



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

Wegleitung zur Prüfungsordnung

über die

Berufsprüfung für

Detailhandelsspezialistin

Detailhandelsspezialist

mit eidgenössischem Fachausweis

(modular mit Abschlussprüfung)

14. Juni 2022

25. Oktober 2023

Februar 2025



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Zweck der Wegleitung	3
1.2	Berufsbild (Ziff. 1.2 PO)	3
1.3	Organisation (Ziff. 2.1 PO)	3
2	Administratives Vorgehen	4
3	Modulnachweise	6
3.1	Organisation, Zugang und Durchführung der Modulprüfungen	7
3.2	Wiederholung der Modulprüfungen	7
3.3	Gültigkeitsdauer	7
3.4	Beschwerde an die QS-Kommission bei Nichtbestehen von Modulabschlüssen	7
4	Abschlussprüfung	7
4.1	Prüfungsform	8
4.1.1	Prüfungsteil 1: Praxisarbeit	9
4.1.2	Prüfungsteil 2: Fachgespräch zur Praxisarbeit	10
4.1.3	Prüfungsteil 3: Planungsaufgabe mit Präsentation	11
4.1.4	Prüfungsteil 4: Rollenspiel	12
4.1.5	Prüfungsteil 5: Critical Incidents	13
4.2	Übersicht über die Prüfungsteile und Noten	14
4.3	Notengebung (Ziff. 6 PO)	14
4.4	Bedingungen zum Bestehen der Prüfung (Ziff. 6.41 PO)	14
4.5	Vorgehen bei Nichtbestehen der Prüfung (Ziff. 7.3 PO)	15
5	Erläss	15
6	Anhang 1: Qualifikationsprofil	16
6.1	Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Detailhandelsspezialist/in mit eidgenössischem Fachausweis	16
6.2	Anforderungsniveau	17
6.2.1	Handlungskompetenzbereich A: Umsetzen der Unternehmensgrundsätze und allgemeiner Managementaufgaben	17
6.2.2	Handlungskompetenzbereich B: Umsetzen der Mitarbeiterführung und -entwicklung	21
6.2.3	Handlungskompetenzbereich C: Übernehmen von Aufgaben im Finanz- und Rechnungswesen	27
6.2.4	Handlungskompetenzbereich D: Unterstützen von Prozessen, Warenbeschaffung und Logistik	29
6.2.5	Handlungskompetenzbereich E: Mitgestalten von Absatz und Marketing	31
7	Anhang 2: Modulidentifikation	37
7.1	Modul 1 – HKB A: Umsetzen der Unternehmensgrundsätze und allgemeiner Managementaufgaben	37
7.2	Modul 2 – HKB B: Umsetzen der Mitarbeiterführung und -entwicklung	38
7.3	Modul 3 – HKB C: Übernehmen von Aufgaben im Finanz- und Rechnungswesen	39
7.4	Modul 4 – HKB D: Unterstützen von Prozessen, Warenbeschaffung und Logistik	40
7.5	Modul 5 – HKB E: Mitgestalten von Absatz und Marketing	41
8	Anhang 3: Glossar	42



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

1 Einleitung

Der eidgenössische Fachausweis zur Detailhandelsspezialistin / zum Detailhandelsspezialist wird durch die bestandene Berufsprüfung erworben. An der Berufsprüfung werden die in den Handlungsbereichen aufgeführten sowie in der Berufspraxis erworbenen Kompetenzen geprüft. Die Kompetenzen wurden in einem Verfahren mit Fachleuten ermittelt und zu einem Kompetenzprofil zusammengefasst. Der Fokus lag dabei auf den alltäglichen Arbeitssituationen, die ein/e Detailhandelsspezialist/in bei der Ausübung seines/ihres Berufes bewältigen muss.

1.1 Zweck der Wegleitung

Die Wegleitung gibt den Prüfungskandidatinnen und Prüfungskandidaten einen Überblick über die eidgenössische Berufsprüfung. Sie beruht auf der Prüfungsordnung über die Berufsprüfung für Detailhandelsspezialisten/innen vom 14. Juni 2022 (nachfolgend PO).

