



BERUFSFELD 16

VERKAUF, EINKAUF



DETAILHANDEL

Der **DETAILHANDEL** hat viele Facetten. Die Arbeitsorte reichen vom kleinen Fachgeschäft bis zum grossen Warenhaus. Vom hoch spezialisierten Segment bis zum breit gefächerten Sortiment der Filialen eines Grossverteilers ist die ganze Palette vorhanden. Doch unabhängig davon, in welchem Verkaufsgeschäft man tätig ist: Im Zentrum der Arbeit steht der Mensch.

Wer eine Grundbildung im Detailhandel plant, kann unter mehr als zwei Dutzend **BRANCHEN** auswählen. Bei der Wahl der Branche kann man sein Hobby gewissermassen zum Beruf machen: Wer gerne bastelt, wird sich in einem Do-it-yourself-Geschäft wohlfühlen, Sportbegeisterte werden sich für ein Fachgeschäft für Sportartikel entscheiden, und wer modebewusst ist, hat bestimmt Modegeschäfte zuoberst auf der Auswahlliste. Es gibt auch **VERKAUFSBERUFE AUS ANDEREN BERUFSFELDERN**. Dazu gehören zum Beispiel der Florist, die Augenoptikerin, der Hörsystemakustiker, die Bäckerin-Konditorin-Confiseurin und der Fleischfachmann.

Ausserhalb des Detailhandels gibt es **WEITERE VERKAUFSBERUFE**. Diese sind in fünf Fachbereiche aufgeteilt, in denen die Berufsleute eine spezialisierte Verkaufstätigkeit ausüben. Im Buchhandel sind die Berufsleute in der Beratung und im Verkauf tätig. In der Drogerie beraten die Fachleute ihre Kundschaft, in Apotheken verkaufen die Berufsleute Medikamente, Heilmittel und Pflegeprodukte. Im Fotofachhandel spezialisieren sich die Berufsleute auf eine der drei Fachrichtungen *Fotografie*, *Finishing* oder *Beratung und Verkauf*. Im Bereich Kundendialog nehmen die Fachleute telefonisch Kundenanliegen entgegen und wickeln Bestellungen ab.





AUSBILDUNG IM DETAILHANDEL

Detailhandelsfachmann EFZ	4
Detailhandelsassistentin EBA	4
Branchen im Detailhandel	7

VERKAUFSBERUFE IN ANDEREN BERUFSFELDERN

Florist EFZ	14
Floristin EBA	14
Augenoptiker EFZ	14
Hörsystemakustikerin EFZ	14
Bäcker-Konditor-Confiseur EFZ	15
Bäckerin-Konditorin-Confiseurin EBA	15
Fleischfachmann EFZ	15
Fleischfachassistentin EBA	15

WEITERE VERKAUFSBERUFE

Drogist EFZ	16
Pharma-Assistentin EFZ	16
Buchhändler EFZ	18
Fotofachfrau EFZ	20
Fachmann Kundendialog EFZ	22

DAS BERUFSFELD IM ÜBERBLICK

Übersicht	24
Berufe	25
Anforderungen	27
Weiterbildung	27
Verwandte Berufe	27

AUSBILDUNG IM DETAILHANDEL

Im Detailhandel sind zwei Grundbildungen mit unterschiedlichem Anforderungsniveau möglich. Die Ausbildung zur Detailhandelsfachfrau EFZ oder zum Detailhandelsfachmann EFZ dauert drei Jahre. In den ersten beiden Jahren bekommen die Berufsleute die grundlegenden Kenntnisse vermittelt, im dritten können sie zwischen den Schwerpunkten *Beratung* und *Bewirtschaftung* wählen. Die Grundbildung zum Detailhandelsassistenten EBA oder zur Detailhandelsassistentin EBA dauert zwei Jahre. Beide Arten von Grundbildung sind grundsätzlich in allen Branchen des Detailhandels möglich. Allerdings bieten nicht alle Unternehmen die zweijährige Ausbildung an.



Detailhandelsfachmann/-frau EFZ

Detailhandelsfachleute sind Frauen und Männer, die gerne Kontakt mit Menschen haben und lieber im Team als allein arbeiten. Im Lauf ihrer Ausbildung lernen sie, mit der Kundschaft umzugehen und sie zu beraten. Sie sind mit dem Sortiment in ihrer Abteilung vertraut und können Auskunft über den Nutzen der einzelnen Artikel geben. Sie wissen auch, woher die Produkte stammen, wie sie zusammengesetzt sind und wie sie am besten gepflegt werden. Ihnen ist der Warenfluss vom Ort der Produktion bis in das Verkaufsgeschäft bekannt, und sie kennen auch den internen Warenfluss bis ins Detail. Sie präsentieren die Verkaufsgüter möglichst attraktiv.

Detailhandelsassistent/in EBA

An der «Verkaufsfront» haben diese Berufsleute Kontakt mit der Kundschaft. Sie sind in der Lage, einfache Beratungs- und Verkaufsgespräche zu führen, und sie beherrschen auch die Arbeit an der Kasse. Einen Grossteil ihrer Arbeit verrichten sie allerdings im Hintergrund. Im Lager packen sie die angelieferten frischen und haltbaren Waren aus und lagern sie fachgerecht. Im Verkaufsgeschäft halten sie ein wachsames Auge auf die Gestelle und füllen diese nach, damit die Kundschaft nicht vor leeren Regalen steht. Zu Stosszeiten ist da flinkes Arbeiten angesagt. Detailhandelsassistenten und Detailhandelsassistentinnen sind mehr oder weniger mit den gleichen Arbeiten betraut wie Detailhandelsfachleute. Der grosse Unterschied zur dreijährigen Ausbildung ist das niedrigere Anspruchsniveau in der Berufsschule.





INTERVIEW

Gaurangan Maheswaran

Detailhandelsfachmann im 1. Lehrjahr

War für dich schon immer klar, dass du Detailhandelsfachmann lernst?

Nein, eigentlich nicht. Ich begann zunächst eine Lehre als Elektroinstallateur, die ich aber nach zwei Jahren abbrach, weil mir der Beruf nicht so gut gefallen hatte und ich handwerklich nicht so begabt bin. Ich habe dann in verschiedenen Berufen geschnuppert, unter anderem als Logistiker, als Informatiker, aber auch als kaufmännischer Angestellter – und dann natürlich im Detailhandel, zunächst in der Branche Consumer-Electronics. In die Lebensmittelbranche bin ich dann eher zufällig gekommen. Ich habe die Schnupperlehre in meinem jetzigen Lehrbetrieb gemacht, und es hat mir auf Anhieb gefallen.

Was gefällt dir an deinem Beruf besonders gut?

Mir gefällt der direkte Kundenkontakt und die Beratung unserer Kunden. Das ist sehr spannend. Unser Beruf ist sehr anspruchsvoll und kann auch ganz schön anstrengend sein. Immerhin sind wir den ganzen Tag auf den Beinen – es ist also kein Beruf für Büromenschen! Man muss zudem sehr präsent sein und ein Gespür für die Bedürfnisse der Kunden haben. Oft sehe ich es Kunden an, wenn sie sozusagen Fragezeichen im Gesicht haben.

Welche Rolle spielen Fremdsprachen in deinem Beruf?

Englisch spielt eine wichtige Rolle, weil wir in unserem Geschäft viele Kunden haben, die nur diese Sprache sprechen. Zudem ist das meine zweite Muttersprache. Wenn ich nach der Lehre noch die BMS mache, habe ich auch Französisch.

Was gefällt dir in der Berufsfachschule am besten?

Am meisten interessiert mich Wirtschaft, weil ich dort lerne, wie der Handel funktioniert. Zudem ist das Fach für mich wichtig, weil ich später einmal eine Weiterbildung als Wirtschaftsinformatiker an der Fachhochschule machen möchte. Zuerst muss ich nach der Lehre aber die BMS machen, wobei ich mich für eine technische BMS entscheiden würde.

«Mir gefällt der direkte Kundenkontakt»

War der Berufseinstieg schwierig?

Weil ich schon zwei Lehrjahre in einem anderen Beruf hinter mir habe, war es bei mir ein bisschen anders als bei den meisten Lernenden im 1. Lehrjahr. Dennoch: Bei den vielen Produkten in unserem Laden ist es am Anfang einfach schwierig, einen Überblick über das Sortiment zu bekommen. Zusätzlich haben wir auch sehr spezielle Produkte, die entsprechend schwierig sind beim Beraten – z. B. Produkte für Kunden mit Diabetes oder laktose- und glutenfreie Produkte. Um kompetent beraten zu können, braucht es natürlich entsprechende Erfahrung. Dazu lerne ich sehr viel in der Schule im Fach Branchenkunde.

Wie sieht dein Arbeitstag aus?

Das kommt einerseits auf die Abteilung an, in der ich arbeite, und andererseits natürlich auf die Kunden – denn jede Kundin, jeder Kunde ist anders. An einem Tag gibt es viele Kunden, die beraten werden möchten, an einem anderen Tag habe ich wieder mehr Zeit für andere Arbeiten. Aber grob gesagt läuft es etwa so, dass ich am Morgen dafür Sorge, dass die Produkte frisch und ansprechend präsentiert sind. Während des Tages steht die Beratung im Vordergrund, und am Abend wird aufgeräumt.

In welcher Abteilung bist du aktuell tätig?

Zurzeit arbeite ich an der Theke, wo ich Fleisch- und Käseprodukte verkaufe. Bereits kennengelernt habe ich die Gemüse- und die Brotabteilung. Der Aufbau jeder Abteilung ist anders, weil die verschiedenen Produkte unterschiedlich aufbewahrt und präsentiert werden müssen. Bei den Frischprodukten gehört die regelmässige Temperatur- und Frischekontrolle dazu: Hier spielen Hygiene und Sauberkeit eine besonders wichtige Rolle.

Was muss man als Detailhandelsfachmann mitbringen?

Man sollte belastbar und immer motiviert sein, denn nicht alle Kunden sind immer unkompliziert und gut gelaunt. Weil wir direkt beraten, muss man auch sehr kommunikativ sein, auf die Leute zugehen können und ein gewisses Selbstbewusstsein haben, um den Kunden auf Augenhöhe zu begegnen. Wichtig ist schliesslich ein gesunder Sinn für Hygiene.



INTERVIEW

Gabrielle Mehadli

Detailhandelsassistentin im 1. Lehrjahr

Warum bist du Detailhandelsassistentin geworden?

Ich arbeite sehr gerne mit Menschen zusammen und das Bedienen macht mir Spass. Mir gefällt an meinem Beruf auch, dass man sehr selbstständig arbeiten kann, wenn man zum Beispiel die Regale auffüllt oder im Lager Waren einräumt.

«Teamarbeit ist etwas vom Wichtigsten!»

Kamen für dich auch noch andere Berufe infrage?

