

E(CO)-QUALIFY

Qualification
Standards for Organic Retailers



Qualifikationsstandards für den europäischen Naturkostfacheinzelhandel



Education and Culture

Leonardo da Vinci

Inhaltsverzeichnis

Vorwort 2

Tabelle operative Ebene 3

Tabelle Leitungs - und Management Ebene 4

I Basiskompetenz Naturkost 5

2 Produkt 7

3 Betrieb 11

4 Markt 12

5 Unternehmensführung 14

Für den Inhalt.
Hochschule für angewandte Wissenschaften Hamburg
Fachbereich Ökothrophologie
Prof. Dr. Helmut Labrenz
Birgit Kiefer

Vorwort

Warum werden Qualifikationsstandards für den Naturkost - Einzelhandel in Europa formuliert?

Ein Standard beschreibt den gewünschten oder besser den idealen Zustand einer Sache.

Er sollte von allen Beteiligten angewandt werden. Jeder Mitarbeiter, jede Mitarbeiterin kennt die angewandten Standards in ihrem Betrieb und kann sie umsetzen.

Es gibt Standards auf mehreren Ebenen. Zum einen die allgemeingültigen Standards, die eine Fachkraft erfüllen muss, z.B. Hygienestandards im Umgang mit Käse oder Kenntnisse im Bereich ökologischer Landbau. Zum anderen die geschäftsinternen Standards, z.B. wie viele Käsesorten dieser Laden anbietet und wie viele Sorten einen bestimmten Preis nicht überschreiten sollen etc.

In den hier vorliegenden Qualifikationsstandards ist definiert worden, welche inhaltliche Qualifikation eine Person benötigt um Aufgaben kompetent erledigen zu können.

Allgemeingültige Standards werden formuliert. Sie müssen in ihren Inhalten verbindlich sein. So sind z.B. die Hygienestandards für Käse keine Auslegungs- oder Interpretationssache, sondern festgelegte Richtlinien. Nur durch ihre konsequente Einhaltung wird die Qualität des Naturkost - Einzelhandels erhöht. Die geschäftsspezifischen, eigenen Standards bieten einen gewissen Handlungsspielraum, aber immer in Hinblick auf Einhaltung der allgemeingültigen Standards.

In der beruflichen Weiterbildung des Naturkost - Einzelhandels gibt es in vielen Ländern der Europäischen Union unterschiedlichste Fortbildungsmaßnahmen und Zertifikatsabschlüsse. Die Qualifikationen beziehungsweise Abschlüsse, die mit diesen Fortbildungsmaßnahmen erreicht werden sind in den meisten Fällen nicht aussagekräftig, da sie nicht miteinander vergleichbar sind.

Personalverantwortliche müssen daher entweder die Qualifikation eines Bewerbers inhaltlich noch einmal überprüfen, oder eigene Schulungen durchführen. Das ist kostenintensiv und zeitaufwendig. Einheitliche Qualifikationsstandards bieten eine Grundlage für vergleichbare oder allgemein gültige Bewertungs- und Zertifizierungssysteme. Sie tragen zur Angleichung der beruflichen Bildung im Marktsegment der Naturkost bei. Privatwirtschaftlich erworbene Zertifikate werden europaweit vergleichbar.

Mit Hilfe der Qualifikationsstandards lässt sich das berufliche Entwicklungsniveau von Mitarbeiter/innen in Naturkostfachgeschäften fördern und beurteilen.

Die hier vorliegenden Qualifikationsstandards wurden in einem europäischen Leonardo da Vinci Projekt von 14 Partnereinrichtungen aus 8 europäischen Ländern formuliert.

Die Beteiligten sind in den unterschiedlichsten Bereichen im Handel mit ökologischen Produkten tätig. Dadurch konnte die Entwicklung der Qualifikationsstandards arbeitsplatznah, transparent und international gestaltet werden und sich an den Erfordernissen des europäischen Arbeitsmarktes orientieren.

Es wurden Qualifikationsstandards für die operative Ebene und für das Management - die Leitung eines Betriebes entwickelt.

Es wurden Basiskompetenzen formuliert, sowie die notwendigen Fertigkeiten und Kenntnisse in den Bereichen Produkt, Betrieb und Markt.

Die hier vorliegenden Qualifikationsstandards bieten eine Grundlage für transparente Bewertungs- und Zertifizierungssysteme. Sie tragen zur Angleichung unterschiedlicher nationaler Ausbildungs- und Fortbildungsmaßnahmen im Rahmen beruflicher Bildung bei.

Köln, Oktober 2005

Elisabeth Avakian-Reuter
Ulrich Diermann

Tabelle 1: Qualifikationsstandards auf der operativen Ebene

Basis -kompetenzen	Produkt		Betrieb		Markt	
	Basisqualifikation	Zusatzqualifikation	Organisation	Rechnungswesen	Kommunikation	Marketing-instrumente
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ökologischer Landbau 2. Fair Trade 3. Hygiene 4. Warenpflege 5. Warenlagerung 6. Kommunikative Kompetenz 7. EDV-Kenntnisse 8. Umweltschutz 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obst u. Gemüse 2. Brot u. Backwaren 3. Käse 4. Milch, Molkereiprodukte u. Eier 5. Sojaprodukte 6. Getreide u. Getreideprodukte 7. Trockenfrüchte 8. Müsli 9. Saaten u. Sprossen 10. Öle, Fette u. Nüsse 11. Honig 12. Pasteuse Produkte u. Würzmittel 13. Getränke 14. Genussmittel (Süßigkeiten, Kaffee, Tee und Kakao) 15. Babynahrung 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fleisch und Wurstwaren 2. Naturwaren u. Naturkosmetik 3. Tiefkühlprodukte 4. Convenienceprodukte 5. Feinkostprodukte 6. Kräuter u. Heilmittel 7. Fisch 8. Ätherische Öle 9. Nahrungsergänzungsmittel 10. Putz- und Waschmittel 11. Snacks 12. Haushaltswaren u. Getreidemöhlen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Auszeichnung u. Kennzeichnung 2. Warenwirtschaft 3. Arbeitsablauf im Betrieb 4. Arbeitsschutz u. -sicherheit 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rechnungswesen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warenpräsentation u. Verkaufsraumgestaltung 2. Beratungsgespräch 3. Verkaufsgespräch 4. Reklamationsmanagement 5. Ernährungslehre 6. Ernährungsbedingte Krankheiten

