

**Praktikumsplan für die Fachoberschule Wirtschaft Klasse 11  
an den Berufsbildenden Schulen Stadthagen**

Praktikumsbetrieb	Praktikantin/Praktikant
Name, Ansprechpartner	Name, Vorname
Straße, Hausnummer	Straße, Hausnummer
PL2, Ort	PL2, Ort
Telefon	Telefon

Ausbildungsbereiche/ Tätigkeiten ( <b>Einzelhandel</b> )	Zeitlicher Umfang	
	Vom ... bis ...	Wochen- anzahl
<b>Einführung, Arbeitssicherheit &amp; Betriebsorganisation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Team, Abläufe, Betriebsregeln</li> <li>• Arbeitsschutz/Brandschutz, Hygiene, Umgang mit Arbeitsmitteln</li> <li>• Shopfloor-Grundlagen: Ladenrundgang, Ordnung und Sauberkeit, Preisauszeichnung</li> </ul>		
<b>Verkauf, Kundenkommunikation &amp; Kassenprozesse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprächsführung</li> <li>• Kassentraining</li> <li>• Qualität: Freundlichkeit, Serviceorientierung, rechtliche Basics im Verkauf</li> </ul>		
<b>Warenannahme, Lagerlogistik &amp; Inventur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wareneingang: Lieferscheinkontrolle, Mengen-/Qualitätsprüfung</li> <li>• Lagerorganisation: Einlagerung nach System (z. B. FIFO), Etikettierung, Ordnung</li> <li>• Inventur: Stichproben, Zählungen, Abweichungsanalyse</li> <li>• Retourenflüsse: Annahme, Verbuchung, Weiterleitung</li> </ul>		
<b>Kundenservice, Reklamations- und Retourenmanagement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reklamationsaufnahme: Gesprächsprotokoll, empathische Kommunikation</li> <li>• Lösungswege: Austausch, Reparatur, Gutschrift nach Vorgaben</li> <li>• Fallbearbeitung: Nachverfolgung per Telefon/E-Mail, Abstimmung mit Servicepartnern</li> <li>• Servicequalität: SLA-Grundlagen, Feedback dokumentieren</li> </ul>		
<b>Verkaufsförderung, Visual Merchandising &amp; E-Commerce/Marketing</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POS/VM: Aktionsaufbau, Schaufenster, Cross-Selling-Ideen</li> <li>• Verkaufsförderung: Kleine Promotion planen, umsetzen, prüfen</li> <li>• E-Commerce: Produktpflege im Shop, Umgang mit Bewertungen, einfache Contentpflege</li> <li>• Social Media: Beitragsentwürfe erstellen, Bild-/Textauswahl, Erfolgskontrolle</li> </ul>		
<b>Gesamtzeit</b>	<b>40 Wochen</b>	
<b>Urlaub in den Schulferien</b>		

<b>Kenntnisnahme:</b> [Datum/ Unterschrift]		
Für den Betrieb:	Für die BBS-Stadthagen:	Praktikantin/Praktikant: