

# Das Lehrberufs-ABC



## Berufsbild für den Lehrberuf

## Drogist/-in

BGBl. II Nr. 335/2021 23. Juli 2021

**Dieser Lehrberuf tritt mit 01.08.2021 in Kraft.**

### Lehrberuf Drogist/Drogistin

Der Lehrberuf Drogist/Drogistin ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren eingerichtet.

In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Drogist bzw. Drogistin) oder auf Wunsch geschlechtsneutral zu bezeichnen.

### Berufsprofil

Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der Drogist/die Drogistin über die in Abs. 2 und 3 festgelegten beruflichen Kompetenzen.

#### Fachliche Kompetenzbereiche:

##### 1. Verkauf und Beratung

Der Drogist/Die Drogistin ermittelt Kundenbedürfnisse und berät Kunden und Kundinnen gegebenenfalls unter Beachtung besonderer Abgabevorschriften entsprechend ihren Erwartungen und Wünschen sowie auf Grundlage seines/ihrer vernetzten Fachwissens zu unterschiedlichen Sortimenten, zum Beispiel in den Bereichen Gesundheitsvorsorge, Arzneimittel, Heilkräuter, Nahrungsergänzungsmittel, Kosmetik, Chemie, Pflanzenschutzmittel, Biozide sowie Haushalt. Er/Sie präsentiert auf Basis der erhobenen Kundenbedürfnisse geeignete Produkte und informiert im persönlichen Gespräch, schriftlich oder mit digitalen Medien über ihre Eigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten etc. Digitale Geräte und Anwendungen setzt der Drogist/die Drogistin zur Recherche, Beratung und Abwicklung des Verkaufs bedarfsgerecht ein. Ebenso wickelt er/sie Zahlungen ab und ermittelt den Tagesumsatz. Der Drogist/Die Drogistin beantwortet Kundenanfragen und wickelt Kundenbestellungen ab. Mit Beschwerden und Reklamationen geht er/sie kompetent um.

##### 2. Marketing und E-Commerce

Der Drogist/Die Drogistin verfügt über Grundkenntnisse in den Bereichen Marketing und E-Commerce und bearbeitet verschiedene Aufgaben im Rahmen der Durchführung von betrieblichen Marketingmaßnahmen (zB Werbung, Verkaufsförderung). So bereitet er/sie das Sortiment für den Verkauf vor. Der Drogist/Die Drogistin kennzeichnet Produkte und betreut Regale. Er/Sie präsentiert das betriebliche Sortiment unter Beachtung gesetzlicher Bestimmungen. Dazu positioniert er/sie Artikel ansprechend und gestaltet Präsentationen verkaufsgerecht. Über Trends im gesamten Sortiment hält er/sie sich am Laufenden.

##### 3. Einkauf und Warenwirtschaft

Der Drogist/Die Drogistin verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens, bearbeitet verschiedene Aufgaben in diesem Bereich und kommuniziert dabei mit Personen inner- und außerhalb des Betriebs. So ermittelt er/sie den Warenbedarf, trifft eine begründete Vorauswahl und führt die Warenbestellung durch. Der Drogist/Die Drogistin nimmt Waren an und führt die Identitätsprüfung der zum Verkauf in der Drogerie zugelassenen Arzneimittel durch. Er/Sie kontrolliert Rechnungen und setzt bei mangelhaften Lieferungen angemessene Maßnahmen. Darüber hinaus nimmt er/sie Einlagerungen unter Berücksichtigung produktspezifischer Lagerungsvorschriften vor und kontrolliert Lagerbestände auf Richtigkeit und Verkaufsfähigkeit.

##### 4. Administration

Der Drogist/Die Drogistin erfüllt verschiedene Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Administration. Dazu zählt insbesondere die Belegbearbeitung, bei dem er/sie Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit überprüft und diese nach betrieblichen Vorgaben ablegt oder weiterleitet. Der Drogist/Die Drogistin nutzt die Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent und entsprechend der betrieblichen Regelungen.

#### Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben, die der Drogist/die Drogistin in unterschiedlichen Branchen und Tätigkeitsfeldern erfüllen kann, setzt er/sie folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

##### 1. Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

## Berufsbild für den Lehrberuf

### Drogist/-in

BGBl. II Nr. 335/2021 23. Juli 2021

Der Drogist/Die Drogistin verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebswirtschaftlicher sowie ökologischer Zusammenhänge, um seine/ihre Tätigkeiten effizient zu organisieren und auszuführen. Er/Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihm/ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert sowie situationsgerecht auf Basis seines/ihrer Verständnisses für unternehmerisches Denken. Darüber hinaus kommuniziert er/sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

#### 2. Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Der Drogist/Die Drogistin wendet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der betrieblichen Standards ein. Er/Sie reflektiert sein/ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in seinem/ihrer Aufgabenbereich. Der Drogist/Die Drogistin beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für seine/ihre persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und handelt bei Unfällen und Verletzungen situationsgerecht. Im Rahmen seines/ihrer Aufgabenbereiches berücksichtigt er/sie wesentliche ökologische Auswirkungen seiner/ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

#### 3. Digitales Arbeiten

Der Drogist/Die Drogistin wählt im Rahmen der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben die für seine/ihre Aufgaben am besten geeigneten digitalen Geräte, betriebliche Software und digitale Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Er/Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabebearbeitung erforderlichen betriebsinternen und -externen Informationen. Der Drogist/Die Drogistin agiert auf Basis seiner/ihrer digitalen Kompetenz zielgerichtet und verantwortungsbewusst. Dazu zählt vor allem der sensible und sichere Umgang mit Daten unter Berücksichtigung der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben (zB Datenschutzgrundverordnung).

### Berufsbild

Zum Erwerb der im Berufsprofil angeführten beruflichen Kompetenzen wird das folgende Berufsbild mit Kenntnissen und Fertigkeiten in Form von Ausbildungszielen festgelegt.

Das Berufsbild gliedert sich in fachübergreifende und fachliche Kompetenzbereiche.

Die fachlichen Kompetenzbereiche sind nach Lehrjahren gegliedert. Die in den Kompetenzbereichen angeführten Kenntnisse und Fertigkeiten sind spätestens bis zum Ende des jeweils angeführten Lehrjahres zu vermitteln. Kenntnisse und Fertigkeiten, die sich über mehrere Lehrjahre erstrecken, sind in allen angeführten Lehrjahren zu vermitteln.

Die fachübergreifenden Kompetenzbereiche sind während der gesamten Lehrzeit zu berücksichtigen und zu vermitteln.

Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld
1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation
Der Drogist/Die Drogistin kann
1.1.1 die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.
1.1.2 die Zusammenhänge der einzelnen Bereiche des Lehrbetriebs sowie der betrieblichen Prozesse erklären.
1.1.3 die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführer/in, Filialleiter/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.4 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs
Die Fachkraft kann

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

## Drogist/-in

BGBl. II Nr. 335/2021 23. Juli 2021

1.2.1 das Leistungsangebot in allen Bereichen des betrieblichen Sortiments und der angebotenen Dienstleistungen erklären (zB fachliche Einteilung, Sortimentsbreite und -tiefe, Herkunft, Eigenschaften und Verwendungsmöglichkeiten der einzelnen Produkte).
1.2.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Zielgruppen).
<b>1.3 Branche des Lehrbetriebs</b>
Die Fachkraft kann
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends, wie Nachhaltigkeit, Do-it-yourself).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
<b>1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten</b>
Die Fachkraft kann
1.4.1 den Ablauf ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.4.2 die Bedeutung der Lehrlingsausbildung für ihr späteres Berufsleben erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Wichtigkeit der abgeschlossenen Lehre).
1.4.3 die Notwendigkeit der laufenden Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
<b>1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten</b>
Die Fachkraft kann
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling ihre Aufgaben erfüllen.
1.5.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit, Ordnung etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3 sich nach den innerbetrieblichen Vorgaben verhalten.
1.5.4 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seines/ihrer Lehrlingseinkommens sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).
1.5.5 die für sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GIBG grundlegend verstehen.
<b>1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung</b>
Die Fachkraft kann
1.6.1 ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.6.2 den Zeitaufwand für ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
1.6.3 sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
1.6.4 Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.
1.6.5 in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann eine andere Person hinzugezogen wird.