Tabelle 2: Qualifikationsstandards auf der Management- und Leitungsebene

Basiskompetenzen	Betrieb		Marketing	
	Organisation	Rechnungswesen (führungsorientiert)	Marktforschung	Marketinginstrumente
<ol style="list-style-type: none"> 1. Unternehmensphilosophie 2. EDV-Kenntnisse 3. Kommunikative Kompetenz 4. Zeitmanagement 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warenwirtschaft 2. Wareneinkauf 3. Arbeitsorganisation 4. Qualitätsmanagement 5. Personalmanagement 6. Problemlösungsmanagement 7. Controlling I 8. Arbeitsrecht 9. Arbeitsschutz und -sicherheit 10. Rechtliche Grundlagen des Einzelhandels 11. Umweltmanagement 12. Projektmanagement 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rechnungswesen 2. Investition und Finanzierung 3. Controlling II 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kundenorientierte Marktforschung 2. Konkurrenzorientierte Marktforschung 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Werbung 2. Öffentlichkeitsarbeit

1

Basiskompetenz Naturkost

Lfd.Nr.	Teil des Qualifikations - standards	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Benötigte Zeit in theoretischer und praktischer Qualifikation
		Qualifikationsstandards für die operative Ebene des Naturkostfachhandels	
I	Basiskompetenz Naturkost	Hierunter fallen alle Qualifikationsstandards, die Grundlagen für das Arbeiten im Naturkostfachhandel sind. Sie dienen als Hintergrundwissen für den sachgemäßen und kundenorientierten Umgang mit den Produkten, ermöglichen das Arbeiten mit dem Computer und sind Teil der Unternehmensphilosophie.	
I.1	Ökologischer Landbau	<ul style="list-style-type: none"> - Die Grundlagen des ökologischen Landbaus sind bekannt und können erläutert werden. - Die ökologische Ware kann ihren Besonderheiten entsprechend behandelt und angeboten werden. - Die Unterschiede zwischen ökologischem und konventionellem Landbau können dargestellt werden. Die Folgen der konventionellen Landwirtschaft, wie zum Beispiel Gewässerverschmutzung oder Artenverluste, können beschrieben werden. - Die Standards der „EG Verordnung Ökologischer Anbau“ und der IFOAM (International Federation of Organic Agriculture Movement) sind bekannt. - Die positiven Folgen des ökologischen Landbaus können erläutert werden. - Die nationalen Anbauverbände und wichtige internationale Organisationen des ökologischen Landbaus sind bekannt. - Sie können in ihrer Entwicklung beobachtet werden um jederzeit Auskunft über die unter einem bestimmten Namen vermarkteten Qualitätsstandards geben zu können. - Internationale und nationale, staatliche Kontrollvorschriften für ökologische Waren sind bekannt und können täglich bei der Endkontrolle der Frischwaren und bei der Deklaration umgesetzt werden. - Die Erzeugung pflanzlicher Lebensmittel kann in Anbau, Verarbeitung, Transport und Verpackung beschrieben werden. Dazu gehören Kenntnisse über die Verwendung von organischer beziehungsweise den Verzicht auf mineralische Düngung, über den Sinn und die Anwendung der Fruchtfolge und über ökologische Methoden der Unkrautregulierung und des Pflanzenschutzes. - Kenntnisse in diesem Bereich befähigen dazu, Engpässe im Angebot und Qualitäts- und Preisunterschiede zu erklären. - Die Erzeugung tierischer Lebensmittel kann beschrieben werden. Dazu gehören Kenntnisse über die artgerechte Haltung und über die Balance zwischen Futter- und Düngeproduktion. - Kenntnisse in diesem Bereich befähigen dazu Preisunterschiede zu erklären. 	
I.2	Fair Trade	<ul style="list-style-type: none"> - Die Hintergründe des Fair Trade sind bekannt und können erläutert werden. - Der Zusammenhang zwischen bestehenden, konventionellen Wirtschaftsstrukturen und sozialem beziehungsweise ökologischem Elend auf globaler und regionaler Ebene kann aufgezeigt und kritisch betrachtet werden. 	
I.3	Hygiene	<ul style="list-style-type: none"> - Die gesetzlichen Regelungen der europäischen Lebensmittelhygieneverordnung sind bekannt und können umgesetzt werden. - Kenntnisse in diesem Bereich befähigen zu einem verantwortungsvollen Umgang mit Ware und Geräten und leisten den gesetzlichen Mindestanforderungen im Bereich Hygiene genüge. 	

Lfd.Nr.	Teil des Qualifikations - standards	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Benötigte Zeit in theoretischer und praktischer Qualifikation
I.4	Warenpflege	<ul style="list-style-type: none"> - Die Grundlagen der Warenpflege sind bekannt, können erläutert und angewendet werden. - Die Einwirkung von Wasser, Luft, Licht, Temperatur und Schädlingen auf die Ware können dargestellt werden. - Die im Geschäft angebotene Ware kann ihren Besonderheiten entsprechend behandelt bzw. gepflegt werden. - Kenntnisse in diesem Bereich befähigen dazu Entscheidungen bezüglich der Warenpflege zu treffen und bei Problemen ökologisch vertretbare Maßnahmen zu ergreifen. 	
I.5	Warenlagerung	<ul style="list-style-type: none"> - Die Grundlagen der Warenlagerung sind bekannt, können erläutert und angewendet werden. Die Einwirkung von Wasser, Luft, Licht, Temperatur und Schädlingen auf die Ware können dargestellt werden. Die Ware kann ihren Besonderheiten entsprechend gelagert werden. - Kenntnisse in diesem Bereich befähigen dazu Entscheidungen bezüglich der Warenlagerung zu treffen, gesetzliche Regelungen einzuhalten und bei Problemen ökologisch vertretbare Maßnahmen zu ergreifen. 	
I.6	Kommunikative Kompetenz	<ul style="list-style-type: none"> - Die Grundlagen der Kommunikation sind bekannt. Sie können im täglichen Umgang mit den Kunden, Kollegen, Lieferanten und Vorgesetzten angewendet werden. - Kommunikative Kompetenz ist Grundvoraussetzung für Teamarbeit, Beratungs- und Verkaufsgespräche. 	
I.7	EDV-Kenntnisse	<ul style="list-style-type: none"> - Der Umgang mit dem Computer und die Benutzung der gängigsten Anwendersysteme werden beherrscht. - IKT-gestützte Qualifizierungs - und Weiterbildungsmaßnahmen können absolviert werden. 	
I.8	Umweltschutz	<ul style="list-style-type: none"> - Ursachen der Gefährdung von Wasser, Boden, Luft und anderer natürlicher Ressourcen können benannt und erläutert werden. - Maßnahmen zum Schutz der Ressourcen, zur Müllvermeidung und Energieeinsparung sind bekannt, können beurteilt und angewendet werden. - In diesem Zusammenhang wird beispielsweise das Pfandrückgabesystem beherrscht. Der ökologische Nutzen von Mehrwegflaschen kann erläutert werden. - Kenntnisse in diesem Bereich befähigen sowohl zu verantwortungsvollem Umgang mit den natürlichen Ressourcen als auch zu ökonomisch sinnvollen Handlungen. 	

