

Detailhandelsfachmann/-frau EFZ

beraten, abklären, bestellen, organisieren, überwachen, planen

Detailhandelsfachmänner und Detailhandelsfachfrauen beraten im Verkaufsgeschäft die Kundschaft. Sie kennen «ihr» Sortiment, das je nach Branche sehr unterschiedliche Produkte umfasst. Steht im Fachgeschäft die individuelle Beratung der Kundschaft im Zentrum, so ist es im Supermarkt mehr Warenkreislauf, Verkauf und Kundeninformation.

Detailhandelsfachleute informieren den Kunden detailliert über Qualität, Einsatz, Handhabung und Pflege der Produkte. Neben der Verkaufstätigkeit übernehmen sie weitere Aufgaben: Sie kalkulieren Preise, bearbeiten Reklamationen, geben Bestellungen auf, überwachen die Lieferungen, verfassen ggf. Mängelrügen an Lieferanten und kümmern sich um die Lagerung der Waren. Zudem achten

sie auf eine ansprechende Warenpräsentation und verfolgen den Geschäftsgang, um gezielte Verkaufsmassnahmen vorzunehmen. Sie planen den Einsatz der Mitarbeitenden und führen oft ein Team.

In diesem Beruf gibt es zwei Schwerpunkte. Beim «Gestalten von Einkaufserlebnissen» schaffen die Detailhandelsfachleute produkt- und serviceorientierte Erlebniswelten, entwickeln Promotionen, organisieren Kunden-Events und führen anspruchsvolle Verkaufsgespräche. Beim «Betreuen von Online-Shops» kümmern sich die Detailhandelsfachleute um die Warenpräsentation und Abläufe im Online-Shop, erfassen Artikel, pflegen und werten Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten aus.

Zu wählen zwischen den SBFI-anerkannten Branchen:

Automobil After-Sales, Automobil Sales, Bäckerei-Confiserie, Consumer-Electronics, Do-it-yourself, Eisenwaren, Elektrofach, Farben, Haushalt, Landi, Lebensmittel, Möbel, Öffentlicher Verkehr, Papeterie, Parfümerie, Post, Schuhe, Spielwaren, Sportartikel, Textil, Schmuck-Edelsteine-Uhren, Zoofachhandel

Mehr dazu auf www.gateway.one/berufskunde.



Was und wozu?

- ▶ Damit das Sortiment stets möglichst komplett ist, überwacht die Detailhandelsfachfrau die Bestände und bestellt fehlende Produkte rechtzeitig nach.
- ▶ Damit die Kundschaft auf Sonderangebote oder besondere Produkte aufmerksam wird, richtet der Detailhandelsfachmann Verkaufsstände attraktiv und speziell her und überlegt sich auch Werbemassnahmen, z.B. Inserate in Zeitungen.
- ▶ Damit ein Kunde gleichartige Produkte gegeneinander abwägen und das geeignete auswählen

kann, erklärt ihm die Detailhandelsfachfrau die Unterschiede und berät ihn fachgerecht.

- ▶ Damit die Waren den Kunden einwandfrei angeboten werden können, prüft der Detailhandelsfachmann die angelieferten Produkte und sorgt für die warengerechte Lagerung.
- ▶ Damit die Kundin für den Wareneinkauf nicht persönlich in den Laden kommen muss, veranlasst die Detailhandelsfachfrau die Hauslieferung gemäss deren schriftlicher oder telefonischer Bestellung.

Facts

Zutritt Abgeschlossene Volksschule, mittlere oder oberste Stufe.

Ausbildung 3 Jahre berufliche Grundbildung. Zu Beginn der Ausbildung entscheidet man sich für den Schwerpunkt «Gestalten von Einkaufserlebnissen» oder «Betreuen von Online-Shops». Siehe auch die 2-jährige berufliche Grundbildung als Detailhandelsassistent/in EBA: www.gateway.one/berufskunde.

Sonnenseite Kein Tag verläuft wie der andere. Detailhandelsfachmänner und Detailhandelsfachfrauen übernehmen vielfältige Aufgaben und tragen Verantwortung.

Schattenseite Der Arbeitstag im Verkaufsgeschäft lässt sich nicht von A-Z planen, denn manchmal ist es hektisch, einige Kunden sind schwierig usw.

Gut zu wissen Detailhandelsfachleute arbeiten in Geschäften, Filialen, Warenhäusern oder bei Grossverteilern. Sie entscheiden sich vor ihrer Ausbildung für eine spezifische Branche, welche nach der Ausbildung jedoch gewechselt werden kann. Die Arbeitszeit richtet sich nach den Ladenöffnungszeiten des Betriebes, es kann deshalb sein, dass z.B. im Turnus am Samstag gearbeitet werden muss.

Anforderungsprofil

	vorteilhaft	wichtig	sehr wichtig
Belastbarkeit, Flexibilität	[Progressive bar chart]		
Fremdsprachenkenntnisse	[Progressive bar chart]		
Geduld	[Progressive bar chart]		
Interesse an Beratung, Interesse an Kundenkontakt, freundliches Auftreten	[Progressive bar chart]		
Interesse an der Branche, kaufmännisches Geschick	[Progressive bar chart]		
Organisationstalent, Selbstständigkeit	[Progressive bar chart]		
rasche Auffassungsgabe, Taktgefühl, Diplomatie	[Progressive bar chart]		
Sinn für Ordnung und Sauberkeit	[Progressive bar chart]		
Teamfähigkeit	[Progressive bar chart]		
Verantwortungsbewusstsein	[Progressive bar chart]		

Karrierewege

Betriebsökonom/in FH (Bachelor)
Betriebswirtschafter/in HF, Marketingmanager/in HF (eidgenössisches Diplom)
Detailhandelsmanager/in HFP, Einkaufsleiter/in HFP, Marketingleiter/in HFP, Verkaufsleiter/in HFP, Führungsexperte/-in HFP (eidg. Diplom)
Detailhandelsspezialist/in BP, Einkaufsfachmann/-frau BP, Führungsfachmann/-frau BP, Marketingfachmann/-frau BP, Verkaufsfachmann/-frau BP (eidg. Diplom)
Detailhandelsfachmann/-frau EFZ
Detailhandelsassistent/in EBA oder abgeschlossene Volksschule