# Das Lehrberufs-ABC



## Berufsbild für den Lehrberuf

## Drogist/-in

BGBl. II Nr. 335/2021 23. Juli 2021

1.6.6 sich zur Aufgabebearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.6.7 in Teams arbeiten.
1.6.8 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für ihre Tätigkeit einbringen.
<b>1.7 Unternehmerisches Denken</b>
Die Fachkraft kann
1.7.1 kaufmännische Grundbegriffe wie Umsatz, Gewinn, Kosten, Umsatzsteuer erklären, die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.
1.7.2 Auswirkungen von betrieblichen Kosten auf den Betriebserfolg in Grundzügen nachvollziehen.
<b>1.8 Zielgruppengerechte Kommunikation</b>
Die Fachkraft kann
1.8.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden und Kundinnen, Lieferanten und behördlichen Aufsichtsorganen) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.
1.8.2 ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.8.3 berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Anwendung von Fachausdrücken).
<b>1.9 Kundenorientiertes Agieren</b> (Unter Kunden und Kundinnen werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)
Die Fachkraft kann
1.9.1 erklären, warum Kunden und Kundinnen für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.9.2 die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.9.3 mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.
<b>1.10 Ausstattung des Arbeitsbereiches</b>
Die Fachkraft kann
1.10.1 die übliche Ausstattung ihres Arbeitsbereiches kompetent verwenden (zB Drucker, Telefonanlage, Kassensystem).
1.10.2 die Betriebsbereitschaft der Geräte sicherstellen (zB Papier in der Kassa nachfüllen) und einfache Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen).
1.10.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend der betrieblichen Regelungen setzen.
<b>2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten</b>
<b>2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement</b>
Die Fachkraft kann
2.1.1 betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.
2.1.2 die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.
2.1.3 die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

## Drogist/-in

BGBl. II Nr. 335/2021 23. Juli 2021

<b>2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz</b>
Die Fachkraft kann
2.2.1 Maßnahmen im Bereich der persönlichen Hygiene setzen.
2.2.2 Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen (zB Betriebs- und Hilfsmittel des Verkaufs).
2.2.3 die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.
2.2.4 Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.
2.2.5 berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem/ihrem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitsschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
2.2.6 sich im Notfall richtig verhalten.
2.2.7 bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
2.2.8 die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden (zB richtiges Heben und Tragen).
<b>2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln</b>
Die Fachkraft kann
2.3.1 die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb erklären.
2.3.2 die Mülltrennung und -entsorgung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen und abfallvermeidend arbeiten.
2.3.3 Ressourcen sparsam einsetzen.
<b>3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten</b> (Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)
<b>3.1 Datensicherheit und Datenschutz</b>
Die Fachkraft kann
3.1.1 die rechtlichen und betriebsinternen Vorgaben einhalten (zB Betriebsgeheimnisse wahren, Regelungen der Datenschutz-Grundverordnung berücksichtigen).
3.1.2 mögliche Gefahren der digitalen Welt einschätzen (zB Mobbing, Missbrauch von Daten, Phishing-E-Mails, Viren).
3.1.3 Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).
3.1.4 Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).
<b>3.2 Software und weitere digitale Anwendungen</b>
Die Fachkraft kann
3.2.1 Software bzw. Apps und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB in den Bereichen Warenwirtschaft, CRM, E-Commerce, digitale Beratung).
3.2.2 die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

### Drogist/-in

BGBl. II Nr. 335/2021 23. Juli 2021

3.2.3 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).
3.2.4 sich über Innovationen im Bereich des digitalen Arbeitens informieren und Vorschläge für ihren Einsatz machen.
<b>3.3 Digitale Kommunikation</b>
Die Fachkraft kann
3.3.1 ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Social Media, in der fachspezifischen Beratung).
3.3.2 eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.
3.3.3 verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.
<b>3.4 Datei- und Ablageorganisation</b>
Die Fachkraft kann
3.4.1 sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).
3.4.2 sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.
<b>3.5 Informationssuche und -beschaffung</b>
Die Fachkraft kann
3.5.1 Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.
3.5.2 nach gespeicherten Dateien suchen.
3.5.3 in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.
<b>3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen</b>
Die Fachkraft kann
3.6.1 die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.
3.6.2 Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.

