
Berufsbild Detailhandelsassistentin / Detailhandelsassistent EBA aus der Sicht der Betriebe

Stand: 29. Januar 2021

1 Kompetenzen der Berufsleute bei Abschluss der Grundbildung

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten EBA beraten, unterstützen und bedienen Kundinnen und Kunden auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen. Sie führen Beratungs- und Verkaufsgespräche in der lokalen Landessprache und in einer Fremdsprache. Zudem arbeiten sie unter Anleitung bei Betriebs- und Warenbewirtschaftungsprozessen mit.

1.1 Entwicklung der Kompetenzen der Lernenden während der Grundbildung

Die Lernenden Detailhandelsassistent/in EBA 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 Kundenerlebnis.
- 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 unter Anleitung korrekt bei beschädigter oder falscher Ware.
- Sie sortieren die neue Ware und zeichnen sie aus.

- Sie bearbeiten unter Anleitung Wareausgänge von der Bestellung über die Kommissionierung bis zum Versand.
- Sie präsentieren Produkte und Dienstleistungen unter Anleitung kundenorientiert.

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.

Interagieren im Betrieb und in der Branche

- Sie arbeiten mit ihren Teamkolleginnen und Teamkollegen respektvoll zusammen.
- Sie gehen mit Veränderungen und Feedback offen und konstruktiv um.
- Sie planen ihre Aufgaben und Termine mit Hilfsmitteln.

2. Lehrjahr

Gestalten von Kundenbeziehungen

- Sie wenden Kundenbindungsprogramme kundenorientiert ein.
- Sie bearbeiten einfache Kundenanfragen und nutzen die verfügbaren Kommunikationskanäle.
- Sie schaffen ein positives Einkaufserlebnis.
- Sie berechnen Preisveränderungen.
- Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2).

Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

- Sie führen Lagerbewirtschaftungsaufgaben aus.
- Sie beschaffen, erfassen und werten unter Anleitung betriebsrelevante Kundendaten und Informationen aus.

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 planen ihre Termine, Aufgaben sowie Ressourcen und setzen Prioritäten.
- Sie überprüfen und verbessern ihr Zeitmanagement regelmässig.

1.2 Arbeitsgebiet

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten arbeiten in Unternehmen verschiedenster Branchen und Grössen. Sie arbeiten in Fachgeschäften, Filialunternehmen, Warenhäusern oder bei Grossverteilern.

1.3 Unterschiede zu den Detailhandelsfachfrauen / Detailhandelsfachmänner EFZ

- Die Arbeit von Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten umfasst mehr alltägliche Arbeiten / Situationen und wird teilweise angeleitet.
- Der Unterricht in der Berufsfachschule geht weniger in die Tiefe - es wird weniger Hintergrundwissen vermittelt und die Fremdsprache wird auf einem tieferen Niveau (A2 ESP) unterrichtet.
- Es gibt keine Schwerpunkte.

1.4 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

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

- Motivation, Neues zu lernen