



! Diese Kompetenz ist für die Ausbildung sehr bedeutsam.

Detailhandelsfachmann EFZ

Detailhandelsfachfrau EFZ

Eine Arbeitssituation

Schwerpunkt Beratung:

Isabelle arbeitet in der Damenbekleidungsabteilung eines grossen Modegeschäfts. Jeden Morgen sorgt sie als erstes dafür, dass alle Kleidungsstücke schön zusammengefaltet und der Grösse nach sortiert sind. Per Telefon erfährt Isabelle, dass bei der neu angelieferten Ware auch einiges für ihre Abteilung mit dabei ist. Bei der Warenannahme kontrolliert sie die gelieferte Ware anhand des Bestellzettels. Sie bucht die Ware im System ein und verstaut sie im Lager. Isabelle teilt ihrer Berufsbildnerin mit, dass unter anderem auch Waren der neuen Kollektion geliefert wurden. Isabelle erhält den Auftrag, für die Stücke der neuen Kollektion Platz zu schaffen, indem sie Einzelstücke der alten Kollektion aus dem Regal nimmt. Zudem entscheidet Isabelle zusammen mit ihrer Berufsbildnerin, welche Kleidungsstücke der alten Kollektion um wie viel Prozent reduziert werden. Während Isabelle Einzelstücke der alten Kollektion aus dem Regal nimmt, wird sie von einer englischsprachigen Kundin angesprochen. Die Kundin ist auf der Suche nach einer passenden Hose und hat Mühe, die richtige Grösse zu finden. Isabelle schätzt die Beinlänge und den Taillenumfang der Kundin und empfiehlt ihr auf Englisch diejenigen Modelle, die ihr am ehesten passen könnten. Schnell findet die Kundin eine passende Hose. Sie bezahlt diese an der Kasse und verabschiedet sich glücklich. Daraufhin wird Isabelle von einer anderen Kundin angesprochen, die auf der Suche nach einem geeigneten Kleid für eine Taufe ist. Isabelle fragt die Kundin nach Farbvorstellungen und gewünschtem Schnitt und merkt im Gespräch, dass die Kundin noch keine genauen Vorstellungen hat. Allerdings hört Isabelle heraus, dass es ihr sehr wichtig ist, dass die Kleider unter fairen Arbeitsbedingungen produziert wurden. Deshalb präsentiert Isabelle der Kundin verschiedene Kleider, und erklärt auch, inwiefern diese den Ansprüchen der Kundin gerecht werden. Die Kundin probiert einige Kleider an und Isabelle berät sie, welche Farben und Schnitte ihr besonders gut stehen. Schnell findet die Kundin ein fliederfarbendes Kleid, das ihr sehr gut gefällt. Da das Kleid allerdings nicht in der richtigen Grösse im Geschäft vorhanden ist, bestellt Isabelle das Kleid für die Kundin in einer anderen Verkaufsstelle. Die Kundin erkundigt sich zudem, wie sie das Kleid pflegen muss. Isabelle schaut sich das Etikett an und erklärt der Kundin, wie sie das Kleid waschen muss. Sie verabschiedet die Kundin und hängt die Kleider aus der Umkleidekabine zurück an die Stange. Isabelle prüft als nächstes die Wareneingänge im System. Sie sieht, dass sie eine Bestellung von einer anderen Verkaufsstelle erhalten hat. Es wurde eine elegante Hose bestellt. Isabelle sucht die Hose heraus und bereitet sie dann so vor, dass sie diese der anderen Verkaufsstelle zukommen lassen kann. Sie gibt den Namen und die Adresse der Verkaufsstelle sowie den Absender an und legt die Ware für den Versand bereit. Dann geht sie zurück auf die Verkaufsfläche und macht sich wieder daran, die Kleider aufzuräumen und ordentlich zu präsentieren.

Schwerpunkt Bewirtschaftung:

Kurz nach Arbeitsbeginn klingelt Melanies Geschäftstelefon. Der französischsprachige Lieferant fragt nach dem Anfahrtsweg zur Laderampe des kleinen Lebensmittelgeschäfts, in

dem Melanie arbeitet. Sie erklärt ihm auf Französisch, wo er durchfahren muss. Melanie nimmt die Lieferung entgegen und kontrolliert die Liefermengen anhand des Lieferscheines. Sie überprüft, ob die Ware nicht beschädigt angeliefert wurde, beschriftet sie nach den vorgegebenen Angaben und bucht die Ware im System ein. Mit ihrer Berufsbildnerin bespricht sie, wie die neue Ware optimal auf der Ladenfläche präsentiert werden soll. Ordnung und Sauberkeit sind das A und O eines Verkaufsgeschäftes, sowohl auf der Verkaufsfläche wie auch im Lager. Deshalb stellt Melanie die Ware nun ordentlich und gut sichtbar in die Regale. Dabei nutzt sie die Platzverhältnisse optimal aus. Beim Einfüllen der Ware bemerkt Melanie, dass für den Reis nur zwei Reihen vorgesehen sind, obwohl sie bisher immer vier Reihen Reis hatten. Melanie teilt ihrer Berufsbildnerin diese Beobachtung mit. Die beiden entscheiden, den Reis in drei Reihen anzuordnen, und ein Produkt, das weniger häufig verkauft wird, um eine Reihe zu reduzieren. Während Melanie die Ware ins Regal einfüllt, wird sie von einer Kundin um Hilfe gebeten. Die Kundin ist auf der Suche nach einer geeigneten Beilage für ein Entrecôte. Im Gespräch klärt Melanie die Wünsche der Kundin ab, und merkt, dass es der Kundin wichtig ist, biologische Produkte zu verwenden. Melanie präsentiert dann verschiedene Produkte und erklärt, weshalb sie diese für geeignet hält. Die Kundin entscheidet sich, einen biologischen Reis als Beilage zu servieren und fragt, wieviel sie etwa servieren solle. Melanie empfiehlt ihr, mit etwa 60 bis 80 g pro Person zu rechnen. Die Kundin hat zudem frische Pilze ausgewählt und erkundigt sich, wie sie diese aufzubewahren habe. Melanie beantwortet die Frage und informiert die Kundin, wie lange die frischen Pilze haltbar sind. Melanie begleitet die Kundin darauf zur Kasse und schliesst dort den Verkauf ab. Der Kundenkontakt fordert Melanie immer wieder heraus, denn jeder Kunde hat individuelle Wünsche, die es zu berücksichtigen gilt. Es macht ihr grosse Freude, den Kunden behilflich zu sein und sie zu beraten. Am Abend überprüft Melanie den Warenbestand in ihrem Rayon. Sie korrigiert falsche Bestände im System, damit die Verkaufsbereitschaft des Geschäfts gewährleistet ist.

Weitere Anforderungen

- Ausgeprägte grobmotorische Fähigkeiten (in Abhängigkeit der Branche)
- Normale Farbsichtigkeit (für die Branchen Textil & Parfümerie)
- Besondere Anforderungen an ein oder mehrere Sinnesorgane (in Abhängigkeit der Branche unterschiedlich)
- Körperliche Belastbarkeit (langes Stehen, Heben von Waren)
- Emotionale Belastbarkeit (für Kundenkontakt, Umgang mit Reklamationen)
- Schnelles oder nicht beeinflussbares Arbeitstempo
- Hohe Konzentration und Ausdauer
- Flexibilität bzgl. Arbeitsort und Arbeitszeiten
- Offenes Zugehen auf andere, Freude am intensiven Kontakt und Einfühlungsvermögen
- Ausgeprägte Teamfähigkeit
- Interkulturelle Kompetenzen
- Ausgeprägte Integrität
- Gute Umgangsformen

Besonderheiten

- Für diesen Beruf gibt es mehrere Fachrichtungen/Branchen/Schwerpunkte, in denen spezifische Anforderungen gestellt werden (10 verschiedene Branchengruppen, 28 einzelne Branchen, Schwerpunkte Beratung und Bewirtschaftung).
- Je nach Betrieb können die schulischen und weiteren Anforderungen abweichen.
- Es gibt regionale Unterschiede in den Anforderungen.