Fachliche Kompetenzbereiche sind:

<b>4. Kompetenzbereich: Verkauf und Beratung</b>			
<b>4.1 Grundlagen von Verkaufs- und Beratungsgesprächen</b>			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 Kunden und Kundinnen angemessen begrüßen.	x	x	x
4.1.2 Kundenbedürfnisse ermitteln.	x	x	x
4.1.3 Verkaufsgespräche führen und dabei auf verschiedene Kundentypen, deren Erwartungen, Wünsche und Einwände eingehen und unter Einsatz von Verkaufstechniken sowie unter Berücksichtigung von Verkaufspsychologie beraten.	x	x	x

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

### Drogist/-in

BGBl. II Nr. 335/2021 23. Juli 2021

4.1.4 Kunden und Kundinnen auf Grundlage seines/ihres fachlichen Know-Hows (drogistische Fachkunde, Gesundheit, Ernährung und Kosmetik, Arzneimittel und Chemikalien) im persönlichen Gespräch, schriftlich oder mit digitalen Medien beraten.	x	x	x
4.1.5 branchen- und betriebsübliche Produktbezeichnungen, Nomenklatur, Maß- und Mengeneinheiten und Fachausdrücke verwenden.	x	x	
4.1.6 digitale Geräte und Anwendungen zur Beratung und Abwicklung des Verkaufskunden- und bedarfsgerecht einsetzen.		x	x
4.1.7 entscheiden, welche Artikel sich situationsbezogen als Zusatzverkauf eignen und Zusatzverkäufe abschließen.		x	x
4.1.8 Kunden und Kundinnen über angebotene Serviceleistungen informieren und diese durchführen (zB Geschenkverpackung, Postversand).	x		
<b>4.2 Verkauf von Arzneimitteln und Chemikalien</b>			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 Kunden und Kundinnen über die Anwendung, Wirkung, Inhaltsstoffe, Darreichungsformen, Nebenwirkungen, Wechselwirkungen, Gegenanzeigen, Dosierung und Zubereitung von Arzneimitteln (insbesondere Heilkräuter) und Arzneispezialitäten gemäß der Abgrenzungsverordnung beraten und bei der Abgabe die einschlägigen Vorschriften (Abgrenzungsverordnung, Verpackungsvorschriften) berücksichtigen.		x	x
4.2.2 Stoffe oder Zubereitungen aus Stoffen gemäß Abgrenzungsverordnung herstellen, kennzeichnen und abgeben.		x	x
4.2.3 Kunden und Kundinnen über die Anwendung, Wirkung und Gefahren von Chemikalien (Gifte, Biozide, Haushaltschemikalien, Chemikalien für die Gesundheit) und Pflanzenschutzmittel beraten und bei der Abgabe die jeweiligen Vorschriften (zB Verpackungsvorschriften, Abgabebeschränkungen) beachten.		x	x
4.2.4 Kunden und Kundinnen die Bedeutung von GHS-Gefahrensymbolen, sowie H- und P-Sätzen erklären und sie informieren, wie und wo Kunden und Kundinnen bei Bedarf eine Bewilligung zum Bezug von Giften erhalten.		x	x
4.2.5 einschlägige lateinische und internationale Nomenklatur bei Arzneimitteln, Chemikalien und Giften anwenden.		x	x
4.2.6 Produktmischungen fachgerecht herstellen, die für das Verdünnen von Substanzen erforderliche Mischungsrechnung durchführen und Kunden und Kundinnen erklären.		x	x
<b>4.3 Verkauf von Waren im Bereich Gesundheit, Ernährung und Kosmetik</b>			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

