunikation funktioniert und beschreibt die typischen Kommunikationsbarrieren.	Präsentation; Internet site und video Präsentation 2: Effektive Kommunikation – Verbessere Deine Sozialkompetenzen/ http://www.quickanddirtytips.com/business-career/public-speaking/communicate-better-with-different-types-of-people
D2	Zuhören	Zeigt warum es wichtig ist, anderen zuzuhören, wie gutes und schlechtes Zuhörverhalten aussieht und streicht die Regeln heraus, die uns verdeutlichen, dass wir nichts wichtiges in der Kommunikation verpasst haben.	Präsentation 3: Effektive Kommunikation – verbessere Deine Sozialkompetenzen Internet site und videos http://www.skillsyouneed.com/ips/listening-skills.html http://changingminds.org/techniques/listening/listening.htm http://www.ted.com/talks/julian_treasure_5_ways_to_listen_better

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
D3	Nonverbale Kommunikation	Handelt von nonverbaler Kommunikation (Körpersprache, Entfernung zwischen Sprechern, Umgebung, Ton usw.) Konzentriert sich auf das Verhalten im Kommunikationsprozess.	Präsentation 4: Effektive Kommunikation – verbessere Deine Sozialkompetenzen Internet site und video http://examples.yourdictionary.com/examples-of-non-verbal-communication.html http://www.professional-counselling.com/types-of-nonverbal-communication.html#.VOL7beaUeQk http://psychology.about.com/od/nonverbalcommunication/a/nonverbaltypes.htm Non-verbal Communication Types & Examples.wmv - https://www.youtube.com/watch?v=rFeCXxe8jpw
D4	Konversation – verbale Konversation	Handelt von verbaler Kommunikation (WAS wir sagen) und von den Kapiteln allgemeinen Verstehens.	Präsentation 5; Internet site und video Conversation Skills: Wie kommunizierst Du? - https://www.youtube.com/watch?v=9ybaVmp1p6s Conversation Skills: SEI NICHT SCHÜCHTERN! - https://www.youtube.com/watch?v=-W_rB9xWfYk Mit Selbstvertrauen sprechen - https://www.youtube.com/watch?v=Z9N-JRx9lfw
D5	Durchsetzungs-fähigkeit	Handelt von inhaltlichen Konflikten und Beziehungskonflikten	Präsentation 6; Internet site und video https://www.youtube.com/watch?v=68ciKK1afDQ http://www.haltonfamilyservices.org/common-issues/conflict-resolution.html
D6	Persönlichkeitstypen	Präsentation verschiedener Typen der Persönlichkeit und deren Ausprägung	Präsentation 7; Internet site http://www.16personalities.com/personality-types

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
D7	Praxis: Freier Persönlichkeitstest	Rollenspiel um die Persönlichkeitstypen der Teilnehmer festzustellen; ihre Stärken und Schwächen in der Kontaktaufnahme zu Kunden und der Kundenkommunikation; notwendige Verbesserungen in der Kundenkommunikation und notwendige Schritte zur Kontaktaufnahme mit Kunden, die erlernt werden sollten.	Internet test http://www.16personalities.com/free-personality-test
E	Werbekompetenzen		
E0	Verkauf im Einzelhandel: Aussehen des Verkaufsraumes und Platzierung der Ware	Präsentation der Anforderungen für eine attraktive und angenehme Kundenumgebung: Einzelhandelsauslage (zB Diskontpreise zusammen mit bekannten Markennamen); Aussehen des Verkaufsraumes und Warenplatzierung – Arten des Aussehens – Gruppierungen der Ware – weiße und braune Ware, saisonbasierte Arrangements, Markenzusammenstellung u.a.m. Verfügbarkeit von genügend Platz für Bewegungsfreiheit und Betrachtung der Ware durch den Kunden, genügend Licht; Auszeichnung der Ware; Sauberkeit und Ordnung.	Presentation: Basic principles of store layout and product display Presentation: types of store layout http://www.slideshare.net/maemeka/store-layout-29670468?next_slideshow=1 Video: Retail second hand appliances store layout https://www.youtube.com/watch?v=x7ed_ZVYme8
E1	Zwingend erforderliche Anforderungen an die Verkaufsperson	Überblick über die Anforderungen: Direktkontakt mit den Kunden erfordert zB Körperpflege und –hygiene, angemessene Kleidung und Aussehen. Die Sprache des Kunden sprechen, d.h. vermeiden von unnötigen technischen Redewendungen; Außerordentlich gute Kenntnisse über die Ware, Funktionen und Merkmale, Marken, Vor- und Nachteile, Alter und frühere Nutzungsdauer (soweit bekannt), Kenntnisse des Unternehmens und seiner	Selling. Principles and Methods, Pederson, Wright, & Weitz, 8 th Edition, 1984, IRWIN, Illinois P. 236-238 p.460-462 https://www.youtube.com/watch?v=0e3FKBFGaul Video: Personal grooming – how the shop attendant is looking

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
		Geschichte, Verkaufspolitik und –verfahren (Wartung, Proben, Service, Rückgabe und Erstattungen).	
E2	Phasen des Verkaufsprozesses und das erforderliche angemessene Verhalten	<p>Präsentation der 7 Phasen: Die Eröffnung (Annäherung und Begrüßung); Identifikation der Kundenwünsche; Präsentation der Ware; Behandlung von Einwänden; Verhandlung;</p> <p>Verkaufsabschluss; Nachbereitung.</p>	<p>Präsentationen:</p> <p>The Process of Selling THE SEVEN STEPS OF A SALE - http://www.slideshare.net/pjgrethe/seven-steps-of-a-sale?related=1</p> <p>Retail Sales Training - SLIDES 1-12 – approaching the customer (the opening) http://www.slideshare.net/dvdsale/marketing/retail-sales-training</p> <p>Video: how to approach a customer - https://www.youtube.com/watch?v=Y4i_v4-938Q</p> <p>Video: Retail second hand appliances product presentation https://www.youtube.com/watch?v=RoJusQXN5oQ</p> <p>Video: Closing a sale https://www.youtube.com/watch?v=qs_gCi8dO9A</p> <p>Video: Delivering good service https://www.youtube.com/watch?v=q7aITYMK23o</p> <p>Selling and Sales Management, Jobber, D. and Lancaster, G., 7th Edition, 2006, Pearson Education</p> <p>Chapter 8. Personal Selling Skills (p.245- 270)</p> <p>Rollenspiel: Fallstudie - Verkauf eines Federhalters (p.428-429)</p>
F	Kundenorientierung		
F1	Identifikation der Kundenwünsche beim Verkauf von Elektroaltgeräten	Test und Zusammenfassung der Ergebnisse	Test

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
F2	Aufbau einer Vertrauensbasis zum Kunden	Schritte zum Aufbau einer Vertrauensbasis zum Kunden; Ein drei Runden Rollenspiel – Konzentration, Beobachtung und Einzelheiten.	Präsentation Rollenspiel
F3	Kommunikation mit Kunden	Coaching der Kenntnisse: Händler hat die Kontrolle; Verkauf geht vor; unterstützt die Antworten auf Käuferfragen; Verkaufserfolg baut auf; Einbezug in die Konversation bis zum Abschluss. Wie finde ich den besten Verkäufer von gebrauchten Computern.	Präsentation https://www.youtube.com/watch?v=oVs7vaHaVWw Coaching Salespeople into Sales Champions
F4	Ergebnisse der Verkäufer-Kunden Beziehung bei Elektro-Altgeräten	Fragebogen, der die Ergebnisse des kundenorientierten Verhaltens zusammenfasst.	Fragebogen

3.3.5 Modul „Reinigen und Reparieren von Elektroaltgeräten“

1.1 Tabelle Lehr- und Lerninhalte

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
A	ÜBERPRÜFUNG VON ELEKTROALTGERÄTEN		
A1	Einführung in das Modul / Überblick	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Rahmenbedingungen • Secondhand-Marktbedingungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Auszug aus „Leitfaden für die Wiederverwendung von Elektroaltgeräten in Österreich“ (BMLFUW, November 2009)
A2	Sichtprüfung von Elektroaltgeräten	<ul style="list-style-type: none"> • Selektionskriterien • Dokumentation der Prüfung 	<ul style="list-style-type: none"> • Auszug aus „Handbuch zu Sammlung, Lagerung und Transport von Elektroaltgeräten (EAG) zur Wiederverwendung (ReUse)“ (Projekt OREG, 2015) • Stoffbuchhaltungsdatenbank • „Selektionskriterien“ (R.U.S.Z)
A3	Sicherheitsunterweisung	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitnehmerschutz allgemein • Konsumentenschutz (Gewährleistung, Produkthaftung) • Arbeitnehmerschutz (persönliche Schutzausrüstung Erstunterweisung) 	<ul style="list-style-type: none"> • R.U.S.Z-Unterlagen zur Sicherheit (Thullner / Kabore)
A4	Umgang mit dem Prüfgerät GT Lite/Pro	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfgeräte für Sicherheitstests 	<ul style="list-style-type: none"> • Benutzerhandbuch GT Lite/Pro • Kurzes Benutzerhandbuch zu Pro (Internet)
A5	Funktions- und abschließender Sicherheitstest bei Elektro(alt)geräten	<ul style="list-style-type: none"> • Funktionsweise elektrischer Geräte am Beispiel Waschmaschine • Funktionsweise elektrischer Geräte am Beispiel Espresso-Maschine • Sicherheitstest von Geräten mit Prüfgerät GT Lite/Pro 	<ul style="list-style-type: none"> • ÖVE E8701 • Benutzerhandbuch GT Lite/Pro • Kurzes Benutzerhandbuch zu Pro (Internet) • „Waschmaschinendoktor“: Fehlersuche nach Programmablauf, u.a.
B	WIRTSCHAFTLICHKEIT DER INSTANDSETZUNG VON ELEKTRO-ALTGERÄTEN		
B1	Wirtschaftlichkeitsüberlegungen bei der Instandsetzung von Elektroaltgeräten	<ul style="list-style-type: none"> • Marktüberblick Neugeräte • Marktüberblick Secondhand-Geräte 	<ul style="list-style-type: none"> • Internetseiten zu Ersatzteilen und Datenbanken („EURAS“, IFIXIT.COM)

