Verkäufer im niederländischen und deutschen Einzelhandel: die Einsetzbarkeit grenzüberschreitender Fachkräfte

Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen dem niederländischen "Verkoper detailhandel" und dem/der deutschen "Verkäufer/in"

einschließlich nützlicher Fakten!

Erik Keppels
unter Mitarbeit von Ed Clevers

Nijmegen, 20. September 2011

- Im Auftrag des Projekts Ler(n)ende Euregio -

Kenniscentrum Beroepsonderwijs Arbeidsmarkt

1 Gemeinsamkeiten

Die beruflichen Tätigkeiten sowohl des niederländischen Verkoper detailhandel wie des deutschen Verkäufers werden in der untenstehenden Übersicht (nach Clustern von Aktivitäten) dargestellt. Der Umfang, in dem der Verkoper detailhandel bzw. Verkäufer die Aktivitäten durchführt, sowie ihr Niveau hängen vom Typ des Betriebes oder der Branche ab, in dem bzw. der er beschäftigt ist. Die Clusterung der Aktivitäten kam – mit Unterstützung von Fachexperten – durch einen Vergleich der Ausbildungen zum Verkäufer im Einzelhandel in den Niederlanden (Verkoper detailhandel[1]) und in Deutschland (Verkäufer/in[2]) zustande. Die nachfolgende Übersicht gibt also die *Gemeinsamkeiten* in der beruflichen Tätigkeit des niederländischen und deutschen Verkäufers im Einzelhandel wieder.

Cluster 1: Warenannahme Waren annehmen, kontrollieren und lagern. Bei Abweichungen entsprechend bestimmter Verfahren handeln.
Cluster 2: Produktpräsentationen Produkte verkaufsfertig machen und im Verkaufsraum auslegen. Kombinieren von Displays / Schaufenstern, Dekorationsmaßnahmen, Produkten, Produktinformationen und Werbematerial entsprechend des Präsentationsplans.
Cluster 3: Verkaufsgespräche Kunden empfangen. Verkaufsgespräche unter Zuhilfenahme verschiedener Verkaufstechniken und Sortimentskenntnissen führen. Den Kunden über mögliche alternative Produkte, Bestellverfahren, Serviceleistungen, Umtausch-, Rückgabe- und Garantiebestimmungen sowie Liefer- und Zahlungsbedingungen informieren. Kundenbeschwerden entsprechend der betrieblichen Richtlinien annehmen und behandeln bzw. den Kunden bei komplexen Beschwerden an einen Kollegen / Vorgesetzten verweisen.
Cluster 4: Kasse Die Kasse für den Gebrauch vorbereiten. Die Zahlung mit der Kasse verarbeiten und auf Abweichungen hin kontrollieren. Die Kasse abrechnen nach Vorgaben des Unternehmens.
Cluster 5: Betriebliche Prozesse und Organisation der Arbeit Die Informations- und Kommunikationsprozesse des Betriebes kennen und nutzen und dabei zugleich kundenorientiert handeln.
Cluster 6: Verfahren, gesetzliche Regelungen Die relevante Gesetzgebung sowie die im Betrieb und in der Branche gültigen Verfahren [wie etwa zu Sicherheits- und Umweltschutznormen, Garantiebestimmungen und die Behandlung von Beschwerden] in der eigenen Tätigkeit anwenden.

[1] Kwalificatiedossier "Landelijke kwalificaties mbo. Verkoper. Crebonummer 93750. Cohort 2011-2012" (KCHandel / InnovamGroep).

[2] Ausbildungsrahmenplan aus der "Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen Verkäufer / Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel / Kauffrau im Einzelhandel" (16. Juli 2004).

2 Unterschiede

Im ersten Abschnitt wurden mit Hilfe von (Clustern von) Aktivitäten die Gemeinsamkeiten zwischen dem niederländischen und dem deutschen Verkäufer aufgezeigt. Im folgenden zweiten Abschnitt geht es nun um die wichtigsten Unterschiede zwischen dem Verkoper detailhandel und dem Verkäufer.