## Drogist/-in

BGBl. II Nr. 335/2021 23. Juli 2021

4.3.1 Kunden und Kundinnen über Waren zur Gesundheitsvorsorge, Lebensmittel für die gesunde Ernährung und für spezielle Gruppen sowie Nahrungsergänzungsmittel beraten und dabei einschlägige Vorschriften (zB Health Claims VO) einhalten.		x	x
4.3.2 Kunden und Kundinnen über das sonstige betriebliche Sortiment, insbesondere Produkte der Kosmetik und Körperpflege, beraten und dabei über wichtige Anwendungsgebiete (zB Sonnenschutz, Haarpflege, Hand- und Fußpflege, Zahnpflege, Babypflege, Düfte) unter Anwendung seines/ihrer Fachwissens (zB Somatologie) ausführlich informieren und dabei auf Inhaltsstoffe, Eigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten eingehen.	x	x	
4.3.3 im betrieblichen Sortiment angebotene Kosmetika anwendungsbezogen präsentieren (zB Kunden und Kundinnen unter Berücksichtigung der gewerberechtlichen Bestimmungen schminken).		x	x
4.3.4 Kunden und Kundinnen zu Medizinprodukten (zB Lichttherapiegeräte, Rotlichtlampen, Inhalationsgeräte) beraten und dabei die Freie Medizinprodukteverordnung berücksichtigen.		x	x
<b>4.4 Kundenanfragen und Bestellungsabwicklung</b>			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (zB telefonisch, per E-Mail).	x		
4.4.2 häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten.		x	x
4.4.3 Bestellungen oder Aufträge entgegennehmen (zB telefonisch, über das betriebliche Bestellsystem, per E-Mail).	x	x	x
4.4.4 Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen (zB Rechnung und Lieferschein).	x	x	x
<b>4.5 Umgang mit schwierigen Kundensituationen</b>			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.5.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.		x	
4.5.2 die aus Garantie und Gewährleistung resultierenden Rechte der Kunden und Kundinnen bei Reklamationen berücksichtigen.		x	
4.5.3 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB bei komplexen Kundenanliegen).		x	x
4.5.4 Warenumtausch fachgerecht durchführen.			x
4.5.5 sich bei Diebstahl richtig verhalten und an Maßnahmen zur Verhinderung von Ladendiebstahl mitwirken.			x
<b>4.6 Kassa- und Zahlungsverkehr</b>			

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

## Drogist/-in

BGBl. II Nr. 335/2021 23. Juli 2021

Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.6.1 Zahlungen von Kunden und Kundinnen mit dem betrieblichen Kassensystem abwickeln.		x	x
4.6.2 die betrieblichen Sicherheitsmaßnahmen für den Umgang mit Bargeld umsetzen.		x	x
4.6.3 mit den im Betrieb akzeptierten Zahlungsmitteln umgehen.		x	x
4.6.4 die im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel auf ihre Echtheit und Gültigkeit überprüfen.		x	x
4.6.5 besondere Situationen an der Kassa abwickeln (zB Wechselgeldreklamation, Retouren).		x	x
4.6.6 Belege im Rahmen des betrieblichen Kassensystems erstellen.		x	x
4.6.7 die im betrieblichen Zahlungsverkehr üblichen analogen und digitalen Systeme (zB Zahlungsanweisung) erklären und verwenden.		x	x
4.6.8 den Kassastand überprüfen.		x	x
4.6.9 den Tagesumsatz ermitteln bzw. den Kassaabschluss durchführen.		x	x
4.6.10 über Zahlungsmöglichkeiten und die Zahlungsabwicklung bei E-Commerce informieren.		x	x
<b>5. Kompetenzbereich: Marketing und E-Commerce</b>			
<b>5.1 Grundlagen des betrieblichen Marketing und von E-Commerce</b>			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1.1 Ziele des betrieblichen Marketings sowie von E-Commerce erklären.	x	x	
5.1.2 einen Überblick über das betriebliche Marketing (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit, Preispolitik) und E-Commerce geben.	x	x	
5.1.3 die Grundlagen der betrieblichen Preisgestaltung erklären.		x	
5.1.4 Preise kalkulieren.			x
5.1.5 Möglichkeiten der Verbindung des stationären mit dem digitalen Handel erklären.		x	x
5.1.6 die verschiedenen Formen des Online-Marketings sowie die unterschiedlichen Marketingmöglichkeiten darstellen.	x	x	
<b>5.2 Grundlagen der Sortimentsgestaltung</b>			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
5.2.1 Faktoren erklären, die das betriebliche Warensortiment beeinflussen (zB Standort, Kundenkreis, Preisgestaltung, Spezialisierung auf Teilbereiche).		x	x
5.2.2 sich über Trends im gesamten Sortiment und aktuelle Entwicklungen der Branche am Laufenden halten und mögliche Auswirkungen auf das betriebliche Warensortiment erkennen.		x	x