		<ul style="list-style-type: none"> • Marktüberblick Ersatzteil-lieferanten • Kenntnis der internen Kostenstruktur (Arbeitsstunden / Produktivmitarbeiter, anteilige Kosten für Verkaufsberatung, Administration, Miete, Energie) 	
--	--	--	--

Nr	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
C	REINIGUNG VON ELEKTROALTGERÄTEN		
C1	Reinigung von Elektroaltgeräten im Zuge der Überprüfung	Begleitende Reinigung als Hilfestellung für Reparaturtechniker	<ul style="list-style-type: none"> • Folien-Präsentation „Übersicht Reinigungsaufgaben“ (R.U.S.Z) • „Kriterienkatalog Reinigungsmittel“ (Ökokauf Wien, 2012) • ÖkoRein Reinigungsmittel-Datenbank (umweltberatung)
C2	Reinigung von Elektroaltgeräten zur Vorbereitung für den Verkauf	Vorbereitung von Geräten für den Verkauf	<ul style="list-style-type: none"> • Folien-Präsentation „Übersicht Reinigungsaufgaben“ (R.U.S.Z) • „Kriterienkatalog Reinigungsmittel“ (Ökokauf Wien, 2012) • ÖkoRein Reinigungsmittel-Datenbank (umweltberatung)
D	KOMMUNIKATIONSPROZESSE		
D2	Kommunikation mit Reparaturtechniker	Unternehmens-Organigramm Effektiv und effizient kommunizieren	<ul style="list-style-type: none"> • 4-Ohren-Modell nach Schulz von Thun (http://www.vier-ohren-modell.de/)

3.3.6 Modul „Demontieren und Entsorgen von Elektroaltgeräten“

Tabelle Lehr- und Lerninhalte

Nr	Titel der Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Erforderliches Material
AO	<i>WEEE - Märkte</i>	Einführung in die WEEE-Märkte - Vorträge	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch
A1	Umfassende Beschreibung der WEEE - Märkte	Kurzer geschichtlicher Abriss, Märkte in der EU und in Finnland – Marktstrukturen /Vorträge	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch
A2	Marktakteure in den WEEE-Märkten	Private, öffentliche und SHO Akteure /Vorträge und Statistiken	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch
A3	Die Rolle der SHOs in finnischen WEEE – Märkten	Marktposition, Handlungsvollmachten, wirtschaftliche Lage/ Vorträge, Statistiken	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch
A4	WEEE – Direktiven und Gesetzgebung und deren Einfluß	Einführung in WEEE – Richtlinien und finnisches Recht / Vorträge, Statistiken, Gesetzes Kommentare , Diskussion	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch
A5	Produktions-Genossenschaften	Präsentation vier finnischer Produktions-Genossenschaften, ihrer Monopolstellung am Markt und der Auswirkungen auf die Marktstruktur	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch
B0	<i>WEEE und Produkt-Listen</i>	Einführung in WEEE Produkt-Listen / Vorträge und praktischer Unterricht im WEEE - Abteilung	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch ISO 14001 e-Plattform
B1	WEEE Produktströme	WEEE Produktströme im Großhandel / Vorträge, Statistiken	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch
B2	WEEE Produktströme in SHOs	WEEE – Produktströme in Eko, LTS und LKK / Vorträge, Statistiken	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch
B3	Zuständigkeit	Wo liegen die Zuständigkeiten bei den praktischen WEEE Aktivitäten/ Vorträge, Diskussion	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch
B4	Produkte mit Rechtsvorbehalten	Präsentation der Produkte mit Rechtsvorbehalten / Vorträge	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch
B5	ISO 14001 Standard	Präsentation von Eko Oy's ISO 14001 / Vorträge, Gruppenarbeit	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch, ISO 14001 e-Plattform

Nr	Titel der Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Erforderliches Material
C0	<i>Annahme und Kennzeichnung</i>	Einführung in Annahme und Kennzeichnung im WEEE Arbeitsbereich	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch, ISO 14001 e-Plattform
C1	Umgang mit eingehenden Gütern	Kundenservice, Phase 1- Aktivitäten / Vorträge, ISO 14001, Diskussion, Gruppenarbeit	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch, ISO 14001 e-Plattform
C2	Kennzeichnung der Güter	Phase 2- Aktivitäten, Pünktlichkeit, Dokumentationsmöglichkeiten/ Vorträge, ISO 14001, Diskussion, Gruppenarbeit	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch, ISO 14001 e- Plattform
C3	Auflisten der Gütereingänge	Phase 3- Aktivitäten, Dokumentationsmöglichkeiten/ Vorträge, ISO 14001, Diskussion, Gruppenarbeit	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch, ISO 14001 e- Plattform
C4	Trennen der verschiedenen Güter	Phase 4- Aktivitäten, praktische Arbeit, Gruppenarbeit/Vorträge, ISO 14001, Diskussion, Gruppenarbeit	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch, ISO 14001 e- Plattform
C5	Sortieren der Güter	Phase 5- Aktivitäten, praktische Arbeit, Gruppenarbeit/Vorträge, ISO 14001, Diskussion, Gruppenarbeit	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch
C6	Wiederverwendungsüberprüfung	Phase 6- Aktivitäten, praktische Arbeit, Gruppenarbeit/Vorträge, ISO 14001, Diskussion, Gruppenarbeit	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch, ISO 14001 e- Plattform
D0	<i>Wiederverwendungsüberprüfung</i>	Einführung in die Überprüfung von WEEE-Produkten/Vorträge	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch
D1	Zerlegungsprozess	Der Gesamtprozess des Zerlegens/Vorträge	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch
D2	Aussortieren von Ersatzteilen	Praktische Aspekte des Aussortierens von Ersatzteilen/Vorträge, Team-Work, Gruppenarbeit, "Brainstorming"	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch, ISO 14001 e- Plattform, Arbeit am Arbeitsplatz
D3	Sortieren	Praktische Aspekte des Sortierens / Vorträge, Team-Work, Gruppenarbeit, "Brainstorming"	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch, Arbeit am Arbeitsplatz

