
Berufsbild Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann EFZ aus der Sicht der Betriebe

Stand: 29. Januar 2021

1 Kompetenzen der Berufsleute bei Abschluss der Grundbildung

Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner EFZ beraten, unterstützen und bedienen Kundinnen und Kunden auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen. Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verkaufsgespräche in der lokalen Landessprache und in einer Fremdsprache. Je nach betrieblichem Schwerpunkt gestalten sie produkt- und dienstleistungsorientierte Einkaufserlebnisse oder betreuen Online-Shops. Zudem arbeiten sie bei Betriebs- und Warenbewirtschaftungsprozessen mit.

1.1 Entwicklung der Kompetenzen der Lernenden während der Grundbildung

Die Lernenden Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann EFZ erreichen während ihrer Grundbildung folgende Handlungskompetenzen

1. Lehrjahr

Gestalten von Kundenbeziehungen

- Sie gestalten den ersten Kundenkontakt in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen.
- Sie analysieren Kundenbedürfnisse.
- Sie präsentieren den Kundinnen und Kunden passende Angebote an Produkten und Dienstleistungen.
- Sie schaffen ein positives Einkaufserlebnis.
- Sie schliessen das Verkaufsgespräch in der regionalen Landessprache ab und wickeln den Zahlungsvorgang ab.

Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

- Sie nehmen die angelieferte Ware entgegen und reagieren korrekt bei beschädigter oder falscher Ware.
- Sie sortieren die neue Ware und zeichnen sie aus.

- Sie bearbeiten Warenausgänge von der Bestellung über die Kommissionierung bis zum Versand.
- Sie platzieren Produkte und Dienstleistungen, Aktionen und Promotionen und setzen Verkaufsförderungsmassnahmen ein.

Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennntnissen

- Sie recherchieren Informationen zu Produkten und Dienstleistungen ihrer Branche, ihres Betriebs und ihrer Mitbewerber/innen.
- Sie beraten Kundinnen und Kunden bezüglich Produkten und Dienstleistungen.
- Sie argumentieren gegenüber Kundinnen und Kunden.
- Sie verarbeiten und veredeln Produkte und stellen individuelle Dienstleistungspakete zusammen.

Interagieren im Betrieb und in der Branche

- Sie arbeiten mit ihren Teamkolleginnen und Teamkollegen respektvoll zusammen.
- Sie passen sich veränderten Teamstrukturen an.
- Sie gehen mit Veränderungen und Feedback offen und konstruktiv um.

2. Lehrjahr

Gestalten von Kundenbeziehungen

- Sie analysieren Kundenbedürfnisse systematisch.
- Sie setzen Kundenbindungsprogramme kundenorientiert ein.
- Sie bearbeiten Kundenanfragen auf allen betrieblichen Kommunikationskanälen.
- Sie erkennen Probleme in anspruchsvollen Kundensituationen.
- Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugen in der regionalen Landessprache.
- Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1).

Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

- Sie bewirtschaften Lagerbestände (inkl. Lagerkennzahlen und Inventuraufgaben).
- Sie begründen Preise von Produkten und Dienstleistungen und berechnen Preisveränderungen.
- Sie beurteilen ihre Arbeitsabläufe und bringen eigene Verbesserungsideen ein.

Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskenntnissen

- Sie informieren sich zu aktuellen Entwicklungen, Trends und Neuigkeiten ihrer Branche.
- Sie bringen ihre Erkenntnisse als Verkaufsargumente in Kundengespräche ein.

Interagieren im Betrieb und in der Branche

- Sie kommunizieren innerhalb des Betriebs über alle betrieblichen Kommunikationskanäle - bei Bedarf auch in einer Fremdsprache.
- Sie handeln in Notfallsituationen sicher.
- Sie analysieren anspruchsvolle Teamkonstellationen und suchen gemeinsam nach tragbaren Lösungen.
- Sie planen ihre Termine, Aufgaben sowie Ressourcen und setzen Prioritäten.
- Sie überprüfen und verbessern ihr Zeitmanagement regelmässig.

3. Lehrjahr

Gestalten von Kundenbeziehungen

- Sie bauen langfristige Beziehungen mit den Kundinnen und Kunden in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1) auf. Dazu nutzen sie gezielt betriebliche Kundenbindungs- und Kundenbewertungssysteme.
- Sie bieten bei Kundenreklamationen eine zufriedenstellende Lösung in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1) an.

- Sie handeln in anspruchsvollen Kunden- und Verkaufssituationen ruhig und sachlich. Dabei wenden sie deeskalierende Konfliktlösungstechniken an.
- Sie reflektieren ihr Vorgehen und Verhalten und leiten Optimierungsmassnahmen ab.

Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

- Sie beschaffen, erfassen und werten betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen aus.

Interagieren im Betrieb und in der Branche

- Sie delegieren Aufgaben und leiten dabei ihre Kolleginnen und Kollegen an, überprüfen die Auftrags erledigung und geben wertschätzende Rückmeldungen.

Schwerpunkt

- Im Schwerpunkt «**Gestalten von Einkaufserlebnissen**» verwandeln Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche in Erlebnisse und gestalten produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten für ihre Kunden.
- Sie wickeln Reklamationen, Reparaturen, Retouren und Ersatzteillieferungen administrativ und logistisch ab.
- Sie gestalten Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mit.

- Im Schwerpunkt «**Betreuen von Online-Shops**» beschaffen, erfassen und pflegen Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner Artikeldaten im Online-Shop.
- Sie stellen sämtliche Produktdaten in der vom Marktplatz vorgegebenen Struktur bereit.
- Sie verwalten die Artikelbestände auf den verfügbaren Kanälen.
- Sie untersuchen das Kundenverhalten im Online-Shop und prüfen Kundenbewertungen. Sie vergleichen Preise und bereiten ihre Analyseergebnisse auf. Sie machen Vorschläge für Preis- und Sortimentsanpassungen.
- Sie präsentieren den Inhalt des Online-Shops kundenorientiert.
- Sie lösen Probleme bei Abläufen im Online-Shop selbständig oder mithilfe der zuständigen Fachperson.

- Sie optimieren mit Marketingfachleuten die Shop-Inhalte und überwachen den Erfolg der Verbesserungsmassnahmen.
-

1.2 Arbeitsgebiet

Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner arbeiten in Unternehmen verschiedenster Branchen und Grössen. Sie arbeiten in Fachgeschäften, Filialunternehmen, Warenhäusern oder bei Grossverteilern sowie im Kundenkontakt in Dienstleistungsunternehmen.

Im betrieblichen Schwerpunkt „Gestalten von Einkaufserlebnissen“ arbeiten sie auf der Verkaufsfläche sowie im Büro und im Lager.

Im betrieblichen Schwerpunkt „Betreuen von Online-Shops“ arbeiten sie während den ersten zwei Jahren ihrer Grundbildung schwergewichtig auf der Verkaufsfläche und im Lager - im dritten Jahr ihrer Grundbildung arbeiten sie in einem Büro und betreuen einen Online-Shop.

1.3 Anforderungen an die Lernenden

- Freude am Kontakt mit Menschen
- Überzeugendes und gepflegtes Auftreten als „Gastgeber/Gastgeberin“ des Lehrbetriebs

- Bereitschaft, eine Leidenschaft für die Produkte und Dienstleistungen des Lehrbetriebs zu entwickeln
- Interesse an Trends und Entwicklungen in der gewählten Branche

- Fähigkeit, Ruhe in hektischen Situationen zu bewahren
- Fähigkeit, kritisch und vernetzt zu denken sowie Eigenverantwortung zu übernehmen

- Freude an der Arbeit mit Informationsquellen und neuen Technologien
- Körperliche und psychische Belastbarkeit
- Bereitschaft, offen mit Veränderungen umzugehen
- Freude an der Zusammenarbeit im Team

– Durchschnittlich bis gute Leistungen in der Volksschule