2 Produkt

Lfd.Nr.	Teil des Qualifikations - standards	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Benötigte Zeit in theoretischer und praktischer Qualifikation
2.1	Warenkunde	Die Kenntnisse und Fähigkeiten im Bereich der Warenkunde beziehen sich auf die einzelnen Produktgruppen, die im Naturkostfachhandel angeboten werden.	
2.1.1	Obst und Gemüse	<ul style="list-style-type: none"> - Die einzelnen Sorten der Produktgruppe Obst und Gemüse sowie deren Besonderheiten sind bekannt. - Der Anbau, Transport und die Verpackung dieser Produktgruppe kann beschrieben werden. - Ihr ernährungsphysiologischer und ökologischer Nutzen sowie ihr Gebrauch in der Küche kann beschrieben werden. 	
2.1.2	Brot- und Backwaren	<ul style="list-style-type: none"> - Die einzelnen Brotsorten und Backwaren sowie die verwendeten Rohstoffe sind bekannt und können in ihrer Herstellung beschrieben werden. - Ihr ernährungsphysiologischer und ökologischer Nutzen kann erläutert werden. 	
2.1.3	Käse	<ul style="list-style-type: none"> - Die Grundlagen der Käseherstellung sind bekannt und können beschrieben werden. - Die gängigsten Käsesorten mit den jeweiligen Besonderheiten sind bekannt. - Der Bio-Käse kann seinen Besonderheiten entsprechend behandelt und angeboten werden. - Die gesetzlich geregelte Einteilung von Käse kann benannt und beschrieben werden: - Milchart - Art der Dicklegung (Milchsäurebakterien oder Lab) - Reifegrad - Fettgehaltsstufen - Käse- Gruppen - Käse-Spezialitäten wie etwa Ziegen- und Schafkäse, Käse in Salzlake und Rohmilchkäse sind bekannt. - Kuhmilch-Unverträglichkeit ist ein Begriff und es können Alternativen, wie Schaf-, Ziegen- und Stutenmilch beziehungsweise Sojamilch oder Reisdink angeboten werden. - Deklarationsvorschriften nach der Käse-Verordnung für verpackten und unverpackten Käse sind bekannt Das Wissen kann bei der Endkontrolle der Frischwaren und bei der Deklaration im Laden umgesetzt werden. - Die Grundlagen der Käsepflege und -lagerung sind bekannt, können beschrieben und angewendet werden. Kenntnisse in diesem Bereich befähigen dazu gesundheitliche, ökologische und ökonomische Entscheidungen bezüglich der Käsepflege und - lagerung zu treffen. - Die Hygieneanforderungen im Umgang mit Käse sind bekannt und werden in die tägliche Praxis umgesetzt. - Die allgemeinen Grundsätze einer ansprechenden Präsentation sind bekannt und können umgesetzt werden. - Die Grundlagen des Beratungsgesprächs sind bekannt und werden beherrscht. Dazu gehören sensorische Kenntnisse. 	

Lfd.Nr.	Teil des Qualifikations - standards	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Benötigte Zeit in theoretischer und praktischer Qualifikation
2.1.4	Milch, Molkereiprodukte	<ul style="list-style-type: none"> - Die einzelnen Milch und Milchprodukte können klassifiziert werden. - Sie können in Herstellung, Verarbeitung, Transport, Verpackung und Haltbarkeit beschrieben werden. - Der ernährungsphysiologische und ökologische Nutzen dieser Produktgruppe kann erläutert werden. 	
2.1.5	Eier	<ul style="list-style-type: none"> - Eier können klassifiziert werden und hinsichtlich ihrer Haltbarkeit und besonderen Hygieneanforderungen gelagert werden. - Der ernährungsphysiologische und ökologische Nutzen dieser Produktgruppe kann erläutert werden 	
2.1.6	Sojaprodukt	<ul style="list-style-type: none"> - Die einzelnen Sojaprodukte können unterschieden und in Verarbeitung, Herstellung und Verpackung beschrieben werden. - Die besonderen Anforderungen an den Rohstoff können erläutert werden. - Der ernährungsphysiologische und ökologische Nutzen dieser Produktgruppe kann erläutert und die Zubereitungs- und Verwendungsmöglichkeiten von Sojamehl oder fertigem Tofu können beschrieben werden. 	
2.1.7	Getreide und Getreideprodukte	<ul style="list-style-type: none"> - Die einzelnen Getreidesorten können unterschieden und in Anbau, Transport und Verpackung beschrieben werden. - Die einzelnen Getreideprodukte, wie zum Beispiel Auszugsmehle, Grieß, Flocken und Kleie sind bekannt und können in Herstellung und Verwendungsmöglichkeit beschrieben werden. - Der ernährungsphysiologische und ökologische Nutzen dieser Produktgruppe kann erläutert werden. 	
2.1.8	Trockenfrüchte	<ul style="list-style-type: none"> - Die einzelnen Trockenfrüchte und ihre Ursprungsfrüchte können benannt und in Gewinnung und Verarbeitung beschrieben werden. - Die Besonderheiten in Bezug auf Haltbarkeit und Schädlingsbefall beziehungsweise -bekämpfung sind bekannt und können erläutert werden. - Ihre Verwendung und Zubereitung in der Küche kann beschrieben werden. 	
2.1.9	Müsli	<ul style="list-style-type: none"> - Die Zusammensetzung von Müsli und Crunchy-Produkten können unterschieden und die Anforderungen an die Rohstoffe benannt werden. - Die Verarbeitung der Rohstoffe und die Produkthaftung für selbstgemischte und selbstverpackte Waren können erläutern werden. - Die Vorschriften der EU- Bio Verordnung zu Mischprodukten sind bekannt. 	
2.1.10	Saaten und Sprossen	<ul style="list-style-type: none"> - Die einzelnen Sorten sowie die Besonderheiten dieser Produktgruppe sind bekannt und können in Anbau, Herstellung und Verpackung beschrieben werden. - Ihr ernährungsphysiologischer und ökologischer Nutzen und ihre Verwendung in der Küche kann beschrieben werden. 	
2.1.11	Öle, Fette und Nüsse	<ul style="list-style-type: none"> - Die einzelnen Sorten sowie die Besonderheiten dieser Produktgruppe sind bekannt und können in Anbau, Herstellung, Transport und Verpackung beschrieben werden. - Ihr ernährungsphysiologischer und ökologischer Nutzen und ihre Verwendung in der Küche kann beschrieben werden. 	
2.1.12	Honig	<ul style="list-style-type: none"> - Das Honigsortiment, das im Naturkostfachhandel angeboten wird, kann klassifiziert und die Qualitätskriterien für dieses Produkt können benannt werden. - Die fachlichen und gesetzlichen Anforderungen an eine biologische Bienenhaltung sowie Gewinnung und Verarbeitung können erläutert werden. - Der ernährungsphysiologische und ökologische Nutzen kann beschrieben werden. 	