Unterschiede in den Clustern von Aktivitäten
In einem der Cluster „Warenannahme“, „Produktpräsentationen“ und „Verkaufsgespräche“ führt ein/e deutsche/r Verkäufer/in Aktivitäten auf einem höheren Niveau aus als dies beim niederländischen Verkoper detailhandel der Fall ist. Auf welches Cluster dies zutrifft, hängt von dem jeweiligen Modul (der „Wahlqualifikationseinheit“) ab, das während der Ausbildung gewählt worden ist. Die Wahl führt jeweils dazu, dass der/die Verkäufer/in

- den Warenbestand selbständiger kontrolliert und verwaltet. Dabei wird dem Thema Schwankungen im Bestand infolge von Saisonverkauf, zeitlich befristeten Angeboten usw. besondere Aufmerksamkeit geschenkt. Bei der **Warenannahme** ist der/die Verkäufer/in in der Lage, Beschwerden entgegenzunehmen, adäquat zu dokumentieren und Lieferanten darüber zu informieren, welche Schritte unternommen werden müssen, wenn Waren beschädigt, verdorben und verloren gegangen sind;
- in der Lage ist, *schwierige* **Verkaufsgespräche** zu führen [in schwierigen Situationen, bei schwierigen Kunden und Konflikten] sowie besondere Verkaufsfälle unter Berücksichtigung der geltenden Vorschriften abzuwickeln;
- in der Entwicklung von Marketingmaßnahmen eine aktive Rolle spielt **(Produktpräsentationen)**.

Unterschiede zwischen Betriebsarten
Die Entscheidung, die in der Ausbildung für ein bestimmtes Modul („Wahlqualifikationseinheit“) getroffen wird, hängt vor allem vom Art des Betriebes oder der Branche ab, in dem bzw. der ein/e Verkäufer/in arbeitet. Die Module bieten während der Ausbildung die Möglichkeit, in einem Wirrwarr aus unterschiedlichsten Arten von Einzelhandelsgeschäften passgenaue Arbeit zu liefern und einem/einer künftigen Verkäufer/in die Eigenschaften mit auf den Weg zu geben, die am besten dazu passen. Die Art des Betriebes, in dem ein/e Verkäufer/in gearbeitet und/oder den betrieblichen Teil seiner/ihrer Ausbildung absolviert hat, ist denn auch zu einem wichtigen Grad mitentscheidend dafür, was ein/e Verkäufer/in kann oder weiß bzw. was sie nicht kann oder weiß – beispielsweise im Hinblick auf die Kenntnis und die Anwendungsmöglichkeiten der Produkte des Sortiments. Das gleiche gilt in den Niederlanden. So lässt sich beispielsweise ein deutscher Verkäufer in einem Elektronikfachgeschäft in Bezug auf seine Kenntnisse und Fertigkeiten womöglich besser mit einem niederländischen Verkoper in einem Elektronikfachgeschäft vergleichen als mit einem deutschen Verkäufer in einem Bekleidungsfachgeschäft.

Unterschiede in der nationalen Gesetzgebung und in den betrieblichen Verfahrensabläufen
Das sechste Cluster von Aktivitäten aus Abschnitt 1 [Verfahren, gesetzliche Regelungen] beschreibt, dass sowohl der niederländische Verkoper detailhandel als auch der/die deutsche Verkäufer/in die relevanten gesetzlichen Regelungen sowie die betrieblichen oder branchenspezifischen Verfahren [wie etwa zu Sicherheits- und Umweltschutznormen, Garantiebestimmungen und die Abhandlung von Beschwerden] im Rahmen seiner/ihrer beruflichen Tätigkeit anwenden kann. Allerdings unterscheidet sich die niederländische und die deutsche Gesetzgebung – und damit auch deren Umsetzung in den betrieblichen Richtlinien – in einer ganzen Reihe von Punkten voneinander. So gibt es Unterschiede in der Umweltschutzgesetzgebung, in beiden Ländern gelten unterschiedliche Garantiebestimmungen, usw. Angesichts der Tatsache, dass es so viele, z.T. auch sehr kleine, Unterschiede in den gesetzlichen Regelungen und den betrieblichen Verfahren gibt, wird hier auf deren Auflistung verzichtet. Es soll jedoch ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass solche Unterschiede Anpassungsqualifizierungen erforderlich machen können, wenn ein Verkäufer auf der anderen Seite der Grenze arbeitet.

Unterschiede in Sprache und Kultur

Ein niederländischer Verkäufer, der in Deutschland, und ein deutscher Verkäufer, der in den Niederlanden arbeitet, bekommt es mit *Sprach- und Kulturunterschieden* zu tun. Was die Kultur betrifft, so wird dies einiges an Anpassung erfordern, hinsichtlich der Sprache ebenfalls, obwohl die Möglichkeit besteht, dass ein Verkoper detailhandel bzw. ein/e Verkäufer/in während der Ausbildung Unterricht in der deutschen bzw. niederländischen Sprache erhalten hat. Der Absolvent der deutschen Ausbildung zum/zur Verkäufer/in hat Unterricht in einer Fremdsprache [Englisch oder Niederländisch] bekommen; der Absolvent der niederländischen Ausbildung zum Verkoper detailhandel hat ebenfalls Unterricht in einer Fremdsprache bekommen [Englisch, Deutsch, Französisch oder Spanisch].