Nr	Titel der Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Erforderliches Material
E0	<i>Instandsetzung, Verkauf, Transport</i>	Einführung in Instandsetzung, Verkauf und Transport von of WEEE – Material/Vorträge	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien
E1	Das richtige Wiederherstellen	Wiederherstellungs-Prozess: praktische Aspekte/Vorträge, Team-Work	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Handbuch
E2	Transportrecht	Rechtliche Besonderheiten/Vorträge	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien
E3	Garantie und Haftung beim Verkauf wiederverwendbarer Güter	Rechtliche Besonderheiten/Vorträge	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien
E4	Preise für den Materialverkauf	Preisgestaltung, Verhandlungsstrategien, Verträge/Vorträge, Diskussion, “Brainstorming”	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien
F0	<i>Evaluation / Entwicklung</i>	Wie lassen sich vom SHO Standpunkt aus neue Möglichkeiten schaffen im WEEE-Geschäft schaffen/ Vorträge, Diskussion, “Brainstorming”	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien
F1	Bewertung der Ergebnisse	Methoden und Techniken der Erfassung, Indikatoren, Dokumentation/ Vorträge, Diskussion, ISO 14001, Statistiken	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, ISO 14001 Plattform
F2	Mehr oder weniger Tonnen	Umweltaspekte vs. Wirtschaftlichkeit des WEEE Zerlegungsprozesses: “Gibt es einen Widerspruch?"/Statistiken, Diskussion, Team-Work	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Material aus Team-Work
F3	Sparen beim Transport	Preisgestaltung und Rentabilität beim Transport/ Vorträge, Statistiken, Diskussion	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien
F4	Neue Ideen für den Job	Strategien zum Erhalten und Verbessern der innovativen Atmosphäre in SHO, Verantwortung der Geschäftsführer und Werkmeister/Vorträge, Diskussion, Team-Work	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Theoriematerial
F5	Bessere Sicherheit	Sicherheit als Querschnittsphilosophie in allen Aktionen; Vorträge, Diskussion	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, ISO 14001 Plattform
G0	<i>Geschäftsplan</i>	Umfassender wirtschaftlicher Ansatz/Vorträge, Diskussionen, Team-Work	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Material aus Team-Work

Nr	Titel der Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Erforderliches Material
G1	Neuer allgemein gültiger Plan für das WEEE Geschäft	Möglichkeiten der Zusammenarbeit im WEEE-Geschäft für SHOs in Süd-West Finnland/Vorträge, Diskussionen, Team-Work, „Brainstorming“	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Material aus Team-Work
G2	Netzwerk: Vertrieb	Bekenntnis zum Modell Netzwerk, Zuständigkeiten und Pflichten, Arbeitsteilung (Teilnehmer), Prinzipien für gleiche und gerechte Einnahmenverteilung innerhalb des Netzwerkes/Vorträge, Diskussion, Team-Work, „Brainstorming“	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Material aus Team-Work
G3	Netzwerk: Instandsetzung	Kernnetzwerk (=SHOs), andere mögliche Mitglieder (z.B. Unternehmen, öffentliche Einrichtungen), Arbeitsteilung / Vorträge, Diskussionen, Team-Work	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, Material aus Team-Work
G4	Wiederherstellen des Abfalls	Bisher nicht erschlossene Möglichkeiten, Verbindung mit nationalen Instandsetzungs-Programmen (national und lokal)/Vorträge, Diskussionen	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien
H0	<i>Qualifikation durch OP¹ – Model</i>	Umfassende Präsentation of OP – Model / Vorträge	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, OP – Excel - Format
H1	OP – Model	OP's Ziele, Nutzen für Organisation und Einzelnen/Vorträge	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, OP – Excel - Format
H2	OP's Praxis	Evaluation-Prozess der Mitarbeiter/Vortrag	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, OP – Excel - Format
H3	Fähigkeitszeugnisse für die Mitarbeiter	Inhalt der Diplome, weiterer Gebrauch der Diplome für Mitarbeiter/Vortrag	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, OP – Excel - Format
H4	Kooperation mit Berufsschulen	Praktische Möglichkeit der Zusammenarbeit zwischen regionalen Sekundarschulen und beruflichen Schulen	Modul: WEEE Zerlegung ppt – Folien, OP – Excel - Format

¹OP – model, das bei Kaarinan Työttömät ry und Ekokaarina Oy entstanden ist, bezieht sich auf ein umfassendes Qualifizierungssystem, das jede Arbeitsaufgabe in jeder Abteilung identifiziert hat und mit den Qualifizierungsstandards der Berufsschulen zweiter Ebene abgeglichen hat.