Lfd.Nr.	Teil des Qualifikations - standards	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Benötigte Zeit in theoretischer und praktischer Qualifikation
2.1.13	Pasteuse Produkte und Würzmittel	<ul style="list-style-type: none"> - Die einzelnen pasteusen Produkte (Brotaufstriche) und Würzmittel können unterschieden werden. - Die zugrunde liegenden Rohstoffe sind bekannt. - Die Produktgruppe kann in Herstellung und Verpackung beschrieben werden. - Ihr ernährungsphysiologischer und ökologischer Nutzen sowie die Bedeutung von Brotaufstrichen als Alternative zu Wurstwaren kann erläutert werden. - Die Gewinnung von Würzmitteln und die Problematik bei ihrer Verarbeitung und Konservierung sowie ihre Verwendung in der Küche kann beschrieben werden. 	
2.1.14	Getränke	<ul style="list-style-type: none"> - Die einzelnen Getränke sind bekannt und können in ihren Besonderheiten beschrieben werden. - Wasser, Säfte und Nektare sowie Wein und Bier können klassifiziert werden. - Sie können in Herkunft beziehungsweise Herstellung, Anbau, Rohstoffqualität, Zutatenliste, Konservierung und Verpackung beschrieben werden. - Ihr ernährungsphysiologischer und ökologischer Nutzen sowie die Bedeutung von Alkohol und die Folgen eines Missbrauchs können beschrieben werden. 	
2.1.15	Genussmittel (Süßigkeiten, Kaffee, Tee und Kakao)	<ul style="list-style-type: none"> - Die einzelnen Genussmittel können klassifiziert werden. - Die wichtigsten Erzeugerländer und Anbauggebiete von Kaffee, Tee, Kakao und Zucker können benannt werden. - Ihre Herstellung kann beschrieben werden. - Die einzelnen Tees und Teesorten können klassifiziert werden. - Unterschiedliche Zuckerarten können unterschieden werden. - Ihre Herstellung kann beschrieben werden. - Die wichtigsten Erzeugerländer und Anbauggebiete können benannt werden. - Die Problematik dieser Produkte auf dem Weltmarkt kann erläutert werden. - Ihre Inhaltsstoffe und ernährungsphysiologischen Besonderheiten, ihre Zubereitung und Wirkung auf den menschlichen Organismus können beschrieben werden. 	
2.1.16	Babynahrung	<ul style="list-style-type: none"> - Das Sortiment an Säuglings- und Kindernahrung im Naturkostfachhandel kann klassifiziert werden. - Die Anforderungen an die Rohstoffe, die Zubereitung und Zusammensetzung sind bekannt. - Fragen zur Verwendung und Zubereitung können beantwortet und praktische Tipps können gegeben werden. 	
2.2	Zusatzqualifikation Warenkunde	Eine produktspezifische Zusatzqualifikation in folgenden Produktgruppen kann je nach Sortiment des Naturkostfachhandels sinnvoll oder gar notwendig sein.	
2.2.1	Fleisch-und Wurstwaren	<ul style="list-style-type: none"> - Dieser Qualifikationsstandard wird über eine gesonderte, staatlich anerkannte Ausbildung (Metzger und Fleischfachverkäufer) erreicht. - Für Naturkostfachgeschäfte, die eingeschweißtes oder tiefgefrorenes Fleisch verkaufen gilt die Deutsche Hackfleischverordnung. Diese muss bekannt sein und umgesetzt werden. 	
2.2.2	Naturwaren und Naturkosmetik	<ul style="list-style-type: none"> - Naturwaren und Naturkosmetik sind komplexe Sondersortimente. Ihre Herstellung, Inhaltsstoffe und Verwendungsbesonderheiten sind bekannt und können erläutert werden. Der Qualifikationsstandard wird über eine fachspezifische Ausbildung erreicht. 	
2.2.3	Tiefkühl - produkte	<ul style="list-style-type: none"> - Die verschiedenen Arten von Tiefkühlprodukten sind bekannt und können in ihrer Herstellung, Verpackung und Lagerung beschrieben werden. - Der lebensmitteltechnische Umgang mit Tiefkühlprodukten wird beherrscht. - Die Besonderheiten und die zukunftsweisende Bedeutung dieser Produktgruppe für den Naturkostfachhandel sind bekannt und können erläutert werden. 	