Ich habe mir lange überlegt, ob ich Coiffeuse lernen soll. Auch für die Kinderbetreuung habe ich mich interessiert. Beides kam schlussendlich aber nicht infrage, auch weil es im Detailhandel bessere Weiterbildungsmöglichkeiten gibt. Ich bin mir aber noch nicht sicher, ob ich nach der Lehre im Detailhandel bleiben werde, denn ich würde gerne ins Militär. Das war schon immer mein Traum. Falls das aber nicht klappen sollte, bin ich mit meiner Ausbildung gut abgesichert.

Arbeitest du während deiner Ausbildung auch in anderen Abteilungen als im Haushalt?

Ich bin nun seit einem Jahr hier in der Haushaltsabteilung. Im zweiten Jahr wechsle ich dann in die Elektronikabteilung. In unserem Geschäft sind die Abteilungen separat organisiert, da beide sehr gross sind.

Wolltest du von Anfang an in der Haushaltsabteilung arbeiten?

Ursprünglich wollte ich lieber in die Kosmetik- oder Textilabteilung. Vor meiner Lehre habe ich ein einjähriges Praktikum an einem anderen Standort gemacht, wo ich in der Papeterie gearbeitet habe. Da musste ich manchmal in der Haushaltsabteilung aushelfen. Deshalb habe ich die Lehrstelle im jetzigen Betrieb bekommen. Der Wechsel des Arbeitsorts ist mir am Anfang nicht ganz leichtgefallen, denn am alten Standort war die Stimmung familiärer, weil das ein kleinerer Betrieb ist. Mittlerweile gefällt es mir in meinem Team aber sehr gut.

Welche Eigenschaften sollte man als Detailhandelsassistent/in mitbringen?

Man darf nicht schüchtern sein! Es ist wichtig, dass man auf die Kunden zugeht und sie anspricht. Ausserdem sollte man hilfsbereit sein und gerne im Team arbeiten. Das ist etwas vom Wichtigsten! Wir machen bei speziellen Ereignissen oder auch bei Aktionen einen sogenannten Aufzug, das heisst, wir richten den Laden nach diesem Motto ein und dekorieren ihn entsprechend. Dabei muss man gut zusammenarbeiten können, denn wenn jede Person diese Arbeiten nach ihren Vorstellungen durchziehen möchte, gibt es Streit. Wichtig in meinem Beruf ist auch, dass man viel Ausdauer hat und fit ist, denn man ist den ganzen Tag auf den Beinen, läuft viel und muss auch manchmal schwere Dinge herumtragen.

Wie sieht dein Arbeitstag aus?

Jeden Tag sind wir in eine der drei Schichten eingeteilt: entweder von 8.45 bis um 18.00 Uhr, von 9.00 bis 19.00 Uhr oder von 10.15 bis um 20.00 Uhr. Wenn man Frühschicht hat, kommt man um 8.45 Uhr, geht die Kassen holen und zählt das darin enthaltene Stockgeld. Im Laden ist jeweils jemand für die Kasse zuständig. Die anderen füllen Regale auf, bedienen die Kundschaft oder setzen einen Aufzug um.

Zudem holt man Waren aus dem Lager und packt Lieferungen aus. Wenn es die Zeit zulässt, staubt man auch einmal ab. Bei der Spätschicht muss man am Schluss noch die Kasse abrechnen. Auf einem Mittagsplan ist geregelt, wer wann arbeitet und wer an der Kasse eingeteilt ist.

In welcher Schicht arbeitest du am liebsten?

Am liebsten mag ich die Frühschicht, aber auch die Spätschicht tut zwischendurch einmal gut, denn man kann dann etwas länger schlafen. Die mittlere Schicht kommt mir immer am längsten vor, darum mag ich diese nicht so.

Womit befasst du dich in der Berufsfachschule?

Seit dem zweiten Semester haben wir ein neues Fach: Detailhandelspraxis. Dort behandeln wir Themen wie Motivation, Hygiene und die persönliche Arbeitseinstellung. Sonst haben wir ganz unterschiedliche Fächer wie Englisch, Deutsch, Wirtschaft/Gesellschaft und sogar Sport. Mir gefällt es gut in der Berufsfachschule, denn die Lehrer dort sind sehr cool. Deshalb besuche ich auch fast alle Fächer gerne.

Du siehst jeden Tag viele Leute, wie ist das?

Es kommen und gehen viele Menschen an einem Arbeitstag. Dazu gehören ganz unterschiedliche Kunden. Einige sind im Stress und haben nicht so viel Geduld. Dann gibt es aber auch das Gegenteil, nämlich Stammkunden, die mich mit dem Namen ansprechen und auch gerne mal ein Schwätzchen halten. Generell haben wir sehr liebe Kunden und ich verstehe mich sehr gut mit ihnen.

BRANCHEN IM DETAILHANDEL

Wer sich für eine Ausbildung zur Detailhandelsfachfrau oder zum Detailhandelsassistenten entscheidet, kann unter mehr als zwei Dutzend Branchen aussuchen. Die Kundschaft erwartet von den Berufsleuten im Verkauf mehr als nur eine nette Bedienung und ein gepflegtes Äusseres – sie will eine kompetente Fachberatung. Deshalb ist es wichtig, dass man sich als angehender Detailhandelsfachmann oder als zukünftige Detailhandelsassistentin in seiner Branche wohlfühlt und sich mit den zum Verkauf angebotenen Produkten identifizieren kann. Im Folgenden werden die Branchen kurz charakterisiert.



Bauen und Wohnen

Do-it-yourself
Eisenwaren
Elektrofach
Farben

Baumärkte bieten ein umfassendes Sortiment für Handwerk, Heim und Hobby. Fachmärkte und Fachgeschäfte sind auf bestimmte Produktgruppen wie Farben, Eisenwaren oder Elektroartikel spezialisiert. Entsprechend verfügen die Detailhandelsfachleute in diesen Branchen über ein breites Wissen oder ein vertieftes Fachwissen, um die Kundschaft kompetent beraten zu können.

Haushalt
Möbel
Teppich und Bodenbeläge

Haushalts- und Einrichtungsgeschäfte bieten ein breites Sortiment an Artikeln für unterschiedliche Bedürfnisse. Die Fachleute suchen zusammen mit der Kundschaft Einrichtungen aus, die für das jeweilige Budget infrage kommen. Je nach Art des Geschäftes sucht die Kundschaft eher Auskunft über Qualität und Zusammenstellung von Einrichtungen, über aktuelle Trends – oder aber fachliche und technische Tipps.



Dienstleistungen

Post

In den Poststellen wird das Angebot immer vielseitiger, und das Verkaufspersonal wird mit Anfragen zu unterschiedlichen Dienstleistungen und Artikeln konfrontiert. Dazu gehört, dass nicht nur Artikel, sondern auch Dienstleistungen, wie etwa Abonnemente für Handys, verkauft werden.

Öffentlicher Verkehr

Am Schalter von Betrieben des öffentlichen Verkehrs stehen die Fachleute dieser Branche in direktem Kundenkontakt und bedienen nationale und internationale Kundschaft. Sie verkaufen Billette und Abonnemente, aber auch Eventtickets und Souvenirs und wechseln Fremdwährungen. Sie beraten die Kunden und Kundinnen bei der Wahl des passenden Angebots und gehen auf ihre Fragen ein. Bei Störungen und Betriebsunterbrüchen betreuen und informieren die Fachleute die Kundschaft.



Electronics

Consumer-Electronics

Hier ist Fachwissen über elektronische Geräte für Haushalt und Büro gefragt. Das Interesse an technischen Neuerungen ist ebenso wichtig wie die Fähigkeit, die verschiedenen Geräte bedienen und der Kundschaft gut erklären zu können.





Lebensmittel

*Bäckerei/Konditorei/Confiserie
Fleischwirtschaft
Nahrungs- und Genussmittel*

Lebensmittel kaufen wir im Supermarkt, im kleinen Lädli oder in der Bäckerei um die Ecke, im Reformhaus oder in der Metzgerei. Eine individuelle Betreuung im Fachgeschäft und eine eher anonyme Kundschaft beim Grossverteiler sind dabei die Regel. Überall geht es um fachgerechte und hygienisch einwandfreie Lagerung von verderblichen Produkten, Kenntnisse der Herkunft und Umstände ihrer Herstellung, Fachwissen über ihre Zusammensetzung, korrekte Handhabung von Frischprodukten und die Überwachung von Verfallsdaten.

Kiosk

Kioske und Tankstellenshops bieten ein sehr vielseitiges Angebot an Artikeln und Dienstleistungen: Die Kundschaft kauft dort nicht nur Zeitungen und Zeitschriften, sondern auch Süßigkeiten und Convenience-Food, Tabakwaren und Lotterielose sowie frisch zubereitete Getränke wie Kaffee und Tee. Je nach Lage des Kiosks ist die Kundschaft sehr durchmisch und hat nicht selten nur wenig Zeit.



Lifestyle

Schuhe

Textil

Uhren-Schmuck-Edelsteine

Unsere Kleider, Schuhe und Accessoires verkörpern unseren Lebensstil. Ob wir dabei in der Boutique, im Fachhandel, im Secondhandshop, im Warenhaus oder im Outlet einkaufen, hängt von verschiedenen Faktoren wie Geschmack oder Budget ab. Dabei ist Fachberatung wichtig. Nicht nur Fragen des Designs und des Stils werden mit den Detailhandelsfachpersonen diskutiert, sondern auch Fragen der Qualität, der Verwendbarkeit und der Behandlung der Materialien.

Lederwaren und Reiseartikel

Sportartikel

Weil Sport und Freizeit in unserem Alltag eine immer wichtigere Rolle spielen, steigen auch die Ansprüche an Produkte aus diesem Bereich. Neben dem modischen Aspekt spielt hier die Funktionalität eine sehr wichtige Rolle. Für eine optimale Kundenberatung ist nicht nur ein breites Fachwissen wichtig, sondern auch die Bereitschaft, über die aktuellen Trends informiert zu sein.

Parfümerie

In der Parfümerie geht es nicht nur um Düfte, sondern auch um Gesichts-, Körper-, Haar-, Nagel- und Hautpflegemittel. Neben dem Wissen um die Eigenschaften der verschiedenen Produkte ist hier auch viel Fingerspitzengefühl bei der Beratung der Kundschaft gefragt, weil Schönheit und Körperpflege sehr sensible Bereiche sind.

Mobil

Autoteile-Logistik

In der Autoteile-Logistik dreht sich alles um Autos, Autozubehör, Autoersatzteile oder aber um Fahrräder, Motorräder oder Nutzfahrzeuge. Es halten ständig neue Technologien Einzug. Dadurch ist der Bereich sehr schnelllebig.