3.3.7 Modul „Verkauf“

Tabelle Lehr- und Lerninhalte

Nr	Title Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
A	Besondere Merkmale der Zweitmärkte und Unternehmen	Vorlesungen/Lehrveranstaltungen, theoretische Implikationen, praktische Beispiele, Diskussion	Vom Dozenten präsentierte PowerPoint-Dias. Vom Lehrbeauftragten geleitete und unterstützte Diskussionen unter den Teilnehmern.
B	Grundlagen des Marketing	Schlüsselkonzepte, Theorie, Übungen, Secondhand-Umfeld aus Marketingperspektive.	Vom Dozenten präsentierte PowerPoint-Dias. Vom Lehrbeauftragten geleitete und unterstützte Diskussionen unter den Teilnehmern (+Gruppenarbeit).
C	Grundlagen der Logistik	Schlüsselkonzepte, Theorie, Übungen, Secondhand-Umfeld aus Logistikerspektive	Vom Dozenten präsentierte PowerPoint-Dias. Vom Lehrbeauftragten geleitete und unterstützte Diskussionen unter den Teilnehmern (+Gruppenarbeit).
D	Einsatz einer umfassenden Kommunikation	Schlüsselkonzepte, Theorie, Übungen, Gebrauchsgüterunternehmen und Kommunikation in Unternehmen	Vom Dozenten präsentierte PowerPoint-Dias. Vom Lehrbeauftragten geleitete und unterstützte Diskussionen unter den Teilnehmern (+Gruppenarbeit).
E	Zusammenfassung	Zusammentragen der Ergebnisse der Gruppenarbeit, Diskussionen, Erstellung von Schlüsselwegen und Bezugsrahmen für die Erstellung, Umsetzung und Bewertung oder die Vermarktung/Vertriebsstrategie des Unternehmens.	Eine sowohl aktive, ermutigende / lenkende als auch "passive / prüfende Aufgabe" des Lehrers bei der Erfassung der Ergebnisse der Gruppenarbeit. Umstrukturierte Teams, deren Aufgabe darin besteht, Grundlinien für eine Marketingstrategie zu entwickeln (Vision, Geschäftsmodell, Methoden, Umsetzung etc.).
CC	Unternehmen im Geschäft	Vorlesungen/Lehrveranstaltungen, theoretische Implikationen, praktische Beispiele, Gruppenarbeit, vom Lehrbeauftragten geleitete und unterstützte Diskussionen unter den Teilnehmern	Vom Dozenten präsentierte PowerPoint-Dias; Ausdrucke, Fotos.
DD	Verkaufsprozess	Vorlesungen/Lehrveranstaltungen, theoretische Implikationen, praktische Beispiele. Zwischenprüfung für Karten.	Vom Dozenten präsentierte PowerPoint-Dias; Lernmaterial: Kasse, Verkaufstellenterminal, Muster von Kunden- und Kreditkarten, gedrucktes Material, Kassenscheine, Test.
EE	Verkaufsunterlagen	Vorlesungen/Lehrveranstaltungen, theoretische Implikationen, praktische Beispiele.	Vom Dozenten präsentierte PowerPoint-Dias.

3.3.8 Modul „Verwaltung und Geschäftsprozesse“

Tabelle Lehr- und Lerninhalte

Nr.	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
AO	Ein Kleinunternehmen und sein Nutzen	Darstellung von Inhalten und die Verwaltung von Geschäftsprozessen in Kleinunternehmen	Kleinunternehmen – Handbuch für Ausbilder Seite 4-5
A1	Ausbildung und Zertifizierung in Kleinunternehmen	Erläuterung der Ausbildung	Kleinunternehmen – Handbuch für Ausbilder Seite 4
A2	Identifizierung des Qualifikationsbedarfs	Erläuterung von Ausbildungsbedarf von Schritt 1 bis 7 mit Vor- und Nachteilen	Kleinunternehmen – Handbuch für Ausbilder Seite 6-11
A3	Bewertungsprozesse in Assessment Centern	Erläuterung warum diese Methode ein erfolgreiches Instrument ist; Identifizierung der wichtigsten Sitzungen im Rahmen von Assessment Prozessen	Kleinunternehmen – Handbuch für Ausbilder Seite 11-22
B0	Persönliche Entwicklungsplanung	Erläuterung von Personalentwicklungsplanung (PEP) und deren Verwendung in Kleinunternehmen	Kleinunternehmen – Handbuch für Ausbilder Seite 23-27
B1	Ziel der persönlichen Entwicklungsplanung	Erläuterung der Arbeitsschritte in der PEP	Kleinunternehmen – Handbuch für Ausbilder Seite 23-27
B2	Selbstbewertung	Erläuterung warum Selbstbewertung wichtig ist	Kleinunternehmen – Handbuch für Ausbilder Seite 22-27; 38-40
B3	Portfolio	Arbeitsschritte zum Portfolio und zur Personalgestaltung (Beispiel)	Kleinunternehmen – Handbuch für Ausbilder Seite 40-46
C0	Ausbildung von sozialen Kompetenzen in Kleinunternehmen	Training zu sozialen Bedürfnissen: Sich gegenseitig kennen lernen und voneinander lernen; Effektiver kommunizieren; Besseres Ausdrücken ihrer Wünsche, Bedürfnisse, Gedanken, Bedingungen und Erwartungen usw.	Kleinunternehmen – Handbuch für Ausbilder Seite 33