Lfd.Nr.	Teil des Qualifikations - standards	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Benötigte Zeit in theoretischer und praktischer Qualifikation
2.2.4	Convenience - produkte	<ul style="list-style-type: none"> - Die verschiedenen Arten von Convenience-produkten können benannt und in ihrer Herstellung, Verpackung, Lagerung und Haltbarkeit beschrieben werden. - Der lebensmitteltechnische Umgang mit Convenienceprodukten wird beherrscht. - Die Besonderheiten und die zukunftsweisende Bedeutung dieser Produktgruppe für den Naturkostfachhandel sind bekannt und können erläutert werden. 	
2.2.5	Feinkostprodukte	<ul style="list-style-type: none"> - Die wichtigsten Feinkostprodukte können definiert werden. - Ihre Zutaten sind bekannt. Sie können in ihrer Herstellung und Haltbarkeit erläutert werden. - Der lebensmitteltechnische Umgang mit Feinkostprodukten wird beherrscht. - Die Besonderheiten und die zukunftsweisende Bedeutung dieser Produktgruppe für den Naturkostfachhandel kann beschrieben werden. 	
2.2.6	Kräuter und Heilmittel	<ul style="list-style-type: none"> - Kräuter und Heilmittel können in Anbau, Ernte und Verarbeitung beschrieben werden. - Die Anwendung und Wirkungsweise der Produkte kann erläutert werden. - Das Sortiment und die Darreichungsformen freiverkäuflicher Naturheilmittel sowie die gesetzlichen Grundlagen sind bekannt und können erläutern werden. - Der Qualifikationsstandard wird in Deutschland über einen Sachkundenachweis zum Verkauf von frei verkäuflichen Arzneimitteln erreicht, der bei den Industrie- und Handelskammern erworben werden muss. 	
2.2.7	Fisch	<ul style="list-style-type: none"> - Die Richtlinien der ökologischen Fischproduktion sind bekannt, die einzelnen Fischarten können klassifiziert werden, ihre Zubereitung kann beschrieben werden. 	
2.2.8	Ätherische Öle	<ul style="list-style-type: none"> - Die Herstellung und Herkunft der ätherischen Öle ist bekannt und kann beschrieben werden. - Nichtmedizinische Anwendungsbereiche und die Gefahren beim Gebrauch können beschrieben werden. 	
2.2.9	Nahrungs - Ergänzungsmittel	<ul style="list-style-type: none"> - Die Besonderheiten in der Herstellung, Verarbeitung und Verwendung sind bekannt und können beschrieben werden. 	
2.2.10	Putz- und Waschmittel	<ul style="list-style-type: none"> - Eine Auswahl umweltverträglicher Putz- und Waschmittel kann benannt werden. - Die Inhaltsstoffe und Wirkungsweise der einzelnen Mittel sind bekannt und können beschrieben werden. - Der ökologische Zusatznutzen dieser Produkte kann erläutert werden. 	
2.2.11	Snacks	<ul style="list-style-type: none"> - Die Bedeutung von Snacks im Naturkostfachhandel kann erläutert werden. - Die Anforderungen an die verwendeten Rohstoffe, ihre Verarbeitung und Zubereitung können beschrieben werden. 	
2.2.12	Haushaltswaren und Getreidemühlen	<ul style="list-style-type: none"> - Die Konstruktion, Handhabung und Verwendung von Getreidemühlen kann beschrieben werden. - Die gängigsten Haushaltswaren im Naturkostfachhandel können angewandt und in ihrem Nutzen beschrieben werden. 	

3 Betrieb

Lfd.Nr.	Teil des Qualifikations - standards	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Benötigte Zeit in theoretischer und praktischer Qualifikation
3.1	Organisation	Die betriebliche Organisation kann folgendermaßen festgelegt werden: „Das gesamte betriebliche Geschehen vollzieht sich in einer bestimmten Ordnung, d.h. nach bestimmten Regelungen. Diese Ordnung muss zunächst geplant und dann mit Hilfe von organisatorischen Maßnahmen verwirklicht werden.“ Das Basiswissen in der betrieblichen Organisation führt dazu, dass eine festgelegte Ordnung im betrieblichen Ablauf herrscht.	
3.1.1	Auszeichnung und Kennzeichnung	- Die internationalen und nationalen gesetzlichen Auszeichnungs- und Kennzeichnungsvorschriften sind bekannt und können angewendet werden.	
3.1.2	Warenwirtschaft	- Die Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft können erläutert werden. - Der Waren- und Datenfluss im Betrieb kann dargestellt werden. - Die Organisation des Wareneinkaufs mit Einkaufsplanung und -abwicklung kann nachvollzogen und erläutert werden. - Die Besonderheiten beim Wareneinkauf im Naturkostfachgeschäft sind bekannt und können im täglichen Geschäft berücksichtigt werden. - Der Ablauf der Warenannahme ist bekannt und kann durchgeführt werden. - Die Wareneingänge können angenommen, kontrolliert und erfasst werden. - Der Umgang mit Lieferscheinen wird beherrscht.	
3.1.3	Warenlagerung	- Die Organisation des Lagers sowie alle gesetzlichen - Vorschriften zur Lagerhaltung können beschrieben werden. Das Wissen kann in die täglichen Arbeitsabläufe integriert werden. - Das System der Bestandsüberwachung wird beherrscht und kann umgesetzt werden. Die Bestände können auf Menge und Qualität überprüft werden. - Die Bestandsüberwachung kann dokumentiert werden.	
3.1.4	Arbeitsablauf im Betrieb	- Die Arbeitsabläufe im Betrieb sind bekannt und können für jede Abteilung beziehungsweise für jeden Bereich beschrieben, dokumentiert und umgesetzt werden. - Die Waren können fachgerecht verpackt werden. - Der Tagesabschluss in der Abteilung, bzw. im Betrieb kann selbstständig durchgeführt werden. - Die Arbeitsgeräte im Naturkostfachhandel können bedient werden. Dazu gehört das Bedienen der Waagen, Getreidemühlen, Schneide- und Reibegeräte.	
3.1.5	Kassensystem	- Die Verkaufsabrechnung kann durchgeführt werden. - Das Kassensystem wird im täglichen Gebrauch beherrscht. Kassiervorgänge können nachvollzogen und im Kundengespräch erläutert werden. - Quittungen und Rechnungen können ausgestellt werden. Die Kasse kann abgerechnet werden.	
3.1.6	Arbeitsschutz und Sicherheit	- Die gesetzlichen Regelungen zum Arbeitsschutz und -sicherheit sind bekannt und können umgesetzt werden. - Maßnahmen zur Vermeidung von Unfällen im Laden können selbstständig ergriffen werden.	
3.2	Rechnungswesen	- Grundkenntnisse im Rechnungswesen sind vorhanden. Diese Kenntnisse befähigen zur Ausführung von vorbereitenden Arbeiten wie Inventuren und Statistiken. - Der Umgang mit dem warengruppenspezifischen Kalkulationsfaktor wird beherrscht.	

4 Markt

Lfd.Nr.	Teil des Qualifikations - standards	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Benötigte Zeit in theoretischer und praktischer Qualifikation
		Die Qualifikationsstandards in diesem Bereich sollen dazu befähigen den Markt zu beobachten, Veränderungen wahrzunehmen und geeignete Marketingstrategien anzuwenden um ein positives wirtschaftliches Betriebsergebnis zu erreichen.	
4.1	Waren - verkaufskunde	<ul style="list-style-type: none"> - Das Basiswissen in diesem Bereich bezieht sich auf Maßnahmen, die den Verkauf optimieren und fördern. - Die Maßnahmen sind in erster Linie kundenorientiert, mit dem Ziel die Kunden von den Leistungen des Unternehmens zu überzeugen. 	
4.1.1	Warenpräsentation und Verkaufsraumgestaltung	<ul style="list-style-type: none"> - Die Grundsätze einer ansprechenden Warenpräsentation und Verkaufsraum- und Schaufenstergestaltung sind bekannt und können umgesetzt werden. - Kenntnisse in diesem Bereich befähigen zur optimalen Nutzung der Verkaufsfläche beziehungsweise der Warenträger. Sie fördern das Erscheinungsbild und schaffen eine positive Einkaufsatmosphäre. 	
4.1.2	Beratungsgespräch	<ul style="list-style-type: none"> - Die Techniken des Beratungsgesprächs sind bekannt und können angewendet werden. - In der täglichen Praxis kann ein Beratungsgespräch geführt werden. 	
4.1.3	Verkaufsgespräch	<p>Die Techniken des Verkaufsgesprächs werden beherrscht und können angewendet werden. In der täglichen Praxis kann ein dialogorientiertes Verkaufsgespräch geführt werden.</p> <p>Fähigkeiten in diesem Bereich fördern das Vertrauen des Kunden, wirken sich positiv auf den Gesamteindruck des Ladens aus und sollten den Umsatz steigern. Die sechs Phasen des gesamten Verkaufsprozesses können benannt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vorbereitungsphase - Kontaktphase - Gesprächseröffnungsphase - Argumentationsphase - Abschlussphase - Nachkaufphase <p>- Das Verkaufsgespräch, welches drei dieser Phasen beinhaltet kann beschrieben werden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesprächseröffnungsphase - - Das Gespräch kann unmittelbar nach der Kontaktaufnahme eröffnet werden. - Die Bedeutung dieser Phase ist bekannt und kann beschrieben werden. Dazu gehört das Wissen, dass sich in den ersten zwei bis sechs Minuten entscheidet, ob der Kunde dem Verkäufer vertraut oder nicht. Bei der Kommunikation mit fremden Personen werden diese in ein vorhandenes Erfahrungs- und Bewertungssystem eingepasst. Bewertet werden unter anderem die Kleidung, die Gesten, der Gesichtsausdruck und das Sprechverhalten des Gegenübers. Die Anforderung an die Mitarbeiter ist hier, einen guten persönlichen Gesamteindruck vermitteln zu können. - Argumentationsphase - - Die Techniken einer guten Argumentation können angewendet werden. - Argumente können sowohl auf der Sach- und Beziehungsebene als auch auf der Verkaufsebene vorgebracht werden. - Auf der Sachebene können entscheidungsrelevante Inhalte (Sachargumente) vermittelt werden. 	

4.1.3	Verkaufsgespräch	<ul style="list-style-type: none"> - Auf der Beziehungsebene können die Sachargumente durch Aufbau einer positiven Beziehung untermauert werden. - Auf der Verkaufsebene können Gesprächsstrategien, -taktiken und -methoden zielorientiert eingesetzt werden. - Abschlussphase - Die Techniken der Abschlussphase werden beherrscht. - Die Kaufentscheidung des Kunden soll durch vertrauensfördernde und entscheidungsrelevante Argumente positiv beeinflusst werden. - Das Gespräch verläuft optimal und führt zu einem erfolgreichen Abschluss. 	Benötigte Zeit in theoretischer und praktischer Qualifikation
4.1.4	Reklamationsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> - Das bestehende Reklamationsmanagement wird beherrscht und kann in der täglichen Praxis angewendet werden. - Ein transparentes Reklamationsmanagement und seine Ausübung führen auch in schwierigen Situationen zur Kundenzufriedenheit. 	
4.1.5	Ernährungslehre	<ul style="list-style-type: none"> - Die Grundzüge der allgemeinen Ernährungslehre sind bekannt und können im Beratungsgespräch mit einbezogen werden. 	
4.1.6	Ernährungsbedingte Krankheiten	<ul style="list-style-type: none"> - Die häufigsten ernährungsbedingten Krankheiten sind bekannt und können in ihren Grundzügen beschrieben werden. - Der Zusammenhang zwischen Krankheit und Ernährung kann beschrieben werden. - Geeignete Produkte aus dem Naturkostsortiment können ausgewählt werden. - Die positive Wirkung dieser Produkte auf den kranken Körper kann beschrieben werden. - Die fachkompetente Beratung soll das Vertrauen des Kunden in den Naturkostfachhandel fördern. 	
4.2	Marketinginstrumente		
4.2.1	Struktur des Einzelhandels	<ul style="list-style-type: none"> - Die Struktur des Einzelhandels kann dargestellt und beschrieben werden. - Die Stellung des Handels mit ökologischen Produkten, insbesondere des Einzelhandels, kann beschrieben und analysiert werden. - Wichtige Zusammenhänge können hergestellt werden. - Die Entwicklungen auf dem Markt können beobachtet werden. Dazu benötigte Informationen können selbstständig eingeholt und verwertet werden. 	
4.2.2	Preispolitik	<ul style="list-style-type: none"> - Die Mechanismen der Preispolitik sind bekannt. - Dieses Wissen befähigt zu einer überzeugenden Preisargumentation (Erläuterung des Preis- Leistungsverhältnisses) im Kundengespräch. 	
4.2.3	Sortiment	<ul style="list-style-type: none"> - Das gesamte Sortiment des Naturkostfachgeschäftes ist bekannt. - Die Sortimentsgestaltung (Grundsortiment, Aufbau-, oder erweitertes Sortiment) kann geplant und umgesetzt werden. - Kenntnisse in diesem Bereich befähigen zur optimalen Nutzung der Verkaufsfläche beziehungsweise der Warenträger. - Sie fördern das Erscheinungsbild und schaffen eine positive Einkaufsatmosphäre. 	
		Qualifikationsstandards auf der Management- und Leitungsebene	
	Unternehmensführung	<ul style="list-style-type: none"> - Neben der operativen Ebene gibt es im Einzelhandel noch die Management- und Leitungsebene, der im Wesentlichen die Unternehmensführung unterliegt. Die Aufgaben der Unternehmensführung sind Zielsetzung, Planung, Organisation, Entscheidung, Kontrolle, Rechenschaftslegung und Repräsentation in einem Betrieb. Die Qualifikationsstandards auf dieser Ebene sollen dazu befähigen, diese Aufgaben verantwortungsvoll und wirtschaftlich sinnvoll zu erfüllen. Das Wissen, welches dafür benötigt wird, geht über bloße Grundlagenkenntnisse hinaus. - Die produktspezifischen Basisqualifikationen, die ökonomischen und organisatorischen Grundlagen im Betrieb sowie grundlegende Marketingkenntnisse auf der operativen Ebene werden bei der Unternehmensführung im Naturkostfachhandel vorausgesetzt. 	

