
Anforderungen an die Ausbildungsplätze unter verkauf 2022+

Stand: 28. April 2021

1 Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann EFZ

Jeder Lehrbetrieb ist zwingend einer Ausbildungs- und Prüfungsbranche zuzuteilen. Lehrbetriebe mit ungenügendem oder zu einseitigem Sortiment können im Verbund mit einem sortimentsergänzenden Betrieb allenfalls Ausbildungsplätze anbieten.

Bei Abschluss eines Lehrvertrags für die 3-jährige Grundbildung muss entschieden werden, ob der Schwerpunkt «Gestalten von Einkaufserlebnissen» oder «Betreuen von Online-Shops» gewählt wird. Der Entscheid wird in der Regel durch den Lehrbetrieb gefällt und ist bedingt durch die Struktur und Verkaufsform sowie die Verkaufskanäle des Betriebs. Es ist auch denkbar, dass Betriebe beide Schwerpunkte anbieten können und in diesem Fall die Wahl zusammen mit den Lernenden getroffen wird.

Voraussetzungen für beide Schwerpunkte (1. und 2. Lehrjahr)

- Die/Der Lernende muss persönlichen Kundenkontakt haben.
 - ➔ Handlungskompetenzbereich a «Gestalten von Kundenbeziehungen»

- Der Lehrbetrieb muss das von der gewählten Ausbildungs- und Prüfungsbranche (A+P) vorgegebene Mindestsortiment abdecken. Dieses findet sich auf der Mindestsortimentsliste der A+P (<https://www.bds-fcs.ch/de/index.php?section=Downloads&download=31>).
- Die/Der Lernende muss sortimentspezifische Kundenberatungen führen.
- Der Lehrbetrieb muss der/dem Lernenden einen Zugang zum Internet ermöglichen, damit Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen durchgeführt werden können.
 - ➔ Handlungskompetenzbereich c «Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennntnissen»

- Die/Der Lernende muss ihr/sein Sortiment bewirtschaften und auswerten. Dazu braucht sie/er den Zugang zu betriebsrelevanten Kennzahlen und Kundendaten.
 - ➔ Handlungskompetenzbereich b «Bewirtschaften und Präsentieren von Produkte- und Dienstleistungen»

Schwerpunkt Gestalten von Einkaufserlebnissen (3. Lehrjahr)

- Die/Der Lernende muss anspruchsvolle Kunden und Verkaufsgespräche führen (beispielsweise individuelle Lösungsfindung für Kunden/innen, die Abwicklung von Retouren, Reparaturen, Ersatzteillieferungen und Kundenreklamationen nach betrieblichen Vorgaben).
- Der Betrieb muss über eine Promotionsmöglichkeit verfügen, damit die/der Lernende Produkte für die Kunden/innen erlebbar machen kann (berühren, ausprobieren, testen, Interaktivität etc.) und Verkaufspromotionen mitzugestalten kann.
 - ➔ Handlungskompetenzbereich e «Gestalten von Einkaufserlebnissen»

Die Durchführung des Qualifikationsverfahrens (praktische Prüfung) findet im stationären Verkaufsgeschäft statt.

Schwerpunkt Betreuen von Online-Shops (3. Lehrjahr)

- Der Betrieb muss neben einen stationären Verkaufsbereich zusätzlich über einen Online-Shop verfügen, in welchem die/der Lernende Artikeldaten pflegen, Daten auswerten und Waren präsentieren kann.
- Die/Der Lernende benötigt einen vollständigen Zugang zu den Transaktionsdaten des Online-Shops (Suchverhalten, Kaufverhalten, Warenkorbwerte, Artikel-mengen, Retouren, Kundenbewertungen etc.).
- Die/Der Lernende benötigt einen Arbeitsplatz mit einem PC und Zugang zum Online-Shop und direkt abhängigen Umsystemen (ERP, CRM, PIM, Analysetools oder ähnlich).
 - ➔ Handlungskompetenzbereich f «Betreuen von Online-Shops»
- Die/der Lernende sollte insgesamt mindestens 6 Monate primär während dem 3. Lehrjahr in einem Online-Shop arbeiten - empfohlen werden jedoch 9 Monate. So haben die Lernenden genügend Praxis in ihrer Spezialisierung und für die finale QV-Vorbereitung steht auch noch Zeit im stationären Verkaufsbereich zur Verfügung. Lehrbetriebsverbände sind möglich, um beide Bereiche (stationär und online) abzudecken.

Die Durchführung des Qualifikationsverfahrens (praktische Prüfung) findet im stationären Verkaufsgeschäft statt. Um den Schwerpunkt «Betreuen von Online-Shops» praktisch zu prüfen, muss im stationären Verkaufsgeschäft an einem Standort ohne Publikumsverkehr ein PC mit einem Zugang Online-Shops und relevanten Umsystemen, in welchem der/die Lernende gearbeitet hat, zur Verfügung stehen.

2 Detailhandelsassistentin / Detailhandelsassistent EBA

Jeder Lehrbetrieb ist zwingend einer Ausbildungs- und Prüfungsbranche gemäss Anhang 1 zur Bildungsverordnung zuzuteilen. Lehrbetriebe mit ungenügendem oder zu einseitigem Sortiment können im Verbund mit einem sortimentsergänzenden Betrieb allenfalls Ausbildungsplätze anbieten.

- Die/Der Lernende muss persönlichen Kundenkontakt haben.
 - ➔ Handlungskompetenzbereich a «Gestalten von Kundenbeziehungen»
- Der Lehrbetrieb muss das von der gewählten Ausbildungs- und Prüfungsbranche (A+P) vorgegebene Mindestsortiment abdecken. Dieses findet sich auf der Mindestsortimentsliste der A+P (<https://www.bds-fcs.ch/de/index.php?section=Downloads&download=33>).
- Die/Der Lernende muss sortimentspezifische Kundenberatungen führen.
- Der Lehrbetrieb muss der/dem Lernenden einen Zugang zum Internet ermöglichen, damit Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen durchgeführt werden können.
 - ➔ Handlungskompetenzbereich c «Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennntnissen»
- Die/Der Lernende muss ihr/sein Sortiment bewirtschaften und auswerten. Dazu braucht sie/er den Zugang zu betriebsrelevanten Kennzahlen und Kundendaten.
 - ➔ Handlungskompetenzbereich b «Bewirtschaften und Präsentieren von Produkte- und Dienstleistungen»

Die Durchführung des Qualifikationsverfahrens (praktische Prüfung) findet im stationären Verkaufsgeschäft statt.