C1	Kommunikationsarten	Überblick über die Kommunikationsarten wie indirekte und direkte Kommunikation, One-way und Two-way Kommunikation usw.	Business Kommunikation Seite 2-5
C2	Coaching-Gespräche	Training zu unterschiedlichen Kommunikationsarten; Arbeiten im Zweierteam	Kleinunternehmen – Handbuch für Ausbilder Seite 54-57 Business Kommunikation Seite 2-5
C3	Arten von Charakteren	Training zu unterschiedlichen Arten von Charakteren wie aufbrausend, melancholisch; Arbeiten im Zweierteam	Kleinunternehmen – Handbuch für Ausbilder Seite 54-57 Business Kommunikation Seite 2-5
D0	Unternehmerische Ausbildung/Unternehmertum	Diskussion/ Brainstorming zum Unternehmertum wie das genaue Bestimmen von Produkten und Dienstleistungen in Kleinunternehmen, Geschäftspläne usw.	Kleinunternehmen – Handbuch für Ausbilder Seite 29
D1	Business-Kommunikation	Business-Kommunikation; Ziele, Prioritäten, Strategien der Business-Kommunikation; Arten, Effektivität, Effizienz der Business-Kommunikation	Business-Kommunikation Seite 9-16
D2	Geschäftsleitung	Erläuterung was Geschäftsleitung ist und warum sie wichtig ist, lernen wie man leitet	Kleinunternehmen – Handbuch für Ausbilder Seite 58-59 Business-Kommunikation Seite 16-21
D3	Business-Kommunikations-Training	Training von Business-Kommunikation und Geschäftsleitung in Paaren wie z.B. zwischen Kunde und Händler	Business-Kommunikation Seite 9-21
E0	Ausbildung Finanzen	Diskussion/ Brainstorming zum Finanzwesen wie Verständnis von Grundbegriffen, einfache Kalkulationen, Cashflow usw.	Kleinunternehmen – Handbuch für Ausbilder Seite 32
E1	Finanzbuchhaltung	Lektionen zur Buchhaltung, Budgetierung, Überwachung der Buchführung, Kontrolle, Prüfung, Inspektion, Analyse der Buchführung	Finanzbuchhaltung Seite 2-6
E2	Praktische Durchführung von Finanzaufgaben	Praktische Arbeiten mit Finanzdokumenten	Kleinunternehmen – Handbuch für Ausbilder Seite 60-61 Finanzbuchhaltung Seite 2-6 Buchh. f. Einzeluntern. Seite 2-7

3.3.9 Modul „Warenankauf/-annahme“

Tabelle Lehr- und Lerninhalte

Nr.	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
A	Einführung in das Modul	Worüber werden wir reden? Präsentation der Meilensteine
B. Produkt		
B.1.	Produktkenntnis (Welche Produkte/Produktfamilien gib es?)	Über welche Produkte werden wir reden? Ergebnis: Liste von Produkten, die behandelt werden (inkl. einer Vorstellung von Kriterien);
B.2.	Fähigkeit, verschieden Güter zu unterscheiden;	Welche Untergruppen/Kategorien der Produkte gibt es? Stil, Materialien, Herstellungsart
B.3.	Wissen bezüglich Funktion und Technologie	Überblick über die richtige Handhabung der Produkte: Mechanische Teile, Bestandteile der Produkte
B.4.	Materialkenntnis	verwendbar v.a. zur Demontage und zum Feststellen von Abfall: Glas (Umgang mit Bildschirmen), Plastikarten, Metallarten, Umgang mit elektronischen Komponenten und Hardwareplatinen
B.5.	<i>Unterm modul Test der TeilnehmerInnen</i>	Wissensüberprüfung über das Unterm modul „Produkt“ Kenntnis über die Produktzusammensetzung Kenntnis über das richtige Zerlegen und Bearbeiten Kenntnis über die Produktnutzung und was für den Betrieb notwendig ist Fähigkeit, zwischen den verschiedenen Produktkategorien zu unterscheiden und zusammengehörende Teile zu gruppieren (Stühle aus Eiche mit dem dazugehörigen Tisch zum Beispiel)
C. Qualität		
C.1.	Kenntnisse über Qualitätssicherungssysteme (falls vorhanden)	Präsentation des Qualitätsmanagements (-sicherungs-) systems: Wofür nutzen wir ein Qualitätssystem? Wo bin ich darin integriert? Von welchen Abläufen bin ich betroffen?
C.2.	Kenntnis von internen Standards (im Zusammenhang mit Qualitätssicherungssystemen und –protokollen)	Detailpräsentation der für dieses Modul nützlichen Abläufe; Präsentation und Erklärung der anzuwendenden Kriterien; Anwendung im Arbeitsbereich;
C.3.	Einen Qualitätstest durchführen können	Präsentation und Anwendung von Checklisten: Wie ist zu prüfen? Wie kann ich einen Eindruck davon bekommen, selbst wenn ich das Produkt nicht sehe (telefonisch)?
C.4.	Umgang mit Qualitätssicherungsprotokollen (Funktionstest)	Funktionstests – beim Wareneingang bzw. –ausgang; Markieren/Kennzeichnen des Produkts. Was ist zu tun, wenn die Ware nicht den Qualitätskriterien entspricht? Grundlagen für Entscheidungen (Entscheidungsbasis)
C.5.	<i>Unterm modul Test der TeilnehmerInnen</i>	Wissensüberprüfung über das Unterm modul „Qualität“ Verständnis vom Qualitätssystem Fähigkeit, die Dokumentenvorlagen zu werden, Verständnis von Anleitungen und Abläufen Fähigkeit, Tests durchzuführen
D. Kosten und Wert von Reparaturarbeiten		

Nr.	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
D.1.	Kalkulationskenntnisse	Die Kenntnis niederschwelliger Tätigkeiten wird vorausgesetzt. Sind diese nicht vorhanden, müssen spezielle Lehreinheiten von Fachverbänden abgehalten werden (Bsp.: „Lire & écrire“ im französisch sprachigen Belgien; Recherche, welches Bildungscenter vor Ort vorhanden ist) Auffrischung einfacher mathematischer Aufgaben, Zusammenhänge, Faktoren, welche in die Kalkulierung einfließen müssen (Einkaufspreis, Kosten, Gewinnspanne,...)
D.2.	Fähigkeit die Reparaturdauer und –kosten einzuschätzen (Arbeit, Ersatzteile, etc.)	Diese Einheit muss NACH dem Modul „Reinigung & Reparatur“ stattfinden, sodass die TeilnehmerInnen bereits ein Gefühl dafür haben, wie lange eine Reparatur dauert. Identifizieren, was repariert oder ersetzt werden muss und Definition allgemeiner „Standardarbeitszeit“ für gewöhnliche Reparaturen. Berücksichtigung verschiedener Faktoren: Arbeitszeit Bedarf an Ersatzteilen – wo sind diese zu finden, zu welchen Kosten? Bestellung (wie bestellt man Ersatzteile oder –komponenten) Preis der Betriebsstoffe (Klebstoff, Schrauben, kleine Hardware)
D.3.	<i>Untermodule Test der TeilnehmerInnen</i>	Mathematische Übungen, basierend auf Standardsituationen
E. Markt & Preis		
E.1.	Marktkennntnis, -analyse und -forschung	Woher bekomme ich Erkenntnisse über Preise Verkäufer Einkäufer Vorgänge des Ver- und Einkaufs und Verhandlungen? Besichtigung von Antiquitätenläden, Flohmärkten, Verkaufsräumen, etc.
E.2.1.	Kenntnisse über den Wert von Gütern	Eher auf der Basis von Rollenspielen als nur durch Ausgabe von Preislisten
E.2.2.	Kenntnisse über Wareneinkauf	Kenntnisse über den Vorgang des Wareneinkaufs
E.2.3.	Beschaffungsweg Schenkung	Beschreibung der Kennzeichen einer Schenkung von Gebrauchsgütern, rechtlicher Hintergrund, Schritte und Prozesse, Auswahlkriterien
E.2.4.	Beschaffungsweg Sammlung bzw. Bereitstellung durch (kommunale) Sammelstellen	Schritte und Prozesse während der Sammlung von Gebrauchsgütern, Auswahlkriterien, Bereitstellung für den Second Hand Sektor
E.3.1.	Preiskennntnisse	Wo findet man genaue Informationen? Unterschied zu E.2.1: Hier wird nach dem genauen Preis gesucht, keine Schätzwerte: Internet, Kataloge, KollegInnen
E.3.2.	Kenntnisse über Preisbildung/Kalkulation	Vorwiegend eine Wiederholung von D1, unter Berücksichtigung von Logistik- und Marketingkosten
E.4.	Fähigkeit die allgemeine Qualität der Ware zu beurteilen, um einen	IT: Es ist zu recherchieren, wie der Marktpreis für solche Materialien ist. Möbel: Übungen nach E1, Kenntnisse über