5 Unternehmensführung

Lfd.Nr.	Teil des Qualifikations - standards	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Benötigte Zeit in theoretischer und praktischer Qualifikation
5.1	Basiskompetenz Betriebsführung	Hierunter fallen alle Qualifikationsstandards, die elementare Grundvoraussetzungen für die Führung eines Betriebes darstellen.	
5.1.1	Unternehmens - philosophie	<ul style="list-style-type: none"> - Eine Unternehmensphilosophie kann erarbeitet und formuliert werden. - Normen, Werte, Verhaltens- und Arbeitsweisen des Unternehmens können festgelegt werden. - Die Selbstdarstellung gegenüber der Öffentlichkeit kann optimiert werden. - Die Bildung eines Wir-Gefühls bei den Mitarbeitern kann gefördert werden. 	
5.1.2	EDV-Kenntnisse	<ul style="list-style-type: none"> - Der Umgang mit dem Computer, dem Internet und die Benutzung der gängigen Anwendersysteme werden beherrscht. - Es können betriebspezifische Systeme zur Warenwirtschaft, Rechnungswesen und Personalmanagement eingesetzt werden. 	
5.1.3	Kommunikative Kompetenz	<ul style="list-style-type: none"> - Die Grundlagen der Kommunikation sind bekannt. - Kommunikative Kompetenz ist Grundvoraussetzung zur Personalführung und um Verhandlungen mit Partnern, Lieferanten und Herstellern zu führen. 	
5.1.4	Zeitmanagement	<ul style="list-style-type: none"> - Die vorhandene Arbeitszeit kann effektiv genutzt werden 	
5.2	Betrieb		
5.2.1	Organisation		
5.2.1.1	Warenwirtschaft	<ul style="list-style-type: none"> - Ein geschlossenes Warenwirtschaftssystem kann eingeführt und optimal genutzt werden. - Die Einführung eines Scanner-Systems kann durchgeführt und den Mitarbeitern vermittelt werden. 	
5.2.1.2	Wareneinkauf	<ul style="list-style-type: none"> - Der Einkauf und das Bestellwesen können organisiert und kontrolliert werden. - Dazu gehört die Ausübung folgender Aufgaben: Bedarfsermittlung, Bezugsquellenermittlung, Vertragsabschluss und Lieferüberwachung. 	
5.2.1.3	Arbeitsorganisation	<ul style="list-style-type: none"> - Die betrieblichen Arbeitsabläufe und Strukturen können organisiert, optimiert und kontrolliert werden. - Die Leistungsfähigkeit (Effektivität) des Naturkostfachhandels und die Qualität des Arbeitsalltags für die Mitarbeiter (Humanität) kann verbessert werden. 	
5.2.1.4	Qualitätsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> - Qualitätssicherungssysteme unterschiedlicher Art sind bekannt. - Das ausgewählte System kann für den eigenen Betrieb installiert werden. - Dies beinhaltet standardisierte Qualität (Produktqualität, Kontaktqualität, Interne Prozessqualität), auf die sich Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten und Hersteller beziehen können. 	
5.2.1.5	Personalmanagement	<ul style="list-style-type: none"> - Personalentwicklung und Personalverwaltung kann geplant, gesteuert und kontrolliert werden. - Nationales Personalrecht ist bekannt und kann eingehalten werden. - Personalführung beinhaltet Mitarbeiterorientierung des Betriebes, deren Motivation und Kontrolle. 	
5.2.1.6	Problemlösungsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> - Problemlösungs- und Entscheidungstechniken werden beherrscht. - Techniken zur Zielfindung, Ideenfindung, Prioritätensetzung, Bewertung und Entscheidungsfindung können angewandt werden. 	
5.2.1.7	Controlling I	<ul style="list-style-type: none"> - Controllingssysteme verschiedener Art sind bekannt und können dem eigenen Betrieb entsprechend umgesetzt werden. - Unternehmenscontrolling, Personalcontrolling, Sortimentscontrolling, Flächencontrolling und Warenwirtschaftscontrolling sind im Alltag angewandte Systeme. 	

Lfd.Nr.	Teil des Qualifikations - standards	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Benötigte Zeit in theoretischer und praktischer Qualifikation
5.2.1.8	Arbeitsrecht	<ul style="list-style-type: none"> - Die gesetzlichen Grundlagen des Arbeitsrechts sind bekannt und werden praktiziert. - Unter dem Arbeitsrecht sind verschiedene Gesetze vereint. Dazu gehören unter anderem das Betriebsverfassungsrecht, alle Arbeitsschutzgesetze, tarifrechtliche Kenntnisse (falls Tarifverträge vorhanden sind), die Ausarbeitung von Arbeitsverträgen und die Rechte und Pflichten im Arbeitsverhältnis. 	
5.2.1.9	Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit	<ul style="list-style-type: none"> - Die gesetzlichen Regelungen zum Arbeitsschutz und -sicherheit (Gesundheits- und Unfallschutz) sind bekannt und werden umgesetzt. - Alle notwendigen organisatorischen und baulichen Maßnahmen zur Vermeidung von Unfällen oder anderen gesundheitlichen Schäden werden durchgeführt. 	
5.2.1.10	Rechtliche Grundlagen des Einzelhandels	<ul style="list-style-type: none"> - Die rechtlichen Grundlagen des Einzelhandels sind bekannt. - Steuerrecht, Handelsrecht, Zivilrecht, Schuldrecht, Haftung und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB's) sind bekannt und werden im Geschäftsalltag berücksichtigt 	
5.2.1.11	Umweltmanagement	<ul style="list-style-type: none"> - Ein umfassendes Umweltmanagement für den Naturkostfachhandel kann definiert und praktiziert werden. - Ein verantwortungsvoller Umgang mit der Umwelt wird in den Arbeitsalltag integriert. - Die für den Naturkostfachhandel relevanten Gesetze und Verordnungen des Umweltrechts sind bekannt und werden umgesetzt. 	
5.2.1.12	Projektmanagement	<ul style="list-style-type: none"> - Das Projektmanagement kann zur Lösung anstehender Probleme bei der Erreichung der Unternehmensziele eingesetzt werden. - Die Vorgehensweise und die organisatorische Abwicklung des Lösungsprozesses können bestimmt werden. - Geeignete Projekte können geplant, gestaltet und gesteuert werden. - Ziel des Projektmanagement ist eine Balance zwischen den Zeit-, Kosten- und Qualitätszielen mit den vorhandenen Ressourcen zu schaffen. Das magische Dreieck des Projektmanagements ist in diesem Zusammenhang bekannt. 	
5.2.1.13	Organisation als Ausbildungsbetrieb	<ul style="list-style-type: none"> - Die rechtlichen und organisatorischen Voraussetzungen um den Betrieb als Ausbildungsbetrieb nutzen zu können sind bekannt. - Der Betrieb kann Nachwuchskräfte ausbilden und leistet so einen Beitrag zur Qualifizierung des Personals in der Naturkostbranche. 	
5.2.2	Rechnungswesen (führungsorientiert)		
5.2.2.1	Rechnungswesen	<ul style="list-style-type: none"> - Die gesamten quantifizierbaren Vorgänge im Unternehmen können systematisch erfasst, überwacht und ausgewertet werden. - Kenntnisse in diesem Bereich befähigen zu wirtschaftlichem Handeln und sind die Grundlage für alle unternehmerischen Planungen und Entscheidungen im Naturkostfachgeschäft. - Die betriebsbezogene Kosten- und Leistungsrechnung kann durchgeführt werden. Die Wirtschaftlichkeit des Naturkostfachgeschäftes kann somit überwacht und das Betriebsergebnis (Gewinn- und Verlustrechnung) ermittelt und die Preise kalkuliert werden. - Eine betriebseigene Buchführung kann nach den Regeln der allgemeinen Buchführung umgesetzt werden. Der gesetzlich vorgeschriebene Jahresabschluss kann durchgeführt werden. Alle Geschäftsfälle werden so zeitlich und sachlich geordnet aufgezeichnet. - Die Bilanzierung kann durchgeführt und ausgewertet werden. Zu einem bestimmten Stichtag können: <ul style="list-style-type: none"> - Vermögensformen und Vermögensquellen - Mittelverwendung und Mittelherkunft - Investition und Finanzierung gegenübergestellt werden. Dadurch wird der Vermögens- und Kapitalaufbau ersichtlich. - Die gesetzlichen Bestimmungen zur Bilanzierung sind bekannt und können umgesetzt werden. - Das Handelsgesetzbuch ist bekannt (HGB). 	

