



INSTITUT FÜR AUS- UND WEITERBILDUNG IM MITTELSTAND
UND IN KLEINEN UND MITTLEREN UNTERNEHMEN

Vervierser Straße 4 A – 4700 EUPEN

Tel. 087/30 68 80 – Fax. 087/89 11 76

e-mail: iawm@iawm.be

MEISTERPROGRAMM

EISENWARENHÄNDLER

G17 / 1987

A. ALLGEMEINKENNTNISSE

Siehe hierzu das vom zuständigen Minister genehmigte Programm.

B. THEORETISCHE FACHKENNTNISSE

HANDELSPRODUKTE UND GRUNDSTOFFE

GRUNDSTOFFE

- Eisenmetalle und Nichteisen-Metalle: Bezeichnung, Kennzeichen, Eigenschaften und Verwendung.
Eisenmetalle: Flusstahl, hochgekohelter unlegierter Werkzeugstahl, Gusseisen, Maschinenguss und Temperguss, usw.
Nichteisen-Metalle: Zink, Aluminium, Kupfer, Blei, Zinn...
- Legierungen: Kennzeichen, Zusammensetzung, Bezeichnung, Eigenschaften und Verwendung.
- Eisenlegierungen: rostfreier Stahl, Speziallegierungen, Wolframkarbid, usw.
NE-Legierungen: Messing, Bronze, Zamak und Aluminiumlegierungen.
- Kunststoff: die verschiedenen Arten, ihre Eigenschaften und ihre Verwendung: Nylon, PVC, Polystyrol, Polyvinyl, Polyäthylen, Bakelit, usw.
- Verschiedene Stoffe:
 - Natur- und Kunstkautschuk: Arten, Verwendung, Eigenschaften.
 - Silikone und ihre Verwendung.
 - Asphalt, Bitumen und andere Dichtungsprodukte.
 - Pflanzliche Stoffe: Hanf, Jute und Baumwolle.
 - Glas und Porzellan und Steingut.
 - Amiant, Mika, usw.
 - Bauholz sowie Bauwerkzeuge und ihre Derivate.
 - Schleifmittel: Eigenschaften, Identifikation und Anwendungen.
 - Verputz: Eigenschaften und Anwendungen.
 - Leime und Bindemittel: Eigenschaften und Anwendungen.
- Gasförmige Brennstoffe: Butan, Propan, Acetylen (+Sauerstoff): Kennzeichen, Eigenschaften, Vorsichtsmaßnahmen bei der Handhabung und Lagerung.
- Im Betrieb vorhandene Flüssigprodukte: Verwendung, Eigenschaften, Vorsichtsmaßnahmen bei der Handhabung und Lagerung.
- Oberflächenbehandlung: Grundkenntnisse und Eigenschaften der verschiedenen Oberflächenbehandlungen:
 - bei Metallen: Verchromen, Vernickeln, Verkupfern, Vermessingen, Verkadmen, Bronzieren, Verzinken, Feuerverzinken, Verzinnen, Muffeln...
 - Anstreichen, Lackieren, Firnissen, Emaillieren (Tauchemaillierung und Ofenemaillierung).
 - Flammgespritzten, Aluminiumeloxierung.

HANDELSPRODUKTE

Für alle aufgeführten Artikeln:

- Bestimmung und Unterscheidung der gebräuchlichen Grundstoffe, die bei ihrer Herstellung verwendet wurden.
- Bestimmung und Unterscheidung entsprechend dem herstellungsverfahren.
- Die Sortimente, Maße und Normen, die Verkaufseinheiten: lose verkaufte und verpackte Artikel.
- Das Lesen der Verkaufstarife, der Klassifizierungsmethode, der Tarife, der Kataloge und der Dokumentation.
- Die Vorsichtsmaßnahmen bei der Aufbewahrung, der Handhabung und dem Transport, der verschiedenen Artikel.
- Das Lesen der Verkaufstarife, der Klassifizierungsmethode, der Tarife, der Kataloge und der Dokumentation.
- Die Vorsichtsmaßnahmen bei der Aufbewahrung, der Handhabung und dem Transport der verschiedene Artikel.
- Ihre Verwendung, die Vorführung (etwaige Vorsichtsmaßnahmen zur Vermeidung von Unfällen), die Verkaufsargumente
- Die Griffseite (links oder rechts) bei Bauteilen und Schlössern.
- Das Zubehör.