Die Wegleitung beinhaltet:

- Alle wichtigen Informationen zur Vorbereitung und Durchführung der Berufsprüfung
- Informationen zu den Modulen
- Eine detaillierte inhaltliche Beschreibung der Berufsprüfung
- Eine Zusammenstellung der Arbeitssituationen und Leistungskriterien sowie Modulidentifikationen

1.2 Berufsbild (Ziff. 1.2 PO)

1.3 Organisation (Ziff. 2.1 PO)

Die QS-Kommission setzt für die Durchführung der Berufsprüfung eine Prüfungsleitung ein. Diese ist für die organisatorische Umsetzung, die Begleitung der Expertinnen und Experten und die Beantwortung von organisatorischen Fragen der Prüfungskandidatinnen und -kandidaten verantwortlich. Sie berichtet der QS-Kommission in einer Notensitzung über den Verlauf der Berufsprüfung und stellt die Anträge zur Erteilung des eidgenössischen Fachausweises.

Die Prüfungsexpertinnen und -experten sind für die Durchführung und Bewertung der schriftlichen und mündlichen Prüfungen zuständig (Ziff. 4.4 PO). Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten vier Wochen vor Beginn der Berufsprüfung ein Verzeichnis der Expertinnen und Experten der mündlichen Prüfungen (Ziff. 4.13 PO). Gibt es bezüglich einem oder mehreren Expertinnen oder Experten ein Interessenskonflikt (frühere Mitarbeitende / Vorgesetzte o. ä.), können die Kandidatinnen und Kandidaten bis 18 Tage vor Prüfungsbeginn ein Ausstandsbegehren bei der QS-Kommission einreichen (Ziff. 4.14 PO).

Die QS-Kommission setzt ein Prüfungssekretariat zur Erledigung administrativer Aufgaben ein (Ziff. 2.22 PO). Dieses ist u.a. zuständig für die Ausschreibung der Abschlussprüfung, führt die Korrespondenz mit den Kandidatinnen und Kandidaten und organisiert die Erstellung und den Versand der Notenausweise und Fachausweise. Termine und Formulare sind beim Prüfungssekretariat zu beziehen. Bei Fragen können sich die Kandidatinnen und Kandidaten an das Prüfungssekretariat wenden.

Kontaktadresse des Prüfungssekretariats ist:

Qualitätssicherungs-Kommission Detailhandelsspezialist/in, Hotelgasse 1, Postfach, 3000 Bern 6,
Tel. 031 328 40 67, info@qsk.ch, www.bds-fcs.ch



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

2 Administratives Vorgehen

Folgende Schritte müssen von den Kandidatinnen und Kandidaten für eine erfolgreiche Anmeldung zur Berufsprüfung beachtet werden:

Schritt 1: Ausschreibung der Berufsprüfung (Ziff. 3.1 PO)

Die Berufsprüfung wird mindestens sechs Monate vor Prüfungsbeginn in allen drei Amtssprachen auf der Seite www.bds-fcs.ch ausgeschrieben. Sie informiert über:

- Prüfungsdaten
- Prüfungsgebühr
- Anmeldestelle
- Anmeldefrist
- Ablauf der Prüfung

Schritt 2: Prüfen der Zulassungsbedingungen (Ziff. 3.3 PO)

Im Hinblick auf die Prüfungsanmeldung sind von den Kandidatinnen und Kandidaten die Zulassungsbedingungen gemäss Ziffer 3.3 der Prüfungsordnung zu beachten:

Zur Prüfung wird zugelassen, wer:

- a) über das eidgenössische Fähigkeitszeugnis als Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann oder als Detailhandelsangestellte/Detailhandelsangestellter oder eine mindestens gleichwertige Qualifikation im Detailhandel verfügt und nach bestandenerm Qualifikationsverfahren mindestens drei Jahre Berufspraxis im Detailhandel vorweisen kann;

oder

- b) ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis oder einen mindestens gleichwertigen Ausweis besitzt und seit dessen Erwerb mindestens vier Jahre Berufspraxis im Detailhandel vorweisen kann;

oder

- c) über das eidgenössische Berufsattest als Detailhandelsassistent/Detailhandelsassistentin verfügt und nach Abschluss der Grundbildung mindestens fünf Jahre Berufspraxis im Detailhandel vorweisen kann;

oder, in begründeten Ausnahmefällen,

- d) mindestens zehn Jahre Berufserfahrung im Detailhandel vorweisen kann;

und

- e) im Detailhandel mindestens ein Jahr in einer Führungsfunktion tätig gewesen ist;

und

- f) über die erforderlichen Modulabschlüsse bzw. Gleichwertigkeitsbestätigungen verfügt.

Vorbehalten bleibt die fristgerechte Überweisung der Prüfungsgebühr nach Ziff. 3.41 und die rechtzeitige sowie vollständige Abgabe der Praxisarbeit.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

Als qualifizierte Berufspraxis im Detailhandel gilt eine Tätigkeit in einer handelstreibenden Funktion oder in einem Detailhandelsbetrieb. Für die Tätigkeit als Führungsfunktion ist es zwingend erforderlich, dass der/die Kandidat/in direkte Führungsfunktionen ausgeübt hat bzw. ausübt (z.B. Leitung einer Filiale, Leitung eines Rayons). Die geforderte Berufspraxis muss bis zur Abgabe der Praxisarbeit erfüllt sein. Berufspraxis, welche in einem Jahresarbeitszeitpensum unter 80 % erlangt wurde, wird pro rata angerechnet.

Folgende Modulabschlüsse müssen für die Zulassung zur Abschlussprüfung vorliegen:

- Modul 1: Umsetzen der Unternehmensgrundsätze und allgemeiner Managementaufgaben
- Modul 2: Umsetzen der Mitarbeiterführung und -entwicklung
- Modul 3: Übernehmen von Aufgaben im Finanz- und Rechnungswesen
- Modul 4: Unterstützen von Prozessen, Warenbeschaffung und Logistik
- Modul 5: Mitgestalten von Absatz und Marketing

In Zweifelsfällen können Interessierte jederzeit die vollständigen Anmeldeunterlagen dem Prüfungssekretariat für eine Zulassungs-Vorabklärung einreichen. Die QS-Kommission nimmt diese gegen eine Gebühr vor und eröffnet den Entscheid schriftlich. Dieser ist einer späteren Anmeldung zur Prüfung beizulegen.

Insbesondere entscheidet die QS-Kommission über die Anerkennung und Anrechnung anderer Abschlüsse und Leistungen und stellt hierfür Gleichwertigkeitsbestätigungen gegen Gebühr aus. Dies umfasst auf Antrag von Kandidierenden auch die Gleichwertigkeitsbestätigung anderer Abschlüsse und Leistungen zu den Kompetenznachweisen.

Information und Unterlagen zum Gleichwertigkeitsverfahren sind beim Prüfungssekretariat erhältlich.

Die für die Anerkennung anderer Abschlüsse und Leistungen anfallenden Kosten werden den Antragstellenden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Schritt 3: Anmeldung zur Berufsprüfung (Ziff. 3.2 PO)

Zur Anmeldung verwenden die Kandidatinnen und Kandidaten das unter www.bds-fcs.ch bereitgestellte Formular. Die Anmeldung ist fristgerecht gemäss Ausschreibung einzureichen. Der Anmeldung beizulegen sind:

- eine Zusammenstellung über die bisherige berufliche Ausbildung und Praxis;
- Kopien der für die Zulassung geforderten Ausweise und Arbeitszeugnisse;
- Kopien der Modulabschlüsse bzw. der entsprechenden Gleichwertigkeitsbestätigungen;
- Angabe der Prüfungssprache;
- Kopie eines amtlichen Ausweises mit Foto;
- Angabe der Sozialversicherungsnummer (AHV-Nummer).
- für Menschen mit Behinderung, bei Bedarf, ein begründeter Antrag auf Nachteilsausgleich mit aktuellem Arztzeugnis (vgl. Glossar).

Schritt 4: Entscheid über die Zulassung (Ziff. 3.33 PO)

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mindestens vier Monate vor Beginn der Berufsprüfung den schriftlichen Entscheid über die Zulassung. Bei einem ablehnenden Entscheid werden eine Begründung und die Rechtsmittelbelehrung angeführt. Das SBFI stellt auf seiner Homepage ein Merkblatt zum Beschwerdeverfahren gegen die Nichtzulassung zur Verfügung:

<https://www.sbf.admin.ch/sbfi/de/home/bildung/hbb/allgemeine-informationen-ep/kandidierende-und-absolvierende.html> (abgerufen am 14.06.2022).



Schritt 5: Einzahlung der Prüfungsgebühr (Ziff. 3.4 PO)

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mit dem Entscheid über die Zulassung zur Berufsprüfung die Aufforderung zur Überweisung der Prüfungsgebühr mit Zahlungsfrist. Für Repetentinnen und Repetenten sowie im Falle eines Prüfungsabbruchs werden spezielle Gebühren festgelegt und publiziert.

Schritt 6: Erhalt des Aufgebots (Ziff. 4.1 PO)

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mindestens vier Wochen vor Prüfungsbeginn ein Aufgebot. Dieses beinhaltet:

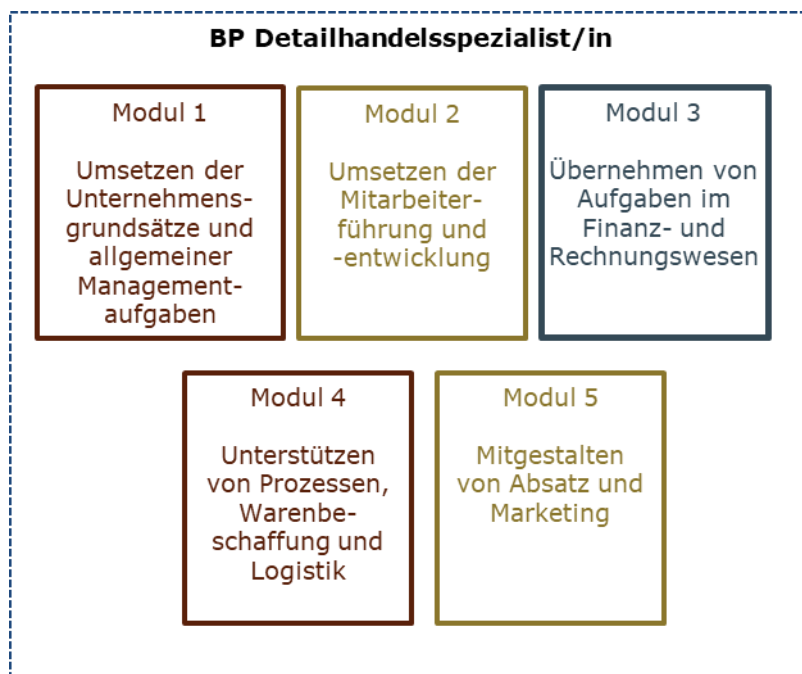
- das Prüfungsprogramm mit Angaben über Ort und Zeitpunkt der Abschlussprüfung sowie die zulässigen und mitzubringenden Hilfsmittel;
- das Verzeichnis der Expertinnen und Experten.

Bei Bedarf Schritt 7: Einreichen eines Ausstandsbegehrens (Ziff. 4.14 PO)

Gibt es bezüglich einem oder mehreren Expertinnen oder Experten einen Interessenskonflikt (frühere Mitarbeitende / Vorgesetzte o. ä.), können die Kandidatinnen und Kandidaten bis 18 Tage vor Prüfungsbeginn bei der QS-Kommission ein Ausstandsbegehren einreichen. Das Ausstandsbegehren ist ausführlich und plausibel zu begründen.

3 Modulnachweise

Die Grundstruktur der Berufsprüfung entspricht dem Modell „modulares System mit Abschlussprüfung“. Bevor die Kandidatinnen und Kandidaten die Berufsprüfung antreten können, müssen sie fünf Modulabschlüsse nachweisen.



Detaillierte Informationen zu den Modulen und zu den Modulprüfungen sind im Anhang 2: Modulidentifikation zu finden.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

3.1 Organisation, Zugang und Durchführung der Modulprüfungen

Die Punkte ...

- Ausschreibung
- Durchführung
- Organisation

... der Modulprüfungen werden von den Modulanbietern geregelt.

3.2 Wiederholung der Modulprüfungen

Wer eine Modulprüfung nicht bestanden hat, kann die Modulprüfung maximal zweimal wiederholen. Zwischen dem ersten und dem dritten Versuch müssen mindestens 12 Monate liegen. Nach dem dritten erfolglosen Versuch gilt eine Sperrfrist von fünf Jahren. Anschliessend kann ein neuer Versuch gestartet werden ¹

3.3 Gültigkeitsdauer

Nach erfolgreichem Abschluss eines Moduls ist dieses während fünf Jahren als Zulassung zur Abschlussprüfung gültig. Stichtag ist die Anmeldefrist für die Berufsprüfung.

3.4 Beschwerde an die QS-Kommission bei Nichtbestehen von Modulabschlüssen

Gegen Entscheide der Modulanbieter betreffend Nichtbestehen von Modulabschlüssen kann innert 30 Kalendertagen nach Eröffnung des Entscheids bei der QS-Kommission schriftlich Beschwerde eingereicht werden. Diese muss die Anträge der Beschwerdeführerin/des Beschwerdeführers und die Begründung mit Angabe der Beweismittel enthalten. Die QS-Kommission entscheidet endgültig.

Wird die Beschwerde abgewiesen, werden die Kosten des Verfahrens (Spruch- und Schreibgebühren von CHF 600.--) der Beschwerdeführerin/dem Beschwerdeführer auferlegt.

4 Abschlussprüfung

An der Berufsprüfung werden die in den Leistungskriterien aufgeführten sowie in der Berufspraxis erworbenen Kompetenzen modulübergreifend und vernetzt geprüft.

¹ Gemäss Beschluss der QSK vom 25.10.2023



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

4.1 Prüfungsform

Die Abschlussprüfung ist kompetenzorientiert aufgebaut und orientiert sich an der beruflichen Praxis.
Die Abschlussprüfung besteht aus fünf Teilen. Nachfolgend werden diese detailliert beschrieben.

Schriftliche Einzelarbeit im Berufsalltag	Im Gespräch mit PEX (alles Einzelprüfungen)
Prüfungsteil 1: Praxisarbeit, 8 Wochen (schriftlich, digital)	Prüfungsteil 2: Fachgespräch zur Praxisarbeit, 25 Minuten (mündlich)
Analyse und konkrete Umsetzung einer realen betrieblichen Problemstellung (HKB A – E) <ul style="list-style-type: none"> • Ziel: Vernetzung der Handlungskompetenzen • Komplexe Fragestellung aus der Praxis als Ausgangslage, z.B. Veränderung umsetzen, externen Einfluss in Umsetzung am POS einbeziehen, Verkaufsförderungsaktivität umsetzen, Arbeitsprozessqualität verbessern, Teamführung umsetzen, eigenes Themengebiet • Einheitliche vorgegebene Struktur der Praxisarbeit entlang der HKBs 	Vertiefung/Rückfragen Praxisarbeit und Vernetzung (HKB A – E) <ul style="list-style-type: none"> • 25 Minuten Fachgespräch <ul style="list-style-type: none"> • Vertiefungsfragen zur Praxisarbeit • Begründungsfragen zur Praxisarbeit • Vernetzung in andere Bereiche und alternative Szenarien
	Prüfungsteil 3: Planungsaufgabe mit Präsentation, 40 Minuten (mündlich)
	Planung (mind. einer der HKB A, C, D & E) <ul style="list-style-type: none"> • 30 Minuten Lösungserarbeitung und Vorbereitung der Präsentation • 10 Minuten Präsentation
	Prüfungsteil 4: Rollenspiel, 30 Minuten (mündlich)
	Mitarbeiterführung und -entwicklung (HKB B) <