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

### Drogist/-in

BGBl. II Nr. 335/2021 23. Juli 2021

5.3 Warenpräsentation			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
5.3.1 eingekaufte Waren den betrieblichen Sortimentsbereichen zuordnen und unter Einhaltung der einschlägigen Vorschriften (zB Selbstbedienungsverbot) entsprechend einordnen.	x		
5.3.2 Regale betreuen.	x	x	
5.3.3 das betriebliche Sortiment präsentieren (zB Artikel ansprechend positionieren, Sonderpräsentationen verkaufsgerecht gestalten, Auslagen gestalten, saisonale Aspekte berücksichtigen).	x	x	x
5.3.4 Produkte fachgerecht kennzeichnen (etikettieren).		x	x
5.3.5 Preise korrekt unter Einhaltung der einschlägigen Vorschriften auszeichnen.	x	x	
5.4 weitere Arbeiten im betrieblichen Marketing			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
5.4.1 an der Durchführung von betrieblichen Marketingmaßnahmen (zB Werbung, Verkaufsförderung, Kundenbindungsprogrammen, digitalen Systemen) mitarbeiten.		x	x
5.4.2 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen mitwirken, die betriebliche CI durch gepflegte Erscheinung und das Tragen von Dienstkleidung unterstützen, Beiträge für die sozialen Netzwerke verfassen).		x	x
5.5 E-Commerce			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
5.5.1 die Bedeutung von Kundenbindungsprogrammen speziell im Bereich des Multi-Channel-Sellings erklären.		x	x
5.5.2 betriebspezifische verkaufsfördernde Maßnahmen im E-Commerce-Bereich (zB Newsletter, soziale Medien, Online-Bewertungssysteme) erklären.		x	x
6. Kompetenzbereich: Einkauf und Warenwirtschaft			
6.1 Bedarfsermittlung und Bestellung			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
6.1.1 die Grundsätze und Abläufe der betrieblichen Beschaffung darstellen (zB Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Kriterien für Lieferantenauswahl) und Unterschiede zwischen Angeboten verschiedener Lieferanten (zB Preis, Lieferbedingungen, Zahlungsbedingungen) erkennen.	x	x	
6.1.2 den Bedarf ermitteln, die Beschaffungsentscheidung unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben treffen und die Bestellung durchführen.			x
6.2 Warenannahme und Rechnungskontrolle			

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

## Drogist/-in

BGBl. II Nr. 335/2021 23. Juli 2021

Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
6.2.1 die Lieferung mit der Bestellung vergleichen.	x	x	
6.2.2 Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.	x	x	
6.2.3 die Identitätsprüfung der zum Verkauf in der Drogerie zugelassenen Arzneimittel durchführen.			x
6.2.4 die Rechnungskontrolle durchführen.	x	x	
<b>6.3 Umgang mit mangelhaften Lieferungen</b>			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
6.3.1 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen im Einklang mit den betrieblichen Vorgaben ergreifen (zB Reklamationen durchführen).		x	x
6.3.2 Lieferverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den betrieblichen Vorgaben ergreifen.		x	x
<b>6.4 Lagerung und Warenwirtschaft</b>			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
6.4.1 Prinzipien der betrieblichen Waren- und Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen.	x	x	
6.4.2 Einlagerungen und/oder Auslagerungen (zB für den Versand) unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.	x	x	
6.4.3 produktspezifische Lagerungs- und Sicherheitsvorschriften (insbesondere für Gifte, gefährliche, gesundheitsschädliche und umweltgefährdende Stoffe und Chemikalien sowie Arzneimittel und Arzneyspezialitäten) berücksichtigen.	x	x	
6.4.4 Lagerbestände auf Richtigkeit und Verkaufsfähigkeit kontrollieren (zB Mindesthaltbarkeitsdatum, Schädlingsbefall).	x	x	
6.4.5 Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.		x	x
<b>7. Kompetenzbereich: Administration</b>			
<b>7.1 Kaufvertrags-Grundlagen</b>			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
7.1.1 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.	x	x	
7.1.2 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.	x	x	
<b>7.2 Belegbearbeitung</b>			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

### Drogist/-in

BGBl. II Nr. 335/2021 23. Juli 2021

7.2.1 Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.		x	x
7.2.2 übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach betrieblichen Vorgaben ablegen oder weiterleiten.		x	x

Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, in der jeweils geltenden Fassung, und der KJBG-VO, BGBl. II Nr. 436/1998, in der jeweils geltenden Fassung, zu entsprechen.