



## Einzelhandel - Telekommunikation (Lehrberuf) - Lehrzeit: 3 Jahre

### Andere Bezeichnung(en):

Telekommunikationsberater\*in

**English:** Retail trade services specialising in tele-communications (Telecommunications retail trader)

### 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.

### Arbeits- und Tätigkeitsbereiche:

Einzelhandelskaufleute im Bereich Telekommunikation vertreiben verschiedenste Waren und Dienstleistungen im Bereich Telekommunikation, z. B. Telefone, Mobiltelefone und ganze Telefonanlagen, Router und Modems oder Alarmanlagen für den betrieblichen Bereich. Sie präsentieren und verkaufen die Produkte und beraten ihre Kundinnen und Kunden. Sie sind auch für die Warenbestellung, die Warenannahme und die Warenlagerung zuständig. Außerdem planen und realisieren sie verkaufsfördernde Maßnahmen. Darüber hinaus können sie aber auch entsprechende betriebswirtschaftliche





Aufgaben im Personal- und Rechnungswesen übernehmen. Im Einkauf ermitteln die Einzelhandelskaufleute den Warenbedarf des Betriebes anhand des Lagerbestandes und entsprechend der Nachfrage. Bei der Warenübernahme kontrollieren sie, ob Bestellung und Lieferung hinsichtlich Menge, Qualität und Preis übereinstimmen. Bei etwaigen Mängeln der Waren oder bei durch den Transport verursachten Schäden verständigen sie die Lieferanten. Anschließend nehmen sie die gelieferten Waren in die IT-gestützte Lagerbuchhaltung auf, indem sie die entsprechenden Kenndaten der Waren am Computer erfassen oder mit Scangeräten einlesen. Bevor die Waren zum Verkauf angeboten werden, sind die Verkaufspreise auszuzeichnen. Die Preisauszeichnung erfolgt im Lager oder beim Einschichten der Waren in Verkaufsregale bzw. beim Aufstellen im Verkaufsraum. Beim Verkauf steht die Beratung der Kundinnen und Kunden bzw. das Verkaufsgespräch im Vordergrund.

Die zentrale Tätigkeit der Einzelhandelskaufleute ist der Verkauf der Waren an die Endabnehmer\*innen (Privat- und Firmenkunden). Sie beraten ihre Kunden und Kundinnen über das Warensortiment, über Eigenschaften, Qualität und Unterschiede der verschiedenen Angebote. Sie informieren über mögliche Alternativen, Preise, die verschiedenen Tarife der jeweiligen Anbieter, führen die Anmeldungen zu den gewünschten Telekomnetzen durch und nehmen diverse Serviceleistungen vor (z. B. Rufnummernmitnahme, SIM-Karten tauschen, Sperren und Annahme von Reparaturen). Sie kassieren den Kaufpreis und stellen Rechnungen und Verträge aus. Auf Kundenwunsch bestellen sie nicht lagernde Waren bei Produzenten oder fordern sie aus anderen Filialen oder Zentrallagern an.

Ist ein Kunde/eine Kundin mit der gekauften/bestellten Ware einmal nicht zufrieden, weil diese z. B. beschädigt ist oder ein ungeeignetes Modell, falsche Farbe etc. gewählt wurde, nehmen Einzelhandelskaufleute die Reklamation entgegen, tauschen die Waren um oder stellen Gutschriften aus. Immer wichtiger wird im Telekomhandel die Verkaufsabwicklung über E-Commerce - also Verkaufsportale im Internet. Für viele Einzelhandelskaufleute wird daher auch der sichere Umgang mit E-Commerce-Anwendungen immer wichtiger. Dabei spielt sowohl die rasche, als auch die richtige Abwicklung der Kundenbestellungen eine besondere Rolle.

Alle aktuellen Informationen zum Thema Berufsorientierung finden Sie auf unserer Website [www.taz.at](http://www.taz.at) unter dem Reiter Tipps und Links.



TCC – Testcenter Carinthia, WIFI Kärnten GmbH, 9020 Klagenfurt, Lastenstraße 26  
T: 059434 9092, M: [taz@wifikaernten.at](mailto:taz@wifikaernten.at)