

Detailhandelsfachfrau EFZ

Detailhandelsfachfrau EFZ

Handel

Dauer

3 Jahre

Abschluss

Eidgenössisches
Fähigkeitszeugnis EFZ

Lohnangaben

1. Lehrjahr: CHF 835.–
2. Lehrjahr: CHF 1050.–
3. Lehrjahr: CHF 1520.–

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
- Einkaufserlebnisse 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 Gestalten von Einkaufserlebnissen

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

Interessen

- Sprachen anwenden
- Kontakt zu Menschen haben

- Beraten

Ausbildung

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

Vollzeitschule

Alle Schulen

<https://www.berufsberatung.ch/de/suche/aus-weiterbildungen?profession=57257&language=5239>

Dauer

3 Jahre

Schwerpunkte

- Gestalten von Einkaufserlebnissen
- Betreuen von Online-Shops

Zulassung

- obligatorische Schule abgeschlossen
- einige Betriebe verlangen einen Eignungstest

Berufsmaturität

Abschluss

Detailhandelsfachmann / Detailhandelsfachfrau EFZ

Weiterbildung

Kurse

Angebote von Sales Suisse ↗

<https://sales.swiss/weiterbildung/>

Berufsprüfung

- **Detailhandelsspezialist/in BP**
<https://www.berufsberatung.ch/de/berufe/detailhandelsspezialist-in-bp>
- **Einkaufsfachmann/-frau BP**
<https://www.berufsberatung.ch/de/berufe/einkaufsfachmann-frau-bp>
- **Marketingfachmann/-frau BP**
<https://www.berufsberatung.ch/de/berufe/marketingfachmann-frau-bp>
- **Verkaufsfachmann/-frau BP**
<https://www.berufsberatung.ch/de/berufe/verkaufsfachmann-frau-bp>
- **E-Commerce Spezialist/in BP**
<https://www.berufsberatung.ch/de/berufe/commerce-spezialist-in-bp>
- **Führungsfachmann/-frau BP**
<https://www.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://www.berufsberatung.ch/de/berufe/betriebswirtschafter-in-hf>
- **Marketingmanager/in HF**
<https://www.berufsberatung.ch/de/berufe/marketingmanager-in-hf>

Fachhochschule

- Bachelor of Science in **Betriebsökonomie**
<https://www.berufsberatung.ch/de/studienrichtungen/betriebswirtschaft>

Je nach Fachhochschule gelten unterschiedliche Zulassungsbedingungen.

Ähnliche Berufe

Weitere Infos

Swissdoc Nummer

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>