Nr.	Titel Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte
	Marktpreis zu schätzen.	Preisbildungsfaktoren
E.5.	Kenntnis über Marketing	Das Verständnis einen Verkaufsraum zu gestalten und die Kunden/Kundinnen willkommen zu heißen. Besichtigung von Verkaufsräumen: Warum werden die Dinge in dieser Art und Weise organisiert? Wie wird der Preis der Kundschaft kommuniziert?
E.6.	Unterm modul Test der TeilnehmerInnen	Eine Übung in der dem/der Auszubildenden eine Aufgabe gestellt wird; so wird diesem aufgetragen einen möglichen Verkaufspreis zu definieren und verschiedene Schritte des Verkaufes darzustellen.
G. Verwendung von administrativen Werkzeugen		
G.1.	Administratives Kenntnisse und Fähigkeiten	Informationsfluss; Erhalt eines Formulars, dieses ist auszufüllen und an den richtigen Empfänger zu senden.
G.2.	Kenntnis der notwendigen Dokumentation	Eingangsbildung, Bedienungsanleitung, KundInneninformation,...
G.3.	IT Kenntnisse	Im Fall eines computergestützten Inventarsystems (Barcode-Systems): Einstieg in das Programm Nutzung des Programms Kennzeichnung der Waren Nachverfolgen der Ware
G.4.	Unterm modul Test der TeilnehmerInnen	Überprüfung, ob die richtige Information zur richtigen Zeit unter Verwendung des richtigen Instruments gegeben wird

3.3.10 Modul „Akquisition von Kunden und Waren“

Tabelle Lehr- und Lerninhalte

Nr	Title Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
AO	Marketing	Definieren Markt, Marketing und die Grundlagen des Marketing	Materialien zum Modul Seite 2
A1	Marketingmix	Definieren von Marketingmix und seine Elemente	Materialien zum Modul Seite 2-3
A2	Marketingplan	Erklärt, wie man einen Marketingplan erstellt	Materialien zum Modul Seite 3
A3	Arbeitsauftrag 1	Teamarbeit und einen Marketingplan machen	Materialien zum Modul Seite 4
A4	Marktforschung	Vorbereitung und Durchführung einer Marktforschung, entdecken ihre Bedeutung	Materialien zum Modul Seite 5
A5	Erforschen des 1. Und 2. Marktes	Was ist primäre und sekundäre Marktforschung, wie sammelt man Infos, Informationsquellen	Materialien zum Modul Seite 5-6
A6	Arbeitsauftrag 2	Teamarbeit bzg. Informationsquellen und die Vorbereitung der Marktforschung	Materialien zum Modul Seite 6
A7	Arbeitsauftrag 3	Teamarbeit in der Marktforschung über einen Fragebogen	Materialien zum Modul Seite 6-7
A8	SWOT-Analyse	Was ist eine SWOT-Analyse und warum ist sie wichtig	Materialien zum Modul Seite 8
B0	WERBUNG	Definition von Werbung und wie Sie erfolgreich werben	Materialien zum Modul Seite 9
B1	Arbeitsauftrag 4	Teamarbeit im Bereich der Werbung	Materialien zum Modul Seite 10
B2	Arbeitsauftrag 5	Teamarbeit im Bereich der Werbung und informieren der Käufer	Materialien zum Modul Seite 11
B3	Informieren	Werbung über verschiedene Medien und die Häufigkeit der Werbung	Materialien zum Modul Seite 12-13

Nr	Title Unterrichtseinheit	Arbeitsschritte/Lehr- und Lerninhalte	Verwendete Materialien
C0	KOMMUNIKATION	Definition von Kommunikation, Faktoren, die Einfluss auf die Kommunikation und Kommunikationsfähigkeit nehmen	Materialien zum Modul Seite 14
C1	Schnelles Antworten	Fähigkeiten, für schnelles Antworten	Materialien zum Modul Seite 15
C2	Erfolgreiche Kommunikationsfähigkeiten	Teamarbeit bzgl. einer erfolgreichen Kommunikation und die Elemente einer erfolgreich aufgebauten Kommunikation	Materialien zum Modul Seite 15-16
D0	ORGANISATION UND KOORDINATION	Die Bedeutung von Organisation und Koordination und Organisationsprozessen	Materialien zum Modul Seite 17-18
D1	Motivation	Definieren einer zeitlichen Motivation, Gründe für die Motivation, wie motiviert man	Materialien zum Modul Seite 18-20
D2	Motivationsfaktoren	Erklären verschiedener Faktoren der Motivation	Materialien zum Modul Seite 20-22

3.4 Empfohlener Ablaufplan zur Umsetzung der Qualifizierung

Es empfiehlt sich eine Durchführung der Qualifikation nach der unten ersichtlichen Reihenfolge, da der Lernerfolg im Probedurchlauf vielversprechend war. Das arbeitsbegleitende Konzept erlaubt jedoch auch einen fließenden Übergang zwischen den Modulen, es ist dann jedoch darauf zu achten, dass der gesamte Stoff vermittelt wird. Es sollten, soweit möglich die einzelnen Module (durch den unterschiedlichen Lernfortschritt einzelner Teilnehmer können sich Module überschneiden) nacheinander geschult werden, jedoch empfiehlt es sich zwischendurch immer Wiederholungen der vorhergehenden Module einzubauen.

Die Reihenfolge war wie folgt:

1. Transport von Elektroaltgeräten
2. Lagerung von Elektroaltgeräten inkl. Organisation des Wareneingangs
3. Sozialkompetenzen I – persönliche Kompetenzen
4. Sozialkompetenzen II – Mitarbeiter und Kunden bezogene Kompetenzen
5. Reinigen und reparieren von Elektroaltgeräten
6. Demontieren und entsorgen von Elektroaltgeräten
7. Verkauf
8. Verwaltung und Geschäftsprozesse
9. Wareneinkauf/-annahme
10. Akquisition von Waren und Kunden