a) Werkzeug

1. Handwerkszeug.

Kenntnis der Eigenschaften, der Verwendung und der Wartung:

- der Schraubendreher: Qualität der Legierungen, die Schneiden, die Griffe, Drillschraubendreher, Knarrensraubendreher
- der Feilen und der Reibeisen.
- der Spannschlüssel: Ein- oder Doppelmaulschlüssel, Vielzahnschlüssel, Steckschlüssel, Sechskant - Rohrschlüssel, Drehmomentschlüssel, Steckschlüssel mit Griff, verstellbare Einmaulschlüssel, Rohrzangen, Kettenrohrzangen, Sechskantstiftschlüssel (Allen), usw.
- der Zangen: Kombizange, Flachzange, Rundzange, Nadelzange, Kabelzange, Seitenschneider, Vornschneider, Elektrodenzange, Ringzange, Zange für Sicherungsringe, Kabel- Abmantelungszange, Präzisionspinzetten, Beißzange, Nietzange, Kabelschere (Kupfer oder Stahl), Bolzenschere, Crimpzange, Schränkzange für Sägezähne, usw.
- der Meißel, der Kreuzmeißel; der Nagelsetzer, der Durchtreiber, der Körner, der Federdruckkörner; der Aushauwerkzeuge
- der Hämmer und Vorschlaghammer: Elektrikerhämmer, Latthämmer, Schlosserhämmer mit Kugelfinne, Einrichterhämmer, Hämmer mit stark gekrümmter Klaue, Schweißerhämmer; Hämmer zum Ausbeulen; Vorschlaghammer und Kunststoffhämmer, Gummihämmer, Holzhämmer, usw.
- der Blechscheren: Universal-Blech- und Profilstahlscheren, Zweihandscheren, Besäumscheren (Standart und Wellblech), Winkelscheren, usw.
- der Schraubstöcke: Bankschraubstock aus Stahl, Parallelschraubstock, Rohrschraubstock, Schraubstock mit doppelter Führung; Handkloben, Pressen und Klemmvorrichtungen.

der Messinstrumente:

- Metermaße: Federrollband, Zollstock von 2 m Länge, zusammenlegbares Metermaß, Stahlbandmaß, usw.; Messlatte
- Lehren: Dickenlehren, Gewindelehren, Tiefenlehren, usw.
- Schieblehren: 1/10, 1/20, 1/50 mm (Verwendung!)
- Hochpräzisionsmikrometer.
- Winkelmesser, Komparatoren, usw.
- Präzisionswinkel, Anschlagwinkel, Winkel mit Flansch, Reißnadeln
- Zirkel, Taster, Lochtaster.
- Parallelreißer
- Nivellier, magnetisches Nivellier, Richtnivellier, usw.
- Sägen, Gewindeschneiden, Bohren:
- Sägeblätter: für Metall, für Holz, Bandsägeblätter, Kreissägeblätter, Stichsägeblätter, usw.
- Bügel von Handsägen, Fuchsschwänzen, Spannsägen, Revolversägen, usw.
- Sägeblätter: .Länge und Breite der Sägezähne je nach dem Verwendungszweck; der Härte der Legierungen, der Flexibilität, usw.
- Sägeketten: Verkürzung, Verlängerung und Schleifen
- Bohrer und Bohrmeißel Holz-, Metall- und Betonbohrer (Bohrer mit Hartmetallschneide, mit verkürztem Einsteckende, Zentrierbohrer, Stiftlochbohrer, Fräser, usw.)
- Werkzeug zur Holzbearbeitung: Hobel, Langhobel, Hohlbeitel, Stechbeitel, Gehrungsschneidlade, Gehrungssäge, usw.
- Maurerwerkzeug: Kellen, Gipsputzkellen, Senkblei, Schaufeln, Betonmischmaschinen, Schubkarren usw.
- Verschiedenes Zubehör:
- Schleifmaterial: Schleifbänder, runde Schleifblätter, Abgratscheiben, Schleifscheiben, Trennschleifscheiben
- Werkbänke
- Futter
- Bohrkurbeln, Handbohrmaschinen
- Wendeeisen, Schneideisenhalter
- Gewindebohrer, Werkzeug zur Gewindeausbesserung, Schneideisen, Ahlen.
- Rohrwerkzeug:
- Rohrschneider
- Bördelgeräte
- Biegezangen
- Verschiedene Werkzeuge: Meißel, Handscheren, Universalmesser, Kabelmesser, Messer mit auswechselbaren oder einschiebbaren Klingen, verschiedene Kännchen, usw.
- Ausdreher, Splintzieher, Pumpen, Heber und Pressen
- Mutterbrecher, Schraubenausdreher.

2. Handgeführtes Elektrowerkzeug:

Kenntnis der Eigenschaften, der Verwendung und der Wartung:

- des elektrischen Heftapparats
- der Schweißvorrichtungen: LötKolben, Schweißapparat, halbautomatisches Schweißen, Punktschweißen

- der Industriestaubsauger, der Luftsauger
- des Bolzenschießgeräts
- der Scheren: elektrische Blechschere, Gartenschere, Heckenschere
- der thermischen Dekapierer
- der Oberfräse
- der Aushauschere
- der Lichtmaschinensätze
- der Elektrohämmer, der Bohrhämmer
- der Schleifmaschinen und der Winkelschleifer
- der Bohrmaschinen, der Schlagbohrer
- der Hochdruckreiniger
- der elektrischen Spritzpistolen, der Kompressor-Spritzpistolen, der Spritzpistolen mit Schwingmembran
- der Leimpistolen
- der Schleifmaschinen: Bandschleifmaschine, Schwingschleifer, Drehschleifmaschine
- des elektrischen Hobels
- der Sägen: Kettensäge, Kreissäge, Stichsäge, usw.
- der Mutterngewindebohrmaschine
- des Maschinenschraubers
- der Pumpen und Kompressoren

3. Feststehendes Elektrowerkzeug

- Pumpen, Kompressoren, Hydrophore
- Sägeische, Maschinen zur Bearbeitung von Holz und Metall.

4. Batteriebetriebene Werkzeuge

5. Werkzeug und Zubehör mit pneumatischer Steuerung.

b) Drahtziehartikel

- Stifte und Nägel aus Eisen, Stahl, Kupfer, usw.
- Schrauben aus Eisen, Kupfer, nichtrostendem Stahl, Blech, selbstschneidend, usw.
- Bolzen, Muttern, Augbolzen usw.
- Gitter, Draht, Stacheldraht: verzinkt, kunststoffüberzogen, usw.

c) Bau- und Einrichtungsbeschläge

- Schlosserartikel: Schlösser, Sicherheitsschlösser, Zylinderschlösser, elektrische Türöffner, usw.
- Die Schlüssel, Riegel, Vorhängeschlösser
- Die Schlüsselnachbildungsvorrichtungen
- Die Türschließer, Türspione, Türstopper, usw.
- Die Scharniere, Fitschen, Kloben, Haspen, Einbohrbänder, usw.
- Die Klinken, Knopfgriffe, Beschläge, usw.
- Die Beschläge, Scharniere und Gestänge für Einfassungen von Kippfenstern, Flügelfenstern, Kipp-Flügelfenstern ,usw.
- Die Fensterwinkel, und –haken, Wandhaken, usw.
- Die Einrichtungsbeschläge: Türgriffe und –knöpfe, Scharniere ((Klavier- und Einstemmbänder), Gleitschienen für Schubladen, Haken, Rollen und Fußröllchen, Möbel, Stege, usw.
- Bleche und Längenprofile aus Eisen, Aluminium, usw.

d) Gartenbau- und Landwirtschaftsartikel und –werkzeug

- Kleinwerkzeug für den Gartenbau: Schaufeln, Spaten, rechen, Unkrautjäter, Gabeln, Sensen, Sichel, Dreizacke, Hacken, Lochsterne, laubrechen, Netze, Brausen, Spritzapparate; automatische Regner, usw.
- Rasenmäher: Handrasenmäher, elektrische Rasenmäher, Rasenmäher mit Zwei- und Viertaktbenzinmotor, Rasenmäher mit Fahrersitz, selbstfahrende Rasenmäher; Rasenlüfter, usw.
- Werkzeug mit Zubehör für die Landwirtschaft: Einachsenschlepper mit Hackrahmen, Motorhacken, Kleintraktoren.
- Zubehör für die Tierzucht: Ketten, Selbsttränken, Schermaschinen für das Vieh, usw.
- Gartenmobiliar: Möbel, Sonnenschirm, Grill, Springbrunnen, Lampenständer

Elektroinstallationskleinmaterial:

- Stecker und -Schnursteckdosen, Verlängerungsschnüre, Dreifachsteckdosen, Kabeltrommeln.
- Verschiedene Draht- und Kabelarten: Durchmesser, Isolierung, Leistungsgrenzwerte, Benennungssystem (VOB, VVB, VGVB, VTLMB, usw)
- Kleine Schaltkästen, Differentialunterbrecher, automatische Sicherungen und Ausschalter.
- Steckdosen und Schalter (Aufputz, Unterputz, abgedichtet, usw.
- Kabelleitungen: aus Stahl („Nimy“) und PVC, erlaubte Durchmesser und Kapazitäten.
- Klingelanlage: Trafo, Klingel, Knopf.
- Zubehör für alle diese Artikel (Halterungen, Wanddosen, Abzweigdosen, usw.)

f) Zubehör für sanitäre Anlagen

- Rohre: Stahl, Kupfer, PVC, Polybutylen
- Verbindungsstücke und Zubehör, Verdünnungen, Dichtungen, Doppelkegel, Schnellkupplungen, usw.
- Armaturen, Rückschlagventile, Schieber, Filter, Wasserspülungen, Saugköpfe, usw.
- Produkte für verschiedene Reparaturen.

g) Wartungsprodukte und Farben

- Farben: Latexfarben, Emallack, Acrylfarben.
- Lacke
- Farbenbeizen
- Verputz und Produkte zum Verkitten
- Dichtungsprodukte gegen Feuchtigkeit (innere und äußere), Versickerung, z. B. Dichtungen, Silikone, flüssiger Gummi, usw.)
- Leime: Weißleim, Kontaktkleber, Acrylleime, Spezialkleber (Polystyrol, Glas, dehnbare Leime, Epoxy, Tixotrope, Cyanacrylate, usw.
- Isolationsprodukte und –artikel: Polystyrol, Gesteinsfaser und Glaswolle, dehnbare Schaumstoffe, usw.
- Zubehör: Bürsten, Pinsel, Rollen, Schmirgelpapier, Lösungsmittel, usw.

h) Holz und Holzderivate

- Bretter, Fußbodenleisten, Türstockverkleidungen, Formleisten (Arten und Standartabmessungen)
- Platten: Spanplatten, Blockplatten, Dreischichtenplatten, usw.

Haushaltsartikel

- Kessel, Schüsseln, Formen.
- Besteck und Küchenzubehör (Büchsenöffner, Schaumlöffel, usw.)
- Steingut, Porzellan, Glaswaren, Kristallwaren.
- Haushaltskleingeräte (Kaffeemaschinen, Brotröster, Staubsauger, usw.)
- Weiße Küchengeräte: Küchenherde, Kühlschränke, Geschirrspüler, Waschmaschinen, usw.
- Hochzeitslisten.

j) Verschiedenes

- Kleines Autozubehör: Batterieladegeräte, Abschleppseile, Birnen, usw.
- Leitern, Trittleitern,
- Zusatzheizgeräte und Zubehör (Öfen, elektrische Heizungen: Radiatoren und Konvektoren).
- Geschenkartikel, technische Spielereien.

HANDELMASSE UND –NORMEN

- Maßeinheiten: Längenmaße, Hohlmaße, Masse, Gewicht: im internationalen System und verglichen mit den anderen Systemen, die noch Verwendung finden.
- Gewinde: Grundkenntnisse (Gewinde, Durchmesser)
- Verschiedene Rechtsgang- und Linksganggewinde, metrische Gewinde, ISO-Gewinde, amerikanische Gewinde, Whitworthgewinde, Gasgewinde.
- Normen: Definitionen und Kenntnis der Normen: NBN, DIN, NE und andere europäische Normen; Toleranzen; Normenverzeichnisse lesen und benutzen können.
- Besondere Normen: Kenntnis der folgenden Normen: CEBEC, ARGB.

BETRIEBSAUSRÜSTUNG

- Geschäftseinrichtung: Ausstattung, Sauberkeit, Beleuchtung, Belüftung.
- Zweckmäßige Anordnung und logische Verteilung der Warengruppen.
- Regale, Vitrinen, Ladentheken.
- Sicherheit (Unfälle und Diebstahl)
- Warenlager: Regale, logische Verteilung, Lagerwirtschaft, Ordnung und Sicherheit.
- Büro: Ordnung und Klassierung der Buchungsbelege (Versanddokumente, Lieferscheine, Rechnungen), Kataloge, Preislisten, Dokumentation, usw.
- Verwendung der Mikroarten.
- Benutzung des Telex.
- Informatikkenntnisse zur etwaigen Einsichtnahme in die Lagerbestände, die Lieferfristen, die laufenden Bestellungen.
- Kleine Reparaturwerkstatt: Ordnung, Beleuchtung, Belüftung, Sicherheit.

THEORIE UND TECHNOLOGIE

Verkaufstechnik

- Die verschiedenen Kunden (Gewerbetreibende - Privatleute) und ihr Kaufverhalten: unterschiedliche Vorgehensweise. Der Verkäufer: seine Entscheidung und sein Verhalten dem Kunden gegenüber; Wortwahl und Höflichkeit.
- Verkaufstechniken: Empfang, Befragung des Kunden, Vorlegung und Vorführung der Waren, Argumentation, Verkaufsabschluss, Zusatzverkauf, Verabschiedung, Fachgespräch mit dem Kunden (Gewerbetreibender).

- Behandlung von Reklamationen und Warenrücksendungen.
- Werbung und Saisonverkäufe.
- Garantiefälle.

Schaufenster und Werbung

- Visueller Aspekt der Werbung, wie z.B. die Anfertigung von Preisschildern, Slogans, Namensschildern, Gattungsschilder, Hinweisen, Plakaten.
- Schaufenster: Rolle des Schaufenster und der Werbung unter Einberufung der Psychologie der Kunden oder der Passanten. Grundkenntnisse der Schaufensterästhetik und der Werbung: die dekorativen, anziehenden, belehrenden und suggestiven Schaufensterelemente. Die Waren entsprechend ihrer Verwendung oder beruflichen Zueignung getrennt auslegen. – Kenntnis der wichtigsten Mittel zur Gestaltung eines Schaufensters oder einer Auslage im Geschäft und Umsetzung in die Praxis, u.a. Video, praktische Vorführungen.

Physik

- Grundkenntnisse der Mechanik: Kraft, Arbeit und Leistung; Verbrennungsmotoren, Pumpen, Druckluftmotoren.
- Grundkenntnisse der Elektrizität: elektrische Einheiten (Ampere, Volt, Watt und Ohm); Ohmsches Gesetz; Widerstand, Isolation, Konduktivität; Leistung und Arbeit (Watt und Wattstunden); Einphasen- und Dreiphasenwechselstrom: Erzeugung und grundlegende Definitionen: Gleichrichter und Gleichstrom; Funktionsweise eines Elektromotors (ein- und dreiphasig); Elektrokenntnisse.

FACHZEICHNEN

- Grundkenntnisse des technischen Zeichnens.
- Die Abwicklungen
- Senkrechte, Parallelen, Winkel zeichnen.
- Kenntnisse von Projektionen aufweisen.
- Kenntnis der beim technischen Zeichnen verwendeten Symbole.
- Von einem bestimmten Teil eine Maßskizze anfertigen. Anhand einer Maßskizze ein Teil wiedererkennen.
- Schematische Darstellung eines mechanischen Teils.
- Schematische Darstellung einer elektrischen Installation.
- Gesamtpläne von Teilen lesen; Diagrammbegreifen.

HYGIENE UND SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ

- Persönliche Sauberkeit einschließlich der Kleidung.
- Sauberkeit des Betriebs.
- Vorsichtsmaßnahmen bei der Handhabung von Leitern, Stechkarren, Karren, flüssiger und gasförmiger Brennstoffe; zerbrechlicher Waren und scharfer Gegenstände.
- Besondere Vorsichtsmaßnahmen bei der Vorführung von Schneidemaschinen, sich erheizenden Maschinen, Motoren (Abgase, Brennstoffe).
- Erste Hilfe bei Unfällen, Inhalt und Verwendung des Verbandskastens.

ANGEWANDTE BETRIEBSWIRTSCHAFT

Verkauf

- Kenntnis des Markts
- Bestimmung des Selbstkostenpreises.
- Materialwahl.
- Kunden- und Lieferantenverträge (Reparaturaufträge, Mietverträge, Einkaufsverträge, Verkaufsverträge)
- Fakturierung, Einkassierung.
- Finanzieller Verkaufsabschluss.
- Konkurrenz; Barkauf und Ratenkauf.
- Allgemeine Verkaufsnormen.
- Tele-Shopping.

Werbung

- Verfassung von Werbetexten für Plakate, Wurfsendungen, Zeitungen, usw.
- Briefwerbung.
- Leuchtreklame, Bild-Ton-Werbung
- Werbematerial für Ausstellungen, Tage der offenen Tür, Messen, Straßenverkauf zu herabgesetzten Preisen, usw.

Einkaufstechniken

- Kenntnis günstiger Wareneinkäufe
- Sammeleinkäufe und Einkaufsgenossenschaften.
- Umgang mit Großhändlern, Herstellern und ihren Vertretern.
- Kauf der Geschäftseinrichtung.
- Lagerumschlagsgeschwindigkeit pro Artikel.
- Einkaufsplanung.

Buchführung

- Zweck und Notwendigkeit
- Buchführungstechnik.
- Warenbestandskontrolle.
- Gewinnanalyse: Berechnung des Bruttogewinns, Gesamtkosten, Abschreibungen, Endjahresabrechnung, Berechnung des Nettogewinns.
- Nutzungsmöglichkeiten der Informatik (Computer)
- Kontrolle der Kundenzahlungen.

Technische Berichte, Kostenvoranschläge und Pflichtenhefte

- Verkaufsangebote
- Reparaturkostenvoranschlag.
- Korrespondenz bezüglich der Verkaufs- und Dienstleistungsangebote
- Analyse der Garantieklauseln.
- Pflichtenheft: Erstellung von Kostenvoranschlägen, gesetzliche Rücklage.

Betriebsleitung

- Kenntnisse hinsichtlich der verschiedenen Handelsgesellschaftsformen.
- Agenturvertrag, Franchisevertrag, usw.
- Einkaufs- und Verkaufsbedingungen.

- Analyse der verschiedenen Kreditformen: Finanzierung mit den Lieferfirmen und den Kunden. Berufskredit. Bankkredit: Vor- und Nachteile. Kosten.

Berufliche Gesetzgebung

- Kenntnisse der Gesetze, Verordnungen und Bestimmungen in bezug auf den Eisenwarenhandel:
- Aushang der Verkaufspreise, Rabatte und Ausverkauf
- Gewichte und Maße, Kontrolle und Kontrollstempel
- Sicherheit am Arbeitsplatz
- Sicherheitsnormen unterworfene Artikel (CEBEC, Lagerung von Flüssiggas, Pflanzenschutz, usw.
- Öffnungszeiten.
- wöchentlicher Ruhetag, usw
- Rechte und Pflichten des Eisenwarenhändlers als Arbeitgeber: Personal: verschiedene Verträge mit dem Personal, Löhne und Gehälter: Sätze und Berechnung je nach der zuständigen paritätischen Kommission; Möglichkeit der Inanspruchnahme der Sozial-, Steuer- und Berufssekretariate.

Berufsverband: Kenntnis der Dienste, die er anbietet.

C. PRAXIS

- Sich mit dem Betrieb vertraut machen.
- Aneignung von Kenntnissen bezüglich der Organisationsmethoden des Geschäfts und des Lagers und ihrer Verwaltung..
- Annahme der gelieferten Waren und Kontrolle mit Hilfe des Lieferscheins.
- Einordnung der Waren in einer der folgenden Gruppen: Handwerkszeug, Elektrowerkzeug, Drahtziehartikel, Bau- und Einrichtungsbeschläge, Gartenbau- und Landwirtschaftsartikel und –werkzeug, Elektroinstallationsmaterial, Zubehör für sanitäre Anlagen, Wartungsprodukte und Farben, Holz und Holzderivate , Haushaltsartikel; Haushaltskleingeräte, Leitern, Drogerieartikel, kleines Autozubehör, Zusatzheizgeräte, Geschenkartikel, usw.
- Ordnung und Sauberkeit des Geschäfts und des Lagers sowie systematisches Einordnen des verwendeten Materials (Werkzeug, Kataloge, Palettenhubwagen usw.)
- Sich mit dem Telefon vertraut machen:
 - Funktionsweise
 - Erste Kontakte mit der Kundschaft
- Erste Kontakte mit den Katalogen:
 - Handhabung (Standplatz)
 - Suche der Referenznummern
 - Einordnung der Kataloge.
- Verpackung und Versendung der Waren entsprechend dem Bestelleschein.
- Ausführung der Bestellung eines Kunden.
- Ausbildung des Personals.
- Annahme der Bestellung: Überprüfung der Übereinstimmung mit der Bestellung
- Verteilung der eingegangenen Waren (Lager oder Verkauf Kunden).

- Anbringung der Preisschilder
- Anfertigung von Reklametafeln für Werbeverkäufe.
- Einordnung weniger geläufiger Teile: Ersatzteile für Elektrowerkzeug, für Rasenmäher, Kugellager, Dichtungen, Kerzen, usw.
- Ausführung einer schriftlichen Bestellung.
- Annahme, Analyse und Ausführung der Bestellungen der Kunden im Geschäft: Theke, Telefon, usw.
- Verpackung und Versendung der Waren (Bahn, Fuhrunternehmen, Botendienste, usw.) mit Erstellung der erforderlichen Versanddokumente.
- Ausführung von Sonderbestellung, die Vorbereitungen erfordern, u.a. Handhabung von Maschinen mit Benzinmotoren, Zusammenbau gelieferter Maschinen, usw.
- Verwendung der exakten Terminologie (Teile und Werkzeug).
- Nachschlagen in den Herstellerkatalogen
- Nachschlagen in den Preislisten
- Erstellung der Kaufscheine mit Preisfestsetzung.
- Rationelle Lagerwirtschaft
- Rationelle Organisation und Aufmachung des Geschäfts.
- Erstellung der Kaufscheine, Lieferscheine und Rechnungen.
- Berechnung der Preise und etwaigen Rabatte.
- Studium und Redaktion von Antworten auf Preisanfragen.
- Analyse des Verkaufs und der verschiedenen Kundentypen.
 - Verständnis der Kundenwünsche
 - Vorlage des entsprechenden Artikels
 - Argumentation für den Verkauf des vorgelegten Artikels
 - Anregung des Zusatzverkaufs
 - Ausstellung des Bestellscheins entsprechend den gesetzlichen Vorschriften.
- Verpackung der Artikel
- Vorführung der Artikel
- Kundenberatung hinsichtlich eines bestimmten Artikels
- Kundenberatung hinsichtlich eines bestimmten Problems.
- Beschwerden und Reklamationen behandeln.
- Kundendienst
- Maßnahmen zur Verhinderung von Diebstahl.
- Vorschriftsmäßige Behandlung festgestellter Diebstähle.
- Praktische Anwendung der Kenntnisse hinsichtlich der Kostenanschläge, der Expertisen und Diagnosen, Tests und Kontrollen.
- Kauf und Ertrag der Betriebsausrüstung, die Grundstoffe und Waren.
- Arbeitsorganisation.
- Berechnung der Betriebsmöglichkeiten.