

# Einzelhandel - Telekommunikation (Lehrberuf)

## BERUFSBESCHREIBUNG

Einzelhandelskaufleute im Bereich Telekommunikation verkaufen Telefone, Mobiltelefone, Internetprodukte usw. und beraten ihre Kundinnen und Kunden. Sie bestellen die Waren, übernehmen die Lieferungen und sorgen für eine fachgerechte Lagerung. Sie planen verkaufsfördernde Maßnahmen (z. B. Werbung oder Preisausschreiben) und führen diese durch.

Telekommunikationskaufleute informieren die Kundinnen und Kunden über Tarife der Anbieter, Anmeldemodalitäten und die erforderliche technische Ausstattung für die Inbetriebnahme der gewünschten Geräte (z. B. Anschlüsse für Strom, Telefonnetz). Beim Verkauf ihrer Waren wickeln sie den Zahlungsverkehr ab und nehmen Netzanmeldungen vor.

Sie arbeiten im Team mit ihren Kolleginnen/Kollegen und haben Kontakt zu Fachkräften aus anderen Abteilungen sowie zu ihren Kundinnen und Kunden. Sie arbeiten in Telekommunikationsfachgeschäften, Filialen der diversen Telekommunikationsanbieter und in Filialen von Elektro- und Elektronikhandelsunternehmen.

## Ausbildung

Die Ausbildung erfolgt als **Lehrausbildung** (= Duale Ausbildung). Voraussetzung dafür ist die Erfüllung der 9-jährigen Schulpflicht und eine Lehrstelle in einem Ausbildungsbetrieb. Die Ausbildung erfolgt überwiegend im **Ausbildungsbetrieb** und begleitend dazu in der **Berufsschule**. Die Berufsschule vermittelt den theoretischen Hintergrund, den du für die erfolgreiche Ausübung deines Berufs benötigst.

## Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Bedarf für die Warenbeschaffung ermitteln
- Wareneinkauf unter Verwendung neuester Technologien durchführen
- Warenlieferungen überwachen und administrativ bearbeiten
- Waren übernehmen, kontrollieren, lagern und pflegen
- betriebliches Warensortiment vorbereiten, bereitstellen und verkaufsgerecht präsentieren
- die Kundinnen und Kunden bei der Produktauswahl vor allem über die technischen Eigenschaften, die Anwendungsmöglichkeiten und die Tarifgestaltung beraten
- die Kundinnen und Kunden bei der Einstellung von Anwendungen und Softwareupdates unterstützen und sie über das Zusammenspiel der Geräte informieren
- Serviceleistungen anbieten (z. B. Rufnummernmitnahme, SIM-Karten tauschen, Sperren und Annahme von Reparaturen) und Zusatzverkäufe durchführen
- Verkaufs- und Beratungsgespräche führen
- Bestellungen und Aufträge entgegennehmen und abwickeln, inklusive Rechnungslegung und Zahlungsverkehr
- Reklamationen behandeln

## Anforderungen

- gute körperliche Verfassung - Stehen
- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- gute Beobachtungsgabe
- gute Deutschkenntnisse
- gute rhetorische Fähigkeit
- kaufmännisches Verständnis
- technisches Verständnis
- Zahlenverständnis und Rechnen
- Argumentationsfähigkeit / Überzeugungs-fähigkeit
- Hilfsbereitschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kund\*innenorientierung
- Verkaufstalent
- Aufmerksamkeit
- Beurteilungsvermögen / Entscheidungsfähigkeit
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Selbstvertrauen / Selbstbewusstsein
- gepflegtes Erscheinungsbild
- Organisationsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit
- Prozessverständnis
- systematische Arbeitsweise
- Umgang mit sozialen Medien