Musik

Musikinstrumente

Die Berufsleute kennen die Klangeigenschaften von Instrumenten verschiedener Machart und können diese erklären. Die Kundschaft in Fachgeschäften will professionelle Beratung. Für eine Verkaufstätigkeit in dieser Branche ist deshalb die eigene Erfahrung im Musizieren eine wichtige Voraussetzung.

Papeterie und Spielwaren

Papeterie

Papeterieartikel sind auch in nicht spezialisierten Geschäften erhältlich, aber wenn die Kundschaft Fachgeschäfte aufsucht, erwartet sie fachkundige Beratung. In Papeterien wird das Sortiment immer breiter und das Verkaufspersonal braucht grosses Einfühlungsvermögen, weil die Kundschaft oft nur vage Vorstellungen von der Bezeichnung der Artikel hat.

Spielwaren

Zwar sind Spielsachen auch in Warenhäusern erhältlich, eine fachkundige Beratung und ein umfassendes Sortiment findet die Kundschaft aber vor allem in spezialisierten Fachgeschäften. Die Berufsleute kennen nicht nur das Sortiment und die aktuellen Trends, sondern haben auch ein gutes Gespür für die Bedürfnisse der Kundschaft.



Polynatura

*Flower
Garden*

Im Zentrum dieser Branchen stehen Blumen, Zier- und Nutzpflanzen für Privatgärten und Landwirtschaft, aber auch Gartengeräte und Gartenmaschinen. Während im Flower-Bereich eher ein gutes Auge und ein kreativer Umgang mit Schnittblumen gefragt sind, braucht es im Garden-Bereich vor allem Kenntnisse über Gartengeräte und die Pflege von Pflanzen.

Landi

Das Sortiment in Landi-Läden ist sehr breit gefächert: Produkte für Haushalt und Garten finden sich dort ebenso wie Freizeitartikel und Arbeitskleidung, aber auch Tierfutter und Käfige. Ein entsprechend breites Wissen um das Sortiment ist Voraussetzung für eine Beratung der Kunden in allen Bereichen. Landi-Läden befinden sich in eher ländlichen Gegenden.



Tiere

Zoofachhandel

Für die Verkaufstätigkeit in diesem Bereich braucht es eine besondere Tierliebe. Im Zoofachhandel besteht ein großer Teil der Arbeit in der Pflege der Tiere und im Säubern der Käfige und Aquarien. Das Wissen um die Eigenschaften und Bedürfnisse der verschiedenen Tiere ist besonders wichtig, handelt es sich doch um Lebewesen.



INTERVIEW

Mike Wyss

Detailhandelsfachmann Musikinstrumente
im 1. Lehrjahr

Warum hast du dich für eine Lehre als Detailhandelsfachmann Musikinstrumente entschieden?

Ich habe zunächst eine Ausbildung als Fotofachmann begonnen, die ich dann aber aus betrieblichen Gründen nicht weiterführen konnte. Weil Musik neben der Fotografie ein Hobby von mir ist, bin ich auf den Detailhandelsfachmann Musikinstrumente gestossen und konnte in meinem jetzigen Lehrbetrieb auch gleich eine Schnupperlehre machen.

Hat dich das Musikmachen schon immer begleitet?

Ja, schon von Kindesbeinen an. Ursprünglich wollte ich Waldhorn lernen, bin dann aber beim Schlagzeug gelandet. Irgendwann habe ich realisiert, dass mir das Drummen zwar passt, aber die Melodie fehlt, und so bin ich schliesslich zu den sogenannten Platteninstrumenten, in meinem Fall zum Marimbaphon, gekommen.

Für dich als Musikbegeisterten hätte ja auch der Musikinstrumentenbau infrage kommen können ...

Das hat mich nicht so gereizt. Ich selber bin Perkussionist und da sind die Möglichkeiten im Instrumentenbau ziemlich eingeschränkt.

Was gefällt dir an deinem Beruf speziell gut?

Einerseits ist es sicher die Nähe zur Musik, andererseits aber auch die Vielfältigkeit, die der Beruf mit sich bringt.

Wie zeigt sich diese Vielfältigkeit?

Weil wir ein eher kleines Unternehmen sind, bekomme ich Einblicke in praktisch

jeden Bereich des Detailhandels, also nicht nur in die Beratung und den Verkauf, sondern auch in das Bestellwesen oder die Verarbeitung von Produkten. So sind alle Mitarbeitenden in alle Bereiche miteingebunden, können mitreden und sich einbringen.

Gefällt dir der häufige direkte Kundenkontakt?

Noch zu Beginn meiner Lehre hätte ich nicht gedacht, dass mir das so gut gefällt. Das Schöne am Kundenkontakt ist, dass er viel Abwechslung in den Arbeitsalltag bringt. Weil jeder Kunde anders ist, gibt es ja kaum etwas Abwechslungsreicheres.

«Ein Verkaufsabschluss ist natürlich das i-Tüpfelchen»

In kleineren Betrieben übernimmt man oft viel Verantwortung...

Ja, das stimmt. Weil ich aus meiner abgebrochenen Lehre als Fotofachmann schon ein bisschen Erfahrung mitbrachte, wurde ich von Anfang an gleich miteinbezogen und kann mich auch im Verkauf aktiv einbringen. Ich bekomme auch immer wieder verantwortungsvolle Aufgaben und Aufträge, die fristgerecht erledigt werden müssen.

Was sind deine aktuellen Aufgaben?

Zurzeit arbeite ich vor allem im Pianobereich. Durch meine eigenen musikalischen Erfahrungen mit Platteninstrumenten, aber auch solchen aus dem Freundeskreis, kenne ich mich dort am ehesten aus. Klavier ist eine gute Basis, auf dem ich im weiteren Verlauf meiner Ausbildung gut aufbauen kann. Als nächstes werde ich den Bereich Blasinstrumente kennenlernen. Ich verkaufe eigentlich sehr gerne – wenn einem aber das Hintergrundwissen fehlt, ist es sehr schwierig.

Was sind die besonderen Herausforderungen in deinem Beruf?

Zum einen das Fachwissen – ohne dieses ist das Beraten und Verkaufen natürlich schwierig. Dann kann die Beratung selbst herausfordernd sein, bis nämlich ein Kunde das exakt passende Produkt gefunden hat. So gibt es beispielsweise alleine für Klarinetten eine Vielzahl an Mundstücken und anderes Zubehör. Wir hatten schon Kunden, die über mehrere Stunden Mundstücke ausprobierten, bis sie das richtige gefunden haben. Mir ist wichtig, dass ich mein Fachwissen weitergeben kann. Wenn es dann zu einem Verkaufsabschluss kommt, ist das natürlich das i-Tüpfelchen.

Was müssen Detailhandelsfachleute Musikinstrumente für Fähigkeiten mitbringen?

Das erste und wichtigste Kriterium – auch schon beim Schnuppern – ist natürlich, ob man selber Musik macht und ein Instrument spielt. Ein gewisses musikalisches Grundwissen ist von grossem Vorteil. Zudem sollte man kommunikativ sein, was für die Beratung der Kunden wichtig ist. Und schliesslich ist Teamfähigkeit wichtig, gerade in einem kleinen Betrieb.

Wohin zieht dich deine weitere berufliche Laufbahn?

Ich habe mir zum Ziel gesetzt, Musik zu studieren, um den Master of Marimba zu machen und so das Instrument, das ich spiele, noch weiter zu vertiefen. Ich kann mir gut vorstellen, in Zukunft mit einem reduzierten Pensum im Detailhandel zu bleiben und daneben noch selbstständig als Musiklehrer oder Orchestermusiker zu arbeiten.



INTERVIEW

Keanu Schärer

Detailhandelsassistent Zoofachhandel
im 2. Lehrjahr

Was macht ein Detailhandelsassistent Zoofachhandel?

Hauptaufgabe ist das Bedienen der Kunden. Ich frage die Kunden, was sie genau brauchen, und da gibt es natürlich verschiedene Fragetechniken. Eine weitere Aufgabe ist der Tierservice bei allen Tieren, die wir haben: Fische, Nager oder Reptilien. Dazu gehört das Auswechseln des Wassers, das Nachfüllen von Futter, zudem müssen die Futtergeschirre und alle weiteren Materialien in den Terrarien gereinigt werden. Und natürlich muss ich auch immer wieder kontrollieren, ob es den Tieren körperlich gut geht und sie sich wohlfühlen.

Warum hast du dich für diesen Beruf entschieden?

Ich hatte schon von klein auf immer Tiere, neben Meerschweinchen auch ausgefallene wie Bartagamen, Geckos oder Stabeuschrecken. Mein aktuelles Lieblingstier ist der Skorpion – es ist mein Sternzeichen und ein sehr spezielles Tier. So hatte ich schon Erfahrung und ein Grundwissen, und zusammen mit den Möglichkeiten im Detailhandel kann ich mir etwas aufbauen.

In welchen Berufen hast du sonst noch geschnuppert?

Ich habe als Koch und Elektroinstallateur geschnuppert, aber auch im Detailhandel in der Branche Consumer-Electronics. In meinem jetzigen Lehrbetrieb hat es mir aber am besten gefallen, weil ich hier am meisten mit den Kunden zu tun habe – und natürlich wegen der Tiere.

War es schwierig, eine Lehrstelle zu finden?

Es war nicht einfach. Aber es lohnt sich, wenn man sich anstrengt und sich persönlich vorstellt. So hat ein Betrieb sofort einen echten Eindruck.

«Tiere merken schnell, wenn man nervös ist»

Was gefällt dir speziell gut an deinem Beruf?

Mir gefällt besonders der Kontakt zu den Kunden. Dazu gehören die spannenden Diskussionen rund um die verschiedenen Tiere – und dass ich Kunden erklären kann, wie ein bestimmtes Tier gehalten werden muss, was es genau braucht oder wie gross das Terrarium sein muss. Es ist ein schönes Gefühl, wenn ich Kunden etwas weitergeben kann und sie deshalb auch gerne wiederkommen.

Was ist ein typisches Problem, mit dem Kunden an dich gelangen?

In der Aquaristik haben Kunden häufig Probleme mit der Wasserqualität, zum Beispiel durch Algen. Weil ein Algenmittel nur kurzfristig Besserung bringt, ist es am besten, wenn die Kunden eine Wasserprobe vorbeibringen, die wir dann gleich bei uns im Haus analysieren.

Führst du diese Untersuchungen auch selbst durch?

Ja, mit einem Wassertest kann ich herausfinden, was der Grund für die Verunreinigung ist. Es ist eigentlich nichts Schwieriges, man muss sich einfach mit Handschuhen und Brille schützen, weil man mit Chemikalien hantiert.

Wie sieht ein Arbeitstag bei dir aus?

In der Regel beginne ich gleich mit dem Bedienen von Kunden, bevor die wiederkehrenden Arbeiten wie die Kontrolle der Tiere und Terrarien folgen. Diese Arbeit wird dann aber immer wieder unterbrochen, weil ich wieder Kunden bedienen muss. Das ist manchmal eine Herausforderung, weil ich darauf achten muss, dass ich die unterbrochene Arbeit nicht liegen lasse. So wechselt sich das während eines ganzen Arbeitstages immer wieder ab. Je nachdem arbeite ich auch an der Kasse.

Welche Eigenschaften muss man als Detailhandelsassistent Zoofachhandel mitbringen?

Das Interesse ist sehr wichtig und das wird in meinem Betrieb auch gefördert. Wenn man in eine neue Abteilung kommt und das Eigeninteresse fehlt, dann lernt man fast nichts. Ich habe das schon bei mir selbst so erlebt, als ich in der Aquaristik zu Beginn kaum interessiert war. Plötzlich kommt dann der Zeitpunkt, an dem man alles auf einen Schlag beherrschen muss – und dann muss man halt hinter die Bücher! Wichtig ist auch, dass man eine innere Ruhe hat, sowohl im Umgang mit Kunden wie auch mit den Tieren. Die Tiere merken sehr schnell, wenn man nervös ist und hektisch arbeitet, und reagieren entsprechend darauf.

Hast du schon Zukunftspläne?

Ich bin jetzt gerade dabei, meine Lehre zu beenden. Im Verlauf meiner Lehrzeit habe ich gemerkt, dass ich in der Berufsfachschule meistens unterfordert bin. Darum werde ich gleich noch das EFZ machen und kann dafür zum Glück in meinem Betrieb bleiben. Später möchte ich mich in der Branche weiterbilden.

VERKAUFSBERUFE IN ANDEREN BERUFSFELDERN

In diesem Berufswahlmagazin werden alle Berufe beschrieben, die mit Beratung und Verkauf zu tun haben. Neben den Berufen des Berufsfeldes «Verkauf, Einkauf» sind das auch Berufe aus den Berufsfeldern «Natur», «Gesundheit» und «Nahrung». Für eine ausführliche Beschreibung dieser Berufe siehe auch die entsprechenden Berufswahlmagazine.



«Natur»

Floristen und Floristinnen EFZ arbeiten in Blumenfachgeschäften. Sie sind die Fachleute für die Pflege und die Verarbeitung von Schnittblumen. Sie binden sie zu Sträußen zusammen, kreieren Blumen-gestecke und bepflanzen mit viel Fantasie Töpfe. Sie haben ein Flair für Farben und ansprechende Präsentationen. Im Ladengeschäft beraten sie die Kundschaft und verkaufen ihre Kreationen.

Floristen und Floristinnen EBA sind im Grossen und Ganzen in den gleichen Bereichen tätig wie die Berufsleute mit der dreijährigen Grundbildung mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ). Allerdings ist das Anspruchsniveau sowohl bei der praktischen Arbeit wie auch an der Berufsfachschule weniger hoch.

«Gesundheit»

Augenoptiker und Augenoptikerinnen EFZ üben eigentlich zwei Berufe in einem aus: In der Werkstatt arbeiten sie handwerklich, schleifen Gläser und passen sie in die Brillenfassungen ein. Im Laden bedienen und beraten sie die Kundschaft und sorgen dafür, dass die fertigen Brillen am Schluss perfekt sitzen. Diese Berufsleute benötigen neben einem Sinn für das Technische und der Fähigkeit zum genauen Arbeiten somit auch die Freude am Umgang mit Menschen.

Hörsystemakustiker und Hörsystemakustikerinnen EFZ arbeiten in Fachgeschäften für Hörsysteme. Sie beraten die Kundschaft und verkaufen Hörsysteme sowie audiolologische Produkte wie zum Beispiel Gehörschutzprodukte. Im Gespräch mit der Kundin oder dem Kunden erfassen sie die individuellen Hörbedürfnisse und führen Hörtests durch. Auch diese Berufsleute sollten kommunikativ und kontaktfreudig sein. Für die korrekte Interpretation der Kurven eines Audiogramms ist zudem logisches Denken wichtig.





«Nahrung»

Bäcker-Konditore-Confiseure und Bäckerinnen-Konditorinnen-Confiseurinnen EFZ arbeiten in Bäckereien, Konditoreien und Grossproduktionsbetrieben, wo Nachtarbeit die Regel ist. In der Fachrichtung *Bäckerei-Konditorei* backen sie Brote, Gipfeli und Wähen und stellen Torten, Blätterteiggebäck und Patisserie her. Berufsleute der Fachrichtung *Konditorei-Confiserie* stellen neben den Konditoreispezialitäten auch Pralinés, Marzipanfiguren und Zuckerwaren her.

Bäcker-Konditore-Confiseure und Bäckerinnen-Konditorinnen-Confiseurinnen EBA arbeiten viel mit Maschinen, Kühlanlagen und Backöfen. In ihrer Ausbildung ist das Anspruchsniveau sowohl bei der praktischen Arbeit als auch an der Berufsfachschule weniger hoch.

Fleischfachmänner und Fleischfachfrauen EFZ haben im Laden täglich Kontakt mit der Kundschaft. Sie kennen die Herkunft des Fleisches, das sie verkaufen, und können über die Haltung und Ernährung der Tiere Auskunft geben.

Fleischfachassistenten und Fleischfachassistentinnen EBA arbeiten eng mit ihren Vorgesetzten zusammen. Sie helfen zum Beispiel bei der Vorbereitung von Fleischplatten, richten Fleischstücke für den Verkauf her oder verpacken die Produkte. Die Berufsleute arbeiten in Metzgereien, Lebensmittelgeschäften oder Hotels.

WEITERE VERKAUFSBERUFE

Neben den Berufen Detailhandelsfachmann/-frau EFZ und Detailhandelsassistent/in EBA in verschiedenen Branchen gibt es fünf weitere Verkaufsberufe in den Bereichen Drogerie, Apotheke, Buchhandel, Fotofach und Kundendialog. Auch in diesen Fachbereichen benötigen die Berufsleute die Fähigkeit, sowohl den Überblick über das grosse, sehr spezialisierte Sortiment zu behalten als auch leicht den Zugang zur Kundschaft zu finden und diese kompetent beraten zu können.



Drogist/in EFZ

Das riesige Sortiment in Drogerien kann in drei Bereiche unterteilt werden: in den technischen Bereich, zu dem Reinigungs- und Pflegemittel für verschiedenste Oberflächen und Materialien gehören; in den Kosmetikbereich, der verschiedene Produkte für die Körper-, aber auch für die Haar- und Zahnpflege sowie Make-up umfasst; in den Pharma-Bereich, zu dem ein breites Spektrum an rezeptfreien Medikamenten gehört. Drogistinnen und Drogisten können die Kundschaft in allen Bereichen kompetent beraten. Auf Wunsch vermitteln sie Ernährungstipps, erklären die Anwendung von Reinigungsmitteln oder empfehlen Produkte für bestimmte Anwendungen. Die Berufsleute übernehmen ebenfalls Aufgaben im Bereich Warenbewirtschaftung. Sie bestellen beim Lieferanten Produkte, kontrollieren die eingehenden Waren und lagern sie sachgemäss.

Pharma-Assistent/in EFZ

Pharma-Assistentinnen und -Assistenten verkaufen ärztlich verordnete Medikamente und versehen sie mit den genauen Anweisungen für die Einnahme. Sie kennen das grosse Sortiment an rezeptfreien Heilmitteln. Sie helfen dem Apotheker oder der Apothekerin auch bei der Ausführung von ärztlichen Rezepten und der Herstellung von Arzneipräparaten. Das Sortiment einer Apotheke umfasst ausserdem Artikel wie Säuglingsnahrung, Sanitäts- und Hygieneartikel, Chemikalien, Kosmetika, Hilfsmittel für die Hauspflege sowie pflanzliche und homöopathische Mittel. Die Beratung der Kundschaft ist anspruchsvoll, denn es geht um Fragen der Gesundheit. Die Berufsleute müssen auch bei hektischem Betrieb Ruhe bewahren, denn Fehler können schwerwiegende Konsequenzen haben.





INTERVIEW

Elisa Briner

Drogistin im 2. Lehrjahr

War Drogistin schon immer dein Traumberuf?

Nicht direkt. Ich wollte einfach eine medizinische Grundausbildung machen, weil mich gesundheitliche Themen generell interessieren. Mit der Ausbildung als Drogistin habe ich eine sehr gute Basis, um mich später im Gesundheitsbereich weiterzubilden.

Hast du auch noch in anderen Berufen geschnuppert?

Ja, ich habe einige Schnupperlehren gemacht, unter anderem als Floristin, aber auch in verschiedenen KV-Branchen, als Dentalassistentin, MPA und als Pharma-Assistentin. Der Beruf der Pharma-Assistentin war mir etwas zu chemielastig, weil ich mich eben auch sehr für Naturheilkunde und Pflanzen interessiere. Darum passte Drogistin am Ende sehr gut.

Was muss man als Drogistin besonders gut können?

Gerade im Umgang mit Kunden braucht es Fingerspitzengefühl, und man muss auf die individuellen Wünsche der Kunden eingehen können. Weil wir während der vier Jahre in der Berufsfachschule sehr viel Stoff lernen, sollte man sich natürlich auch für die Materie interessieren. Schliesslich soll das Gelernte im Beruf auch angewendet werden können.

Hattest du schon von Beginn weg direkten Kundenkontakt?

Nein, aber ich konnte schon relativ früh, etwa nach drei Monaten, mit Beraten beginnen. Bis dahin habe ich vor allem kleinere alltägliche Arbeiten ausgeführt wie Regale auffüllen, Waren etikettieren und natürlich auch putzen. So habe ich

einen ersten Eindruck davon bekommen, was bei uns wo im Laden ist.

Wenn man als Kunde eine Drogerie betritt, dann fällt einem die schiere Menge an Produkten und das breite Sortiment auf. Wie behält man da den Überblick?

Jede Drogerie macht das wieder anders. Bei uns ist es so, dass alle Angestellten einen Bereich unter sich haben, den sie weitgehend selbstständig verwalten. Das heisst: Wir füllen dort die Gestelle auf, bestellen fehlende Artikel nach und so weiter. So lernt man das Sortiment mit der Zeit gut kennen. Aber ich kenne noch nicht alle Produkte im Detail und weiss nicht genau, wo was ist – ich bin ja auch erst im zweiten Lehrjahr. Aber wenn zum Beispiel eine Kundin oder ein Kunde zu einem Produkt aus meinem Bereich beraten werden möchte, dann kann ich das übernehmen.

«Im Umgang mit Kunden braucht es Fingerspitzengefühl»

Welchen Bereich hast du aktuell unter dir?

Zurzeit ist das der Haushaltsbereich. Dazu gehören zum Beispiel verschiedene Reinigungsmittel, darunter auch Holz- und Lederpflegemittel. Dann betreue ich noch den Bereich mit Nahrungsmitteln und Körperpflegeprodukten speziell für Babys. Bei den Reinigungsmitteln können die Kunden leere Gebinde wieder auffüllen lassen. Das ist ökologischer als immer wieder neue Produkte zu kaufen.

Was gefällt dir an deinem Beruf besonders gut?

Sehr gut gefällt mir der direkte Kontakt mit den Kundinnen und Kunden – es ist spannend, so viele verschiedene Menschen kennenzulernen. Dann ist unser

Beruf aber auch sehr vielseitig: Ausser dem Kundenkontakt und der Sortimentsbewirtschaftung gibt es noch viele weitere Aufgaben und Tätigkeiten. Wir haben in unserem Geschäft zum Beispiel auch schon Vorträge und Informationsveranstaltungen für unsere Kundinnen und Kunden durchgeführt. Zudem stellen wir selbst spagyrische Mischungen her oder stellen Schüssler-Salze zusammen. Dabei ist es natürlich wichtig, exakt zu arbeiten, um die richtige Mischung herzustellen. Das mache ich sehr gerne, weil ich da nah am Produkt dran bin. Und ich kann der Kundschaft so auch aus erster Hand berichten, wie das Produkt hergestellt wurde.

Was macht dir weniger Spass?

Das Putzen, aber ich glaube, das geht den meisten so. Das gehört halt einfach dazu.

Wie gefällt es dir in der Berufsfachschule?

Sehr gut! Die Schule ist eine super Abwechslung zur Arbeit im Geschäft. Ich finde eigentlich fast alle Fächer sehr spannend und ich lerne viel. Aber es fordert natürlich auch. Deshalb sollte man, wenn man Drogistin oder Drogist werden möchte, schon gerne lernen und in die Schule gehen.

Hast du schon Pläne für deine berufliche Zukunft?

Ich kann mir gut vorstellen, dass ich nach der Lehre zunächst einmal auf dem Beruf arbeite. Später möchte ich aber auch gerne eine Weiterbildung machen, zum Beispiel in einem Spital als Pflegefachfrau HF. Auch Ernährungsberaterin oder Ernährungstherapeutin könnte ich mir gut vorstellen.



Buchhändler/in EFZ

Buchhändlerinnen und Buchhändler beraten und bedienen in Buchhandlungen oder Multimediafachgeschäften die Kundschaft und sind zuständig dafür, dass die Bücher und andere Informationsmedien regelmässig nachbestellt werden. Neben Büchern sind das auch Zeitschriften, Landkarten, Bild- und Tonträger, DVDs und Software. Für ihre Tätigkeit brauchen sie ein grosses Fach- und Allgemeinwissen. Der Lohn ist diesen hohen Anforderungen nicht ganz angemessen. Allerdings bestehen gute Aufstiegsmöglichkeiten. Buchhändlerinnen und Buchhändler können bei entsprechender Berufserfahrung eine kleine Buchhandlung führen. Sie können auch in einem grösseren Geschäft die Verantwortung für eine Abteilung übernehmen und später in eine Funktion in der Geschäftsleitung aufsteigen. Auch im Zwischenhandel, in Dokumentationsabteilungen oder in Verlagen bestehen gute Karriereöglichkeiten. Im Buchhandel selbst sind Teilzeitmodelle möglich und auch sehr verbreitet. Diese Berufsleute können auf sie zugeschnittene Kaderausbildungen besuchen, die sie auf Führungsaufgaben vorbereiten.





INTERVIEW

Theresa Becker

Buchhändlerin im 2. Lehrjahr

Wie kam es zu deiner Berufswahl?

Ich habe viele verschiedene Berufe angeschaut, ein bisschen recherchiert und geschnuppert. Da ich gerne lese, dachte ich, Buchhändlerin könnte passen.

War es schwierig, eine Lehrstelle zu finden?

Als ich zunächst viele Buchhandlungen telefonisch kontaktiert habe, sagten mir die meisten, sie würden zurzeit oder generell nicht ausbilden. Ich konnte mich schliesslich bei zwei Buchhandlungen bewerben und in meinem Lehrbetrieb hat es geklappt.

Liest du viel in deiner Freizeit?

Ja, ich bin mit vielen Bilderbüchern und Kinderbüchern aufgewachsen. Momentan lese ich etwa ein Buch pro Woche. Hauptsächlich lese ich die Neuheiten für unsere Buchhandlung.

Was für Bücher verkauft ihr?

Wir sind ein Kinderbuchladen und entsprechend verkaufen wir Bilderbücher, Kinder Sachbücher, Erstlesebücher, Bücher für Kinder von acht bis elf und Jugendbücher. Zudem verkaufen wir auch Lehrmittel, vorwiegend für Primarlehrer, und Musik, Hörbücher und Hörspiele.

Wie sieht ein Arbeitstag bei dir aus?

Als Erstes starte ich den Computer und die Kasse. Kurz vor neun öffne ich die Tür. Zurzeit betreue ich die Kinder- und Jugendbücher. Ich kontrolliere die Bestände und bestelle Bücher nach. Zwischendurch bediene ich die Kundschaft. Wenn die Bücherlieferung kommt, packe ich die Bücher aus und kontrolliere, ob alles in Ordnung ist oder ein Buch eventuell

beschädigt ist. In diesem Fall muss es zurück in den Wareneingang. Ich räume die neu gelieferten Bücher ein, die Neuheiten präsentiere ich auf unserem Neuheitentisch. Je nachdem muss ich auch E-Mails bearbeiten, Buchbestellungen oder Anfragen von Kunden, zum Beispiel für ein antiquarisches Buch. Am Nachmittag packe ich die bei uns im Webshop bestellten Bücher und bringe sie zur Post.

Wer bestimmt, welche neuen Bücher bestellt werden?

Jede Warengruppe hat eine Betreuerin, die die Vorschauen der Verlage durchsieht und ins Gebiet und zu uns passende Bücher auswählt. Je nach Erscheinungsdatum werden uns diese dann geliefert. Wir bekommen zudem auch Leseexemplare von den Verlagen zugeschickt, sodass wir die Bücher lesen und empfehlen können.

Wie lernt man beraten und verkaufen?

Was das Beraten betrifft, wird man ein wenig ins kalte Wasser geworfen. Als Erstes betreut man die Bilderbücher. Wenn man die Bücher anschaut, kann man schon relativ gut Empfehlungen abgeben. Bei den Kinderbüchern ist es ein wenig schwieriger, da man schon einiges gelesen haben muss, um gut Auskunft geben zu können. Im ersten Jahr habe ich oft bei meinen Kolleginnen nachgefragt und ihnen zugehört, wenn sie die Kunden beraten, Bücher empfohlen und den Inhalt eines Buches zusammengefasst haben. Ich konnte es mir merken und beim nächsten Kunden einsetzen. Und ich habe viel gelesen.

Welche Wünsche haben die Kunden?

Zum Beispiel: Eltern und Verwandte fragen nach Geschenken für Kinder. Bibliothekare und Lehrer suchen Unterrichtsmaterial für die Schule.

Was gefällt dir besonders an deinem Beruf?

Mir gefällt die Abwechslung und dass es dazugehört, viel Verschiedenes zu lesen – das, was mich gerade interessiert. Auch die Kundenberatung, der Hauptteil unserer Arbeit, also Kunden zu bedienen und Bücher zu empfehlen, macht mir Spass.

Was machst du weniger gern?

Während der Weihnachtszeit sind die Kunden gestresst und dadurch genervt. Es ist zwar schön, dass man immer etwas zu tun hat, aber die Launen der Kunden können ein wenig unangenehm sein.

Wie gehst du mit nervigen Kunden und Kundinnen um?

Man darf sich nicht persönlich angegriffen fühlen. Wenn mir ein Fehler passiert, entschuldige ich mich. Allenfalls bekomme ich Hilfe von meiner Berufsbildnerin, wenn sie merkt, dass ich nicht mehr mit der Situation klarkomme. Ich versuche, höflich zu bleiben, und suche eine Lösung, die uns beiden passt oder vor allem eben dem Kunden oder der Kundin. Die meisten Kunden behandeln mich gleich wie meine ausgebildeten Kolleginnen. Kunden, die strikt nicht von Lernenden beraten werden möchten, sind selten. Meistens haben wir eine nette und angenehme Kundschaft.

«Ich lese etwa ein Buch pro Woche»

Welche Eigenschaften sollte eine gute Buchhändlerin deiner Meinung nach mitbringen?

Sie muss kontaktfreudig, freundlich und höflich gegenüber der Kundschaft und den Arbeitskollegen sein. Vor allem sollte ein Interesse am Lesen vorhanden sein. Ich lese in den Pausen viel, die Bilderbücher kann man ab und zu auch während der Arbeitszeit anschauen.

Fotofachmann/-frau EFZ

Sie erwerben zu Beginn ihrer Ausbildung die Grundlagen des Fotografierens und der Fototechnik und lernen die Grundlagen von Beratung und Verkauf kennen. Im Laufe ihrer Ausbildung spezialisieren sie sich in einer der drei möglichen Fachrichtungen. Berufsleute der Fachrichtung *Fotografie* machen Fotoreportagen, Passfotos und weitere Aufnahmen. Neben künstlerischem Flair und technischem Verständnis müssen sie auch ein Talent dafür haben, den Personen, die fotografiert werden, mit lockeren Aufmunterungen die Spannung zu nehmen. Wer im *Finishing*-Bereich tätig ist, entwickelt und bearbeitet Fotos. Nur wenige Kundinnen und Kunden beherrschen ihre Kamera so gut, dass sie profimässig Fotos machen können. Fotofachleute im *Finishing* können die Bilder dank ihrer Fachkenntnis oft noch stark optimieren. Fotofachleute, die die Fachrichtung *Beratung und Verkauf* gewählt haben, verbringen einen grossen Teil ihrer Arbeitszeit an der Verkaufsfrent. Sie sind immer auf dem neuesten Stand der technischen Entwicklungen und können dank ihres Fachwissens und Einfühlungsvermögens den Kundinnen und Kunden zu einem Produkt raten, das deren Bedürfnissen entspricht.





INTERVIEW

Maribel Lorenzo

Fotofachfrau im 3. Lehrjahr

Wie kam es zu deiner Berufswahl?

Meine Mutter ist professionelle Fotografin. Ich habe ihr oft bei Shootings geholfen, durfte immer dabei sein – so bin ich auf den Beruf Fotofachfrau gekommen. Ich habe mein Hobby zum Beruf gemacht!

Für welche Fachrichtung hast du dich entschieden?

Ich fand *Finishing* am interessantesten, weil hier auch analog gearbeitet wird. Wir arbeiten manchmal immer noch mit Dias und Filmen – das hat mich am meisten gereizt.

Fotografierst du auch in deiner Freizeit?

Ja, ich fotografiere sehr oft und gern, zurzeit vor allem, um auf die Lehrabschlussprüfung zu üben. Ich mache zum Beispiel Shootings mit Freundinnen, und in den Ferien habe ich auch immer eine Kamera dabei. Am liebsten fotografiere ich Menschen und Landschaften.

Wie sieht ein typischer Arbeitstag bei dir aus?

Sehr vielseitig. Jetzt, im dritten Lehrjahr, bin ich sowohl im Verkauf als auch im Labor tätig. Ich nehme die Aufträge der Kundschaft entgegen und berate sie. Zudem verkaufen wir Fotoapparate. Im Labor entwickle ich Filme, digitalisiere sie, bearbeite Bilder mit Photoshop und drucke sie in verschiedenen Grössen aus. Manchmal wünschen die Kunden, dass wir die ausgedruckten Bilder einrahmen. Häufig machen wir auch ein sogenanntes Printdup: Das ist eine Printduplikation eines alten Fotos, von dem es kein Negativ mehr gibt. Wir scannen das Bild ein und bearbeiten es. Risse und Flecken können wir retuschieren, die Farben korrigieren und

erneuern wir. Die Bildbearbeitung mit Photoshop lernt man in der Fachrichtung *Finishing* vom ersten Tag an.

Welches sind die häufigsten Kundenwünsche?

Häufige Aufträge sind das Ausdrucken von Bildern und Entwickeln von Filmen. Aber auch Passfotos und Bewerbungsfotos werden sehr oft gewünscht. Am liebsten mache ich Bewerbungsfotos in unserem grossen Studio. Dabei habe ich Kundenkontakt, fotografiere und bearbeite das Bild zum Schluss. Bei den Passbildern läuft das schnell ab, Bearbeiten und Ausdrucken dauert etwa zehn Minuten. Für die Bewerbungsfotos nehmen wir uns mehr Zeit. Meistens schicken wir dem Kunden das Bild noch am gleichen Tag per E-Mail.

Wie gehst du bei einem Bewerbungsfoto vor?

Wir fotografieren die Person immer in einer ähnlichen Position: leicht seitlich mit dem Gesicht zur Kamera, das Licht ein bisschen von der Seite, damit es ein Spiel gibt. Obwohl die meisten ernst aussehen wollen, müssen wir die Kunden zum Lachen bringen, da es auf einer Bewerbung sympathischer wirkt. Wir fotografieren so, dass der Körper auf dem Bild zum Text gerichtet ist, wenn es rechts oben auf dem Bewerbungsbrief platziert wird.

«Man wird durch diesen Beruf kreativer»

Was hast du im dritten Lehrjahr gelernt?

Im Betrieb gab es eigentlich nicht viel Neues, die Arbeit wird zur Routine. Schulisch gibt es aber in diesem Jahr sehr viel zu lernen: zum Beispiel den Aufbau von Batterien, die wir verkaufen, und wie man mit dem Blitz umgeht. Wir berechnen Einstellungen, erfahren, welche Chemie was auslöst und wie die Schichten eines Films

aufgebaut sind. All das finde ich sehr spannend!

Gibt es viele Kunden, die noch analog fotografieren?

Erstaunlicherweise recht viele. Es gibt einerseits die etwas älteren Kunden und Kundinnen, die nie auf Digitalfotografie umgestiegen sind. Andererseits gibt es tatsächlich auch einige Jugendliche. Ich fotografiere auch analog in meiner Freizeit. Es ist sehr cool, da man warten muss, bis der Film entwickelt ist, und erst dann das Bild sieht. Man achtet auch mehr darauf, welchen Ausschnitt man wählt und wann man abdrückt – die Filme enthalten ja nur 24 oder 36 Bilder. Wenn man die ganz alten Kameras benutzt, muss man Verschlusszeit und Blende sowie Schärfe von Hand einstellen – das braucht etwas Übung.

Was gefällt dir besonders an deinem Beruf?

Mir gefallen vor allem der Kundenkontakt und die Bildbearbeitung mit Photoshop, die mit Gestaltung zu tun hat. Man wird durch diesen Beruf kreativer.

Welche Eigenschaften sollten gute Fotofachleute deiner Meinung nach mitbringen?

Sie sollten vielleicht auch in der Freizeit fotografieren oder ein Interesse an Fotografie haben. Zudem sollten sie kreativ und kundenfreundlich sein. Ansonsten lernt man alles während der Grundbildung.

Wie gefällt es dir an der Berufsfachschule?

Es gefällt mir sehr gut: Es ist vielseitig und man lernt viel. Den Stoff aufzunehmen und dann selber anzuwenden, macht mir Spass.

Hast du bereits berufliche Zukunftspläne?

Im Sommer absolviere ich die Lehrabschlussprüfung. Ob ich im Betrieb bleiben darf, weiss ich noch nicht. Ansonsten suche ich mir anderswo eine Stelle – das Fotografieren bleibt auf jeden Fall mein Hobby.



Fachmann/-frau Kundendialog EFZ

Sie arbeiten in sogenannten Contact Centern oder Customer Care Centern von Dienstleistungsunternehmen, von wo aus sie über Telefon, Mail oder Chat mit der Kundschaft verbunden sind. Sie beraten und betreuen Kundinnen und Kunden zu verschiedenen Produkten, führen Verkaufsgespräche, nehmen Aufträge, Anfragen und Beschwerden entgegen, bearbeiten sie oder leiten sie an die zuständigen Stellen weiter. Sie führen Umfragen durch und machen Interviews. Je nach Art des Unternehmens, für das sie arbeiten, besteht ihre Tätigkeit eher darin, eingehende Anrufe der Kundschaft entgegenzunehmen und zu beantworten – oder aber darin, Personen in Unternehmen oder Privathaushalten anzurufen, um ihnen Produkte oder Dienstleistungen zu verkaufen. Bei ihrer Arbeit haben die Berufsleute stets Zugriff auf spezielle Datenbanken, die ihnen die nötigen Informationen zur Verfügung stellen. Um diese Tätigkeit professionell ausführen zu können, benötigen sie einerseits eine ausgezeichnete Gesprächstechnik, die sie auch bei schwierigen Gesprächen freundlich und professionell bleiben lässt, andererseits fundierte Kenntnisse der Produkte und Dienstleistungen, die sie verkaufen. Fachleute Kundendialog beherrschen nicht nur ihre Muttersprache ausgezeichnet, sondern sind auch in der Lage, schriftlich und mündlich in einer zweiten Landessprache und auf Englisch zu kommunizieren.



INTERVIEW

Ubah Hassan

Fachfrau Kundendialog im 1. Lehrjahr

Warum hast du dich für den Beruf Fachfrau Kundendialog entschieden?

Als ich in der 3. Sek war und im Februar noch immer keine Lehrstelle hatte, habe ich zusammen mit meiner Berufsberaterin nach Lehrstellen gesucht, die noch offen sind. Erst so bin ich auf diesen Beruf gestossen. Er hat mir auf Anhieb zugesagt, weil er sehr abwechslungsreich ist und man jeden Tag mit anderen Kunden zu tun hat. Beim Schnuppern habe ich dann gesehen, dass der Beruf wirklich zu mir passt.

Wie sieht ein Arbeitstag bei dir aus?

Oft beginnt mein Tag mit Vorbereitungsarbeiten, zum Beispiel mit den Bestellkarten, die die Kunden nicht korrekt ausgefüllt haben. Meistens rufe ich die Kunden direkt an, um das Problem zu klären. Zudem führe ich Adressänderungen in der Kundenkartei nach. Dann gibt es natürlich auch E-Mails zum Bearbeiten. Nachdem ich mir einen Überblick über die anstehenden Tätigkeiten und Aufträge verschafft habe, erstelle ich einen Zeitplan und beginne, die Aufträge zu bearbeiten.

Du erledigst also auch viele Arbeiten am PC?

Ja. Es ist nicht so, dass wir in unserem Beruf nur telefonieren. Der Dialog mit Kunden kann über verschiedene Kanäle stattfinden – also auch über E-Mail oder eben die Postkarten, wenn Kunden keine E-Mail-Adresse angeben. Bei den Mails ist es in der Regel so, dass die Kunden ungeduldiger sind, weshalb ich zunächst die Mails erledige.

Was hast du in den ersten Monaten deiner Ausbildung alles gelernt?

Es ist wichtig, den Kunden gegenüber die Lösung eines Problems klar aufzuzeigen, um das Anliegen möglichst früh zu klären. Dafür gibt es aber nicht immer einen bestimmten Weg, weil jede Kundin und jeder Kunde anders ist. Manche Kunden sind ruhig und geduldig, andere ziemlich gestresst. Da ist es besonders wichtig, den Kunden ernst zu nehmen und Geduld zu zeigen. Unzufriedene Kunden muss ich manchmal nochmals kontaktieren, was aber selten vorkommt.

«Ich versuche mich in die Situation des Kunden zu versetzen»

Und wie gehst du das an? Ist das schwierig?

Zunächst einmal behalte ich die Ruhe. Ich weiss ja nicht, warum der Kunde unzufrieden ist – vielleicht hatte er einfach nur einen schlechten Tag. Ich versuche deshalb, mich möglichst in seine Situation zu versetzen, zeige Geduld und spreche ihn auch öfters mit dem Nachnamen an. Wenn wir im Verlauf des Gesprächs herausfinden, dass der Fehler auf unserer Seite passiert ist, offeriere ich zum Beispiel Schokolade als kleine Wiedergutmachung.

Welche Sprachen brauchst du bei deiner Arbeit?

Französisch und Deutsch sind sehr wichtig. Dass Englisch gefragt ist, kommt nur selten vor. In der nächsten Zeit werde ich aber kaum französische Gespräche übernehmen, weil ich die Fachausdrücke aus unserer Branche noch zu wenig gut kenne. Aber sobald ich bereit bin, schalte ich mich auch ein.

Was gefällt dir besonders gut an deiner Arbeit?

Die Abwechslung: Jeden Tag erwarten mich andere Kunden und Anliegen, die ich bearbeiten muss. Ein Aufsteller sind natürlich immer zufriedene Kunden, die sich bedanken, indem sie uns nette Mails oder sogar etwas Kleines schicken. Das motiviert mich besonders.

Was muss man als Fachfrau Kundendialog mitbringen?

Man muss empathisch und aufmerksam sein, Geduld und Ausdauer haben und man muss sehr gut zuhören können. Es ist sicher kein Beruf für Tagträumer!

Der Beruf Fachleute Kundendialog ist ja noch sehr neu. Wie ist das, wenn man zu den Ersten gehört, die diesen Beruf lernen?

Ich finde das sehr cool! Wenn ich anderen erkläre, was ich alles mache, finden das viele echt stark und bewundern mich dafür. Zudem haben wir in der Berufsfachschule oft Blockunterricht, damit wir uns in einzelne Themen vertiefen können wie schwierige Kundengespräche oder der Umgang mit Todesfällen.

Hast du schon Pläne für deine berufliche Zukunft?

Ich würde sehr gerne auf dem Beruf bleiben. Weil wir in der Schule kein Englisch mehr haben, würde ich nach der Lehre aber gerne ein Auslandjahr machen, um mein Englisch aufzufrischen – zum Beispiel in Kanada oder den USA, weil ich dort auch viele Verwandte habe. Englisch ist halt die Sprache, um sich zu verständigen, wenn ein Kunde kein Deutsch oder Französisch spricht.

DAS BERUFSFELD IM ÜBERBLICK

ÜBERSICHT

In der Übersicht rechts findest du die Berufe im Berufsfeld «Verkauf, Einkauf» und die Lehrdauer aufgelistet. Bei den mindestens 3-jährigen Berufslehren ist es möglich, während oder nach der beruflichen Grundbildung an der Berufsmaturitätsschule (BMS) die Berufsmaturität zu erwerben. Sie schafft die Voraussetzung für ein Studium an einer Fachhochschule. Wer die BMS besuchen will, muss eine Aufnahmeprüfung bestehen. Im BIZ oder an der Berufsfachschule kannst du dich über Vorbereitungsmöglichkeiten und den Prüfungsstoff informieren.

Während der beruflichen Grundbildung gehst du in der Regel einen bis zwei Tage pro Woche in die Berufsfachschule. Die berufliche Praxis und die schulische Bildung werden ergänzt durch überbetriebliche Kurse. Sie sind je nach beruflicher Grundbildung und Kanton unterschiedlich organisiert.

Auf den folgenden Seiten werden die wichtigsten Merkmale der Berufe in diesem Berufsfeld kurz beschrieben. Auf Seite 27 findest du Angaben zu den Weiterbildungsmöglichkeiten.

Beruf	Lehrdauer
Augenoptiker/in EFZ *	4 Jahre
Bäcker/in-Konditor/in-Confiseur/in EBA *	2 Jahre
Bäcker/in-Konditor/in-Confiseur/in EFZ *	3 Jahre
Buchhändler/in EFZ	3 Jahre
Detailhandelsassistent/in EBA	2 Jahre
Detailhandelsfachmann/-frau EFZ	3 Jahre
Drogist/in EFZ	4 Jahre
Fachmann/-frau Kundendialog EFZ	3 Jahre
Fleischfachassistent/in EBA *	2 Jahre
Fleischfachmann/-frau EFZ *	3 Jahre
Florist/in EBA *	2 Jahre
Florist/in EFZ *	3 Jahre
Fotofachmann/-frau EFZ	3 Jahre
Hörsystemakustiker/in EFZ *	3 Jahre
Pharma-Assistent/in EFZ	3 Jahre

* Diese berufliche Grundbildung gehört zu den «Verkaufsberufen in andern Berufsfeldern». Die Kurzbeschreibung befindet sich im Berufswahlmagazin zum entsprechenden Berufsfeld (1 Natur, 2 Nahrung oder 21 Gesundheit).



BERUFE

Detailhandelsfachmann/ Detailhandelsfachfrau EFZ

Die Anforderungen an das Verkaufspersonal sind vielfältig und anspruchsvoll geworden. Es geht in diesem Beruf darum, die Bedürfnisse der Kundschaft professionell zu erfüllen. Die Kunden und Kundinnen sind für den Erfolg des Betriebs das Wichtigste, und die Detailhandelsfachleute sind sich dessen bewusst. Die Ausbildung zum Detailhandelsfachmann, zur Detailhandelsfachfrau kann in über zwei Dutzend Branchen absolviert werden. Jedes Geschäft führt ein bestimmtes Sortiment und wird der entsprechenden Branche zugeteilt. In den ersten zwei Jahren der beruflichen Grundbildung erfolgt eine Basisausbildung. Im dritten Jahr findet eine Vertiefung im Schwerpunkt *Beratung* bzw. *Bewirtschaftung* statt. Die Entscheidung für den einen oder anderen Schwerpunkt wird bereits vor Beginn der Grundbildung gefällt.

Detailhandelsfachleute mit Schwerpunkt *Beratung* sind vor allem im Verkaufslokal tätig. Mit Freundlichkeit, einer positiven Ausstrahlung und ihrem Überblick über das Sortiment tragen sie wesentlich zum Erfolg des Unternehmens bei. Mit Geduld und Interesse gehen sie auf die Wünsche der Kunden und Kundinnen ein, zeigen ihnen das gewünschte Produkt oder versuchen während eines Verkaufsgesprächs, deren Bedürfnisse zu erkennen und eine angemessene Lösung anzubieten. Sie informieren die Kundschaft über die Eigenschaften der einzelnen Artikel und geben Tipps bezüglich Pflege und Anwendung. Bei Reklamationen bieten sie eine kundenorientierte Lösung an. Ihr Wissen über Marketing setzen sie im Berufsalltag ein, zum Beispiel, wenn es darum geht, Waren im Verkaufsgeschäft attraktiv zu präsentieren.

Detailhandelsfachleute mit Schwerpunkt *Bewirtschaftung* arbeiten vorwiegend im Büro und im Warenlager, also den Bereichen ohne Kundenkontakt. Sie bestellen die Waren, nehmen Lieferungen entgegen, kontrollieren die Waren und lagern sie am richtigen Ort. Die Bestellungen koordinieren sie so, dass zum gewünschten Zeitpunkt genügend Waren in den Verkauf gelangen. Den Warenfluss vom Lieferanten bis zum Verkaufsregal haben sie im Überblick. Mit spezieller Software ausgestattete Computer ermöglichen es ihnen, Daten wie Preis-, Kunden- und Artikelinformationen zu erfassen oder auszuwerten. Davon ausgehend ermitteln sie zum Beispiel die Bedürfnisse der Konsumenten und machen Vorschläge für die Gestaltung des Sortiments. Im Verkaufslokal sorgen sie für eine verkaufsfördernde Platzierung der Waren und achten auf die korrekte Beschriftung der einzelnen Artikel.

Detailhandelsassistent/ Detailhandelsassistentin EBA

Sie sind praktisch begabt, haben Freude am Kontakt mit der Kundschaft und führen einfache Verkaufsgespräche. Sie sind stets freundlich und bewahren auch in hektischen Situationen die Ruhe. Diese Berufsleute können mit Zahlen umgehen und kennen die wichtigsten Anwendungen in der Informatik. Detailhandelsassistenten und -assistentinnen kennen das Sortiment, das in ihrem Betrieb verfügbar ist. Mit ihrem Ordnungssinn sorgen sie dafür, dass die Kunden und Kundinnen im Laden finden, was sie brauchen, und zwar in der gewünschten Qualität und Menge. Sie arbeiten einerseits im Laden, wo sie Kundenkontakt haben, und andererseits im Warenlager. Dort nehmen sie Lieferungen entgegen, packen die Waren aus, ordnen sie und schreiben die Preise an. Sie helfen auch zu kontrollieren, ob die gelieferte Ware mit dem Lieferschein übereinstimmt. Diese zweijährige Grundbildung ist auf eher praktisch veranlagte Jugendli-

che ausgerichtet. Sie bietet ihnen einen Einstieg ins Berufsleben. Im Lehrbetrieb arbeiten sie vier Tage pro Woche und besuchen an einem Tag die Berufsfachschule. Anstelle einer Fremdsprache ist es möglich, zusätzlichen Unterricht in der lokalen Landessprache zu besuchen. Die Grundbildung schliesst mit dem eidgenössischen Berufsattest ab und ermöglicht den Einstieg in das zweite Jahr der dreijährigen Grundbildung Detailhandelsfachmann/-frau EFZ.

Buchhändler/Buchhändlerin EFZ

Sie sind in Buchhandlungen tätig. Sie verkaufen aber nicht nur Bücher, sondern auch Zeitschriften, Landkarten, Bild- und Tonträger, DVDs und Software. Ihre Kundschaft beraten sie kompetent und freundlich. Mit ihrem Überblick über die lieferbaren Bücher sind sie in der Lage, ihren Kunden und Kundinnen konkrete Titel zu empfehlen. Damit sie sich im umfangreichen Angebot zurechtfinden, stehen ihnen für die zum Teil weltweiten Recherchen diverse Kataloge, Verlagsprospekte und Online-Datenbanken zur Verfügung. In der Warenbewirtschaftung kontrollieren sie die Bücherlieferungen, ordnen die Titel einer Warengruppe zu und bereiten sie für den Verkauf vor. Je nach Grösse des Geschäfts wirken sie auch bei der Gestaltung des Sortiments mit. Sie erledigen zudem administrative Arbeiten, stellen zum Beispiel Büchersendungen in Rechnung und überwachen Zahlungseingänge.

Drogist/Drogistin EFZ

Drogerien führen ein riesiges Sortiment. Neben rezeptfreien Arzneimitteln, Kosmetika und Parfüms umfasst es unter anderem auch Naturheilmittel, Körperpflegeprodukte, Reform- und Diätprodukte, Babynahrung, Reinigungsmittel, Sanitätsartikel, Chemikalien, Spirituosen und Schädlingsbekämpfungsmittel. Drogisten und Drogistinnen kennen Herkunft, Zusammensetzung und Verwendung von



rund 15 000 Artikeln und beraten ihre Kundschaft kompetent und freundlich. Im Labor stellen sie teilweise selbstständig hauseigene Präparate wie Salben, Tinkturen oder Teemischungen her. Im Lager kontrollieren sie eingehende Lieferungen, füllen die Produkte bei Bedarf um und beschriften sie. Diese Arbeiten erfordern Konzentration und Sorgfalt, denn eine Verwechslung von Arzneimitteln oder Chemikalien kann sich fatal auswirken. Im administrativen Bereich erledigen sie Warenbestellungen, Korrespondenz und Abrechnungen.

Fachmann/Fachfrau Kundendialog EFZ

Sie beraten und betreuen Kunden und Kundinnen in Contact Centern oder Customer Care Centern. Per Telefon oder E-Mail nehmen sie Aufträge, Anfragen und Beschwerden entgegen, führen Verkaufsgespräche und machen Interviews. Um sich über Kunden und Kundinnen sowie über Produkte und Dienstleistungen zu informieren, nutzen sie Informationssysteme und Datenbanken. Je nach Situation beantworten sie die Anliegen der Kunden und Kundinnen oder leiten sie an die zuständige Stelle weiter. Sie können Gespräche in zwei Landessprachen und in Englisch führen. Schwierige Gespräche analysieren sie rasch, und in Konfliktsituationen grenzen sie sich ab.

Fotofachmann/Fotofachfrau EFZ

Sie arbeiten im Atelier, im Labor und im Verkaufsladen eines Fotofachgeschäfts. Für die Grundbildung wählen sie eine von drei Fachrichtungen: In der Fachrichtung *Fotografie* sind sie hauptsächlich für Bildaufnahmen zuständig. Sie porträtieren Kunden und Kundinnen im Studio oder sind mit der Kamera unterwegs, um an Anlässen wie Hochzeiten Bildreportagen zu erstellen. Die aufgenommenen Bilder bearbeiten sie am Computer. In der Fachrichtung *Finishing* verrichten Fotofachleute vor allem Bildschirmarbeit. Sie befassen sich im Labor mit anspruchs-

voller Bilddatenbearbeitung, entwickeln Filme und kopieren, vergrössern, sortieren und schneiden das Bildmaterial. Fotofachleute der Fachrichtung *Beratung und Verkauf* verfügen über sehr gute technische Kenntnisse. Sie beraten ihre Kundschaft beim Kauf von Foto- und Videokameras sowie von Zubehör und beantworten Fragen rund um Datenübertragung, Bildbearbeitung, Software usw. Sie nehmen auch Reparaturaufträge entgegen, behandeln Reklamationen, führen Korrespondenz mit Lieferanten, bewirtschaften das Lager und wirken bei der Sortimentsgestaltung sowie bei der Preiskalkulation mit.

Pharma-Assistent/ Pharma-Assistentin EFZ

Sie verkaufen in der Apotheke verschreibungspflichtige und rezeptfreie Arzneimittel sowie andere pharmazeutische Produkte. Das Sortiment umfasst in der Regel auch Babynahrung, Kosmetika und Körperpflegeprodukte, Hygieneartikel, Chemikalien, Reinigungsmittel sowie Naturheilmittel. Im Verkaufsraum sorgen Pharma-Assistentinnen für eine ansprechende Präsentation der Produkte. Freundlich und fachkundig beraten sie ihre Kunden und Kundinnen in Fragen zur Gesundheit und geben Auskunft über die Produkte. Sie haben ein breites Wissen über Medikamente und Substanzen und tragen eine grosse Verantwortung, denn eine Verwechslung kann schwerwiegende Folgen haben. Sie wissen, für welche Anliegen sie selbst zuständig sind und wann sie die Apothekerin beiziehen oder den Kunden an einen Arzt verweisen müssen. Im Labor stellen sie unter Aufsicht des Apothekers hauseigene Arzneien wie Salben, Pulver, Kapseln oder Teemischungen her. Im administrativen Bereich befassen sie sich mit der Bestellung von Waren, Korrespondenz und Abrechnungen.

Auch in diesen Berufen spielt der Verkauf eine grosse Rolle:

Augenoptiker/in EFZ

Bäcker/in-Konditor/in-Confiseur/in EFZ

Bäcker/in-Konditor/in-Confiseur/in EBA

Fleischfachmann/-frau EFZ

Fleischfachassistent/in EBA

Florist/in EFZ

Florist/in EBA

Hörsystemakustiker/in EFZ

Die Kurzbeschreibungen findest du in den Berufswahlmagazinen «Natur» (Florist/in), «Gesundheit» (Augenoptiker/in, Hörsystemakustiker/in) und «Nahrung» (Bäcker/in-Konditor/in-Confiseur/in, Fleischfachmann/-frau, Fleischfachassistent/in), aber auch im vorliegenden Berufswahlmagazin findest du auf Seite 14 und 15 Informationen zu diesen Berufen.



ANFORDERUNGEN

Wer einen Verkaufsberuf wählt, muss gerne Gespräche führen. Verkäufer und Verkäuferinnen müssen auf Menschen zugehen, zuhören und sich mündlich gut ausdrücken können, unter Umständen auch in einer Fremdsprache. Freude am Kontakt mit verschiedensten Menschen, gute Umgangsformen, ein gepflegtes Äußeres, Einfühlungsvermögen, Geduld und starke Nerven sind deshalb wesentliche Voraussetzungen für dieses Berufsfeld. Da die meisten Arbeiten stehend verrichtet werden und oft Waren herumgetragen werden müssen, ist eine gute Gesundheit, vor allem ein gesunder Rücken, wichtig. Im Verkauf tätige Berufsleute sollten auch ein Gespür dafür haben, wann welche Arbeiten erledigt werden können, sodass die Kundschaft auch dann aufmerksam bedient wird, wenn im Hintergrund noch Arbeiten anstehen. Sinn für Ordnung und dafür, wie Produkte ansprechend präsentiert werden, ist eine weitere Voraussetzung. Hilfreich ist zudem ein gutes Gedächtnis, um sich die Namen von Kunden und Kundinnen zu merken. Bei Pharma-Assistenten und Drogistinnen wird ausserdem ein Interesse für medizinische Themen sowie für Gesundheits- und Körperpflege vorausgesetzt. Für Arbeiten im Labor ist eine gewisse Begeisterung für Chemie und Botanik wünschenswert.

WEITERBILDUNG

Die Organisationen der Arbeitswelt (Berufsverbände), Fach- und Berufsfachschulen sowie die Unternehmen der Detailhandelsbranche bieten Weiterbildungskurse an. Berufsleuten mit 2-jähriger Grundbildung (EBA) stehen die folgenden Weiterbildungen erst nach Abschluss der entsprechenden 3-jährigen Grundbildung offen, welche sich für sie in der Regel um 1 Jahr verkürzt.

Berufsprüfung (BP)

Berufsprüfungen befähigen dazu, im Betrieb die Stellung einer oder eines Vorgesetzten oder eine Funktion mit höherer fachlicher Verantwortung zu übernehmen. Fach- und Berufsfachschulen sowie Organisationen der Arbeitswelt bieten berufsbegleitende Kurse an, die auf die Berufsprüfungen vorbereiten. Je nach beruflicher Grundbildung im Berufsfeld «Verkauf, Einkauf» kann eine der folgenden Berufsprüfungen mit eidg. Fachausweis abgelegt werden:

Bodenbelagsberater/in
Branchenspezialist/in Bäckerei-Konditorei-Confiserie
Buchhändler/in
Contact Center Supervisor
Detailhandelsspezialist/in
Einkaufsfachmann/-frau
Fachmann/-frau für Rehathechnik
Florist/in
Fotofachmann/-frau
Handelsspezialist/in Früchte und Gemüse
Kundenberater/in im Uhrenverkauf
Pharma-Betriebsassistent/in
Pharma-Spezialist/in
Spezialist/in öffentliche Beschaffung
Verkaufsfachmann/-frau

Höhere Fachprüfung (HFP)

Die nächsthöhere Stufe ist die höhere Fachprüfung (eidgenössisches Diplom). Sie qualifiziert für verantwortungsvolle Kaderpositionen, das Führen von Unternehmenseinheiten und die Ausbildung von Lernenden. Im Verkauf, Einkauf sowie in verwandten Berufsfeldern bestehen die folgenden höheren Fachprüfungen:

dipl. Detailhandelsmanager/in
dipl. Einkaufsleiter/in
dipl. Fotofachmann/-frau
dipl. Marketingleiter/in
dipl. Verkaufsleiter/in

Höhere Fachschule HF

Ähnliche Kompetenzen vermitteln die Bildungsgänge der höheren Fachschulen (HF). Sie dauern in der Regel berufsbegleitend 3 Jahre. Das Diplom befähigt dazu, in einem Bereich Fach- und Führungsverantwortung zu übernehmen. Im Verkauf, Einkauf sowie in verwandten Berufsfeldern kommen folgende Bildungsgänge infrage:

dipl. Betriebswirtschafter/in HF
dipl. Drogist/in HF
dipl. Marketingmanager/in HF

Fachhochschule FH

Mit der Berufsmaturität kann man in eine Fachhochschule eintreten, in der Regel prüfungsfrei. Für Fachleute des Berufsfelds «Verkauf, Einkauf» kommt am ehesten der Bachelorstudiengang Betriebsökonomie infrage.

VERWANDTE BERUFE

Dentalassistent/in EFZ
Fachmann/-frau Information und Dokumentation EFZ
Kaufmann/-frau EFZ
Medizinische/r Praxisassistent/in EFZ

Berufswahlmagazine

Die Berufswelt – aufgeteilt in
22 Berufsfelder

- 1 Natur
- 2 Nahrung
- 3 Gastgewerbe
- 4 Textilien
- 5 Schönheit, Sport
- 6 Gestaltung, Kunst
- 7 Druck
- 8 Bau
- 9 Gebäudetechnik
- 10 Holz, Innenausbau
- 11 Fahrzeuge
- 12 Elektrotechnik
- 13 Metall, Maschinen
- 14 Chemie, Physik
- 15 Planung, Konstruktion
- 16 Verkauf, Einkauf
- 17 Wirtschaft, Verwaltung
- 18 Verkehr, Logistik
- 19 Informatik
- 20 Kultur
- 21 Gesundheit
- 22 Bildung, Soziales

Die 22 Berufsfelder basieren auf:
Zihlmann René, Das Berufsfelder-System 2002

Sonderhefte:

- Welche Maturität passt zu mir?
Gymnasiale Maturität
Fachmaturität
Berufsmaturität
- Wie gestalte ich meinen Sprach- oder
Auslandaufenthalt?
Sprachaufenthalt
Freiwilligeneinsatz
Schülerinnen- und Schüleraustausch

Weitere Medien

Diese Informationen kannst du im BIZ oder
in der Infothek anschauen.



Berufsfenster: das Übersichtsblatt über
alle Berufslehren in der Schweiz



Auf www.berufsberatung.ch findest
du Kurzinformationen, Filme sowie einen
direkten Link zu allen Lehrstellen.

IMPRESSUM

Ausgabe 2019
© 2019 SDBB, Bern. Alle Rechte vorbehalten.

Herausgeber: Schweizerisches Dienstleistungszentrum
Berufsbildung | Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung SDBB
SDBB Verlag, www.sdbb.ch, verlag@sdbb.ch
Das SDBB ist eine Institution der EDK.

Projektleitung und Redaktion: Monika Palek, Ula Werren,
Laufbahnzentrum der Stadt Zürich

Texte: Michael Milz, Monika Palek, Laufbahnzentrum der
Stadt Zürich

Lektorat: Laufbahnzentrum der Stadt Zürich

Fotos: Fabian Stamm, Winterthur; Seiten 6, 7 unten, 14
unten, 15 unten: Susi Lindig, Zürich; Seite 8 unten: login
Berufsbildung AG; Seite 9 unten: Press & Books



**Pharma-Assistent,
Pharma-Assistentin** EFZ



Faltblätter: Berufsbilder mit Fotos
und Interviews für einen vertieften
Einblick in die Berufswelt

Berufsfeld-Piktogramm: © BSLB Graubünden,
Illustration: Fry und Partner

Umsetzung und Druck: Cavelti AG, Gossau/SG

Vertrieb, Kundendienst:

SDBB Vertrieb, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Telefon 0848 999 001, vertrieb@sdbb.ch

www.shop.sdbb.ch

Art.-Nr.: BWM1-3037

Wir danken allen beteiligten Personen und Firmen ganz
herzlich für ihre Mitarbeit. Mit Unterstützung des SBFI.