orientation
.ch

Detailhandelsfachfrau EFZ

Handel

Als Detailhandelsfachfrau oder Detailhandelsfachmann arbeitest du im Verkauf in verschiedenen Branchen. Du bedienst die Kundinnen und Kunden im Geschäft und berätst sie über Preise, Qualität, Neuheiten und Angebote. Du betreust Onlineshops und kümmerst dich um die Präsentation der Waren.

Aufgaben

Kundschaft betreuen

- Wünsche der Kundschaft aufnehmen und sie zu Produkten und Dienstleistungen beraten, die ihren Bedürfnissen entsprechen
- Besonderheiten der Waren erklären, zum Beispiel bei elektronischen Geräten oder wie Kleidung zu waschen ist
- Garantien, Quittungen oder Versicherungen erstellen und im Kundendienst arbeiten
- Rabatte auf bestimmte Produkte geben und Verkäufe für die Lagerverwaltung erfassen
- Reklamationen bearbeiten, etwa zu Mängeln, Schäden oder Lieferfehlern

---

Lager verwalten und Produkte präsentieren

- Lieferungen erfassen, Waren sorgfältig auspacken und Verpackungen recyceln
- Produkte etikettieren, dann in den Lagern einräumen oder in den Regalen präsentieren
- Qualität der Produkte sicherstellen, beispielsweise das Verfallsdatum überprüfen oder Waren richtig kühlen
- Lagerengpässe im Voraus erkennen und Sonderaktionen machen, wenn sich die Ware nur schwer verkaufen lässt
- einmal im Jahr helfen, alle Waren zu erfassen und bei der Buchhaltung unterstützen

---

Schwerpunkt Gestalten von Einkaufserlebnissen

- anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche führen
- Einkauferlebnisse gestalten, etwa Degustationen für Lebensmittel
- Dienstleistungen organisieren, zum Beispiel defekte Waren reparieren oder Bestellungen nach Hause liefern
- Sonderaktionen zu besonderen Anlässen machen, beispielsweise bei Eröffnungen, Jubiläen oder Festen
- Kundenanlässe oder Verkaufspromotionen analysieren und verbessern

---

Schwerpunkt Betreuen von Online-Shops

- Daten der Online-Artikel erfassen und verwalten
- Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten, zum Beispiel die Anzahl Klicks auf ein Produkt oder den Lagerbestand auswerten
- Warenpräsentation und Abläufe im Online-Shop betreuen, etwa einfache Probleme lösen oder Bestell- und Zahlungsprozesse verbessern

Arbeitsumgebung

Als Detailhandelsfachfrau oder Detailhandelsfachmann arbeitest du je nach Betrieb eher allein oder in kleinen Teams. In grossen Supermärkten wirst du einer Abteilung zugewiesen. In klassischen Geschäften stehst du oft und hast direkten Kontakt mit der Kundschaft. Bei Online-Shops arbeitest du hingegen im Büro. Deine Arbeitszeiten sind unregelmässig, und du arbeitest auch abends oder am Wochenende.

Du bist in Geschäften tätig, zum Beispiel im Einzelhandel, in Supermärkten oder in Online-Shops. Mit einigen Jahren Berufserfahrung und den entsprechenden Weiterbildungen kannst du verantwortungsvolle Positionen übernehmen, etwa eine Abteilung, Filiale, einen Bereich oder ein Geschäft leiten.

Anforderungen und Interessen

Anforderungen

- Teamfähigkeit
- Kontaktfreudigkeit
- Sinn für Hygiene und Sauberkeit
- Mündliche Ausdrucksfähigkeit
- Gepflegte Erscheinung
- Stressresistenz
- Freude an Verkauf und Beratung
- Gutes Gedächtnis

Interessen

- Kontakt zu Menschen haben
- Beraten
- Mit Zahlen arbeiten
- Drinnen arbeiten
- Sprachen anwenden

Ausbildung

Die Ausbildung wird als Lehre in einem Betrieb gemacht.

Betrieb

In einem Verkaufsgeschäft aus einer der **22 Ausbildungs- und Prüfungsbranchen** (https://www.bds-fcs.ch/de/Grundbildung/Ausbildung-und-Pruefungsbranchen) : 3-4 Tage pro Woche

Schule

1-2 Tage pro Woche an den kantonalen Berufsfachschulen

Überbetriebliche Kurse

In mehreren Kantonen: 14 Tage während 3 Jahren

Dauer

3 Jahre

Schwerpunkte

- Gestalten von Einkaufserlebnissen
- Betreuen von Online-Shops

Zulassung

- obligatorische Schule abgeschlossen
- einige Betriebe verlangen einen Eignungstest

Berufsmaturität

Bei sehr guten schulischen Leistungen können die Lernenden zusätzlich die Berufsmaturitätsschule besuchen.

Abschluss

Detailhandelsfachmann / Detailhandelsfachfrau EFZ

Weiterbildung

Kurse

Angebote von **Sales Suisse** (https://sales.swiss/weiterbildung/)

Berufsprüfung

- **Detailhandelsspezialist/in BP** (https://berufsberatung.ch/de/berufe/detailhandelsspezialist-in-bp)
- **Einkaufsfachmann/-frau BP** (https://berufsberatung.ch/de/berufe/einkaufsfachmann-frau-bp)
- **Marketingfachmann/-frau BP** (https://berufsberatung.ch/de/berufe/marketingfachmann-frau-bp)
- **Verkaufsfachmann/-frau BP** (https://berufsberatung.ch/de/berufe/verkaufsfachmann-frau-bp)
- **E-Commerce Spezialist/in BP** (https://berufsberatung.ch/de/berufe/e-commerce-spezialist-in-bp)
- **Führungsfachmann/-frau BP** (https://berufsberatung.ch/de/berufe/fuehrungsfachmann-frau-bp)

Höhere Fachprüfung

- Detailhandelsmanager/in HFP
- Einkaufsleiter/in HFP
- Marketingleiter/in HFP
- Verkaufsleiter/in HFP

Höhere Fachschule

- **Betriebswirtschafter/in HF** (https://berufsberatung.ch/de/berufe/betriebswirtschafter-in-hf)
- **Marketingmanager/in HF** (https://berufsberatung.ch/de/berufe/marketingmanager-in-hf)

Fachhochschule

- Bachelor of Science in **Betriebsökonomie** (https://berufsberatung.ch/de/studienrichtungen/betriebswirtschaft)

Je nach Fachhochschule gelten unterschiedliche Zulassungsbedingungen.

Ähnliche Berufe

Beruf
Kaufmann/-frau EFZ

https://orientation.ch/fr/de/berufe/kaufmann-frau-efz

Beruf
Fachmann/-frau Apotheke EFZ

https://orientation.ch/fr/de/berufe/fachmann-frau-apotheke-efz

Beruf
Drogist/in EFZ

https://orientation.ch/fr/de/berufe/drogist-in-efz

Beruf
Fachmann/-frau Kundendialog EFZ

https://orientation.ch/fr/de/berufe/fachmann-frau-kundendialog-efz

Beruf
Florist/in EFZ

https://orientation.ch/fr/de/berufe/florist-in-efz

Beruf
Buchhändler/in EFZ

https://orientation.ch/fr/de/berufe/buchhaendler-in-efz

Weitere Infos

Swissdoc Nummer

0.613.45.0

0.613.57.0

Weiterführende Links

Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) (https://www.bds-fcs.ch)

Kaufmännischer Verband (KFMV) (https://www.kfmv.ch/)

Gesetzliche Grundlagen (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/71900?lang=fr)