3 Nützliche Fakten

Fakt 1: *Verkäufer in den Niederlanden und in Deutschland führen größtenteils dieselben Aktivitäten durch*
Auf der Basis der Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den niederländischen und deutschen Berufen bzw. Ausbildungen Verkoper detailhandel und Verkäufer/in (siehe Abschnitte 1 und 2) lässt sich feststellen, dass grenzüberschreitende Verkäufer prinzipiell gut auf der anderen Seite der Grenze einsetzbar sind.

Fakt 2: *Aktuell existierende Ausbildungen und Abschlüsse für Verkäufer in den Niederlanden und in Deutschland*
Wenn man sich im Ausland bewerben will, oder wenn man einen grenzüberschreitenden Verkäufer einstellen möchte, ist es nützlich zu wissen, ob der vom Arbeitgeber verlangte Abschluss ungefähr mit dem Abschluss übereinstimmt, über den der potentielle Arbeitnehmer verfügt. Untenstehend findet sich eine Übersicht der wichtigsten Einzelhandelsausbildungen im Bereich der regulären beruflichen Bildung in den Niederlanden und in Deutschland. Im vorliegenden Papier wurden die grau unterlegten Ausbildungen miteinander verglichen.

Niederlande				***Deutschland***
Ausbildung	**Ausbildungsdauer**	**Niveau [a]**	**Ausbildungsdauer**	**Ausbildung**
Aankomend verkoopmedewerker	1 Jahr	1	---	---
Verkoper detailhandel	2 Jahre [b]	2	2 Jahre [b]	Verkäufer/in
Verkoopspecialist detailhandel Eerste verkoper	3 Jahre [b] 3 Jahre [b]	3	3 Jahre oder 1 zusätzliches Jahr nach der Ausbildung zum/zur Verkäufer/in [b]	Kaufmann / -frau im Einzelhandel

a Bei der Bewertung des Niveaus wurde der niederländische Standard angelegt. Die deutschen Ausbildung im Einzelhandel im Sekundarbereich sind vom Niveau her nicht vollkommen vergleichbar mit den niederländischen Ausbildungen. Deshalb wurde jeweils das Niveau gewählt, das dem am nächsten kam.
b Hierbei handelt es sich um die erwartete Dauer der Ausbildung. Denn in den Ausbildungssystemen auf beiden Seiten der Grenze gibt es Möglichkeiten, die Ausbildung zu verkürzen.

Fakt 3 (für niederländische Arbeitgeber): *Die deutsche Ausbildung zum/zur Verkäufer/in enthält ein Wahlmodul*
In der deutschen Ausbildung zum/zur Verkäufer/in muß man sich für ein Wahlmodul aus insgesamt vieren entscheiden. Möchte man als niederländischer Arbeitgeber genau wissen, in welchen Bereichen ein deutscher Verkäufer spezialisiert ist, kann man ihn fragen, welches Modul bzw. welche „Wahlqualifikationseinheit“ er während der Ausbildung absolviert hat (“Warenannahme, Warenlagerung” – “Beratung und Verkauf” – “Kasse” – “Marketingmaßnahmen”). Mit dem Modul “Warenannahme, Warenlagerung” arbeitet er etwas selbständiger in der Warenannahme, mit dem Modul “Beratung und Verkauf” kann er auch schwierigere Verkaufsgespräche führen, und mit dem Modul „Marketingmaßnahmen“ kennt er sich im Bereich Marketing besonders gut aus (für nähere Informationen siehe Abschnitt 2).

Fakt 4 (für niederländische und deutsche Arbeitgeber): *Der Typus Betrieb, in dem der/die Verkäufer/in seine/ihre Ausbildung bzw. sein/ihr Betriebspraktikum absolviert oder in dem er/sie gearbeitet hat, entscheidet in hohem Maße darüber, welche Qualitäten ein/e Verkäufer/in aufweist*
Der Tipp erscheint vielleicht etwas überflüssig, denn als Arbeitgeber sucht man zweifellos bereits nach einem Mitarbeiter mit Branchenerfahrung. Dennoch ist es sinnvoll, dies noch einmal zu wiederholen. Es bedeutet nämlich, dass sich möglicherweise etwa ein deutscher Verkäufer in einem Elektronikfachgeschäft besser in einem niederländischen Elektronikfachgeschäft einsetzen lässt als ein niederländischer Verkäufer, der nur Erfahrung in einem Bekleidungsfachgeschäft hat.