Lfd.Nr.	Teil des Qualifikations - standards	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Benötigte Zeit in theoretischer und praktischer Qualifikation
5.2.2.2	Investition und Finanzierung	<ul style="list-style-type: none"> - Eine Investitions- und Finanzierungsplanung kann durchgeführt und kontrolliert werden. - Der Kapitalbedarf kann ermittelt werden. - Investitionen können getätigt werden. 	
5.2.2.3	Controlling 2	<ul style="list-style-type: none"> - Eine betriebswirtschaftliche Auswertung (BWA) kann vorgenommen und als Grundlage für ein Kontrollsystem eingesetzt werden. 	
5.2.2.4	Ressourcenmanagement	<ul style="list-style-type: none"> - Das Ressourcenmanagement kann definiert und beschrieben werden. - Der Umgang mit den vier Hauptressourcen Kapital, Produkt, Mitarbeiter und Kunde kann geplant und umgesetzt werden. 	
5.3	Marketing		
5.3.1	Marktforschung	<ul style="list-style-type: none"> - Marktforschung kann für eine systematische Datenbeschaffung, Datenverarbeitung und Dateninterpretation genutzt werden. - Sie wird genutzt um Informationen über objektive (quantitative) und subjektive (qualitative) Marktsachverhalte und Marktentwicklungen zu gewinnen. - Diese Informationen können als Grundlage für Entscheidungen über den Einsatz der Marketinginstrumente genutzt werden. 	
5.3.1.1	Kunden orientierte Marktforschung	Die einzelnen Studien und Analysen in der Branche sind bekannt und können umgesetzt werden. Dazu gehören im Betrieb die Kundenbeobachtung, Kundenlaufstudie, Kundenanalyse und Kundenzufriedenheits-/Qualitätsanalyse.	
5.3.1.2	Konkurrenzorientierte Marktforschung	<ul style="list-style-type: none"> - Die Methoden der Konkurrenzanalyse sind bekannt und können durchgeführt werden. 	
5.3.2	Marketinginstrumente	<ul style="list-style-type: none"> - Unterschiedlichste Marketinginstrumente sind bekannt und können absatzmarktbeeinflussende Aktivitäten eingesetzt werden. 	
5.3.2.1	Werbung	<ul style="list-style-type: none"> - Werbemaßnahmen können bewertet, geplant und durchgeführt werden. - Der Prozess der Werbeplanung und -durchführung ist bekannt und kann für den eigenen Betrieb umgesetzt werden. - Die gesetzlichen Auflagen zur Werbung (Grundsatz des lautereren Wettbewerbs, Verbot der irreführenden und der herabsetzend vergleichenden Werbung) sind bekannt und werden bei allen eingesetzten Werbemaßnahmen berücksichtigt. - Die Grundsätze Wahrheit, Klarheit, Wirksamkeit (informieren, motivieren) und Wirtschaftlichkeit (Kosten kleiner als Erlöse) können zur Orientierung herangezogen werden. - Die verschiedenen Arten der Werbung sind bekannt und die für den Naturkostfachhandel relevanten Arten können beschrieben und bewertet werden. - Es können Entscheidungen getroffen werden in Hinblick auf: <ul style="list-style-type: none"> - Die Werbeziele, diese können ökonomisch (zum Beispiel Umsatzerhaltung) und außerökonomisch (zum Beispiel Einstellungen der potentiellen Kunden verändern) sein. - Den Werbezeitraum und die Werbeperiode (einmalig, zeitlich begrenzt oder regelmäßig wiederkehrend). - Den Werbeetat, die Höhe ist festzusetzen und der Etat auf die einzelnen Werbeobjekte zu verteilen. - Das Werbeobjekt, für welches Produkt soll geworben werden. - Die Werbesubjekte, die Zielgruppen sind zu bestimmen, die Werbebotschaft, der Inhalt und die Form der Botschaft ist festzulegen, in diesem Zusammenhang ist eventuell ein USP (= einzigartiges Verkaufsversprechen) zu finden. - Die Werbemittel (beispielsweise Prospekte, Beilagen, Plakate) können ausgewählt und bewertet werden. - Die Werbeträger, diese können festgelegt und entsprechende Kontakte (beispielsweise mit Zeitungen, Kinos und Rundfunkanstalten) hergestellt werden. - Die Durchführung der Werbung kann entweder selbst oder durch eine Werbeagentur betrieben werden. 	
5.3.2.2	Öffentlichkeitsarbeit	<ul style="list-style-type: none"> - Die Instrumente und Wege der Öffentlichkeitsarbeit sind bekannt und können eingesetzt beziehungsweise initiiert werden. - Ziel ist ein positives Image zu schaffen und Vertrauen beim Kunden aufzubauen. Mittel und Instrument der Öffentlichkeitsarbeit sind unter anderem unternehmenseigene Zeitschriften für bestimmte Zielgruppen, Preisausschreiben und Ausstellungen. 	

www.ecoqualify.o-r-a.org