

## UNTERWEISUNGSPLAN

für einen Lehrgang der überbetrieblichen beruflichen Bildung zur Anpassung an die technische Entwicklung im

### **KOSMETIKERHANDWERK** Kosmetiker/in (26480-00)

---

#### **1 Thema der Unterweisung**

Verkaufs-und Präsentationstechniken

#### **2 Allgemeine Angaben**

Lehrgangsdauer: 1 Arbeitswoche

Teilnahme: Auszubildende ab 2. Ausbildungsjahr

Teilnahmezahl: 6 - 12 Auszubildende je Lehrgang

#### **3 Stoffplan**

#### **Zeitanteil**

3.1	Kunden empfangen, begrüßen und Kontaktaufnahme üben Kundenerwartungen ermitteln und betriebliche Dienstleistungen anbieten Besonderheiten der telefonischen Kontakte erörtern Kunden und ihr Verhalten einschätzen und darauf eingehen lernen	30 %
3.2	Dienstleistungen präsentieren und Verkaufstechniken anwenden	25 %
3.3	Betriebliche Arbeits- und Organisationssysteme unterscheiden und anwenden lernen Bedienungszettel einsetzen, Termine planen und Kasse handhaben	35 %
3.4	Beanstandungen bearbeiten unter Berücksichtigung psychologischer und kommunikationstechnischer Aspekte	10 %
		<hr/> 100 % <hr/> <hr/>

**Integrative Bestandteile**

- Maßnahmen der Arbeitssicherheit, des Gesundheits- und Umweltschutzes sowie der rationellen Energieverwendung beachten und anwenden
- Arbeitsschritte unter Berücksichtigung funktionaler und fertigungs-technischer Gesichtspunkte festlegen
- Werkzeuge, Geräte sowie Hilfsmittel nach Verwendungszweck auswählen und bereitstellen
- Arbeitsplatz unter Berücksichtigung der Arbeitsaufgabe vorbereiten, Maßnahmen zur Vermeidung von Personen- und Sachschäden im Umfeld des Arbeitsplatzes treffen
- Arbeitsergebnisse kontrollieren, bewerten und dokumentieren