



Detailhandelsfachleute

am BWZ Rapperswil-Jona



Detailhandelsfachleute beraten, unterstützen und bedienen Kundinnen und Kunden auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen. Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verkaufsgespräche in der lokalen Landessprache und in einer Fremdsprache. Sie suchen kreative Lösungen für ihre Kundinnen und Kunden und arbeiten selbständig. Neben der Beratung sind die Warenbewirtschaftung sowie die Warenpräsentation ebenfalls ein wichtiger Teil des Berufes. Je nach betrieblichem Schwerpunkt gestalten sie produkt- und dienstleistungsorientierte Einkaufserlebnisse oder betreuen einen Online-Shop.

Lehrdauer

3 Jahre

Schultage pro Woche

1,5 Tage im 1. Lehrjahr
2 Tage im 2. Lehrjahr
1 Tag im 3. Lehrjahr

Sprachen

Lokale Landessprache (Deutsch) und Englisch

Sie werden handlungskompetenzorientiert unterrichtet

- Gestalten von Kundenbeziehungen
- Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen
- Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen
- Interagieren im Betrieb und in der Branche

Perspektiven

Möglichkeit, anschliessend die BM2 zu machen oder sich zur Detailhandelspezialistin/zum Detailhandelspezialisten weiterzubilden



Handlungskompetenzbereiche Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann EFZ

 <p>Gestalten von Kundenbeziehungen</p>	 <p>Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen</p>	 <p>Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen</p>	 <p>Interagieren im Betrieb und in der Branche</p>	 <p>Gestalten von Einkaufserlebnissen</p>	 <p>Betreuen von Online-Shops</p>
<ul style="list-style-type: none">→ Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten→ Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren→ Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten→ Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten→ Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen→ In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren	<ul style="list-style-type: none">→ Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen→ Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren→ Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten	<ul style="list-style-type: none">→ Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren→ Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen→ Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren	<ul style="list-style-type: none">→ Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen→ Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten→ Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen→ Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren→ Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren	<ul style="list-style-type: none">→ Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen→ Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten im Detailhandel gestalten→ Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten	<ul style="list-style-type: none">→ Artikeldaten für den Online-Shop pflegen→ Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten→ Warenpräsentation und Abläufe im Online-Shop betreiben

Weitere Informationen zum Beruf Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann EFZ im Web

www.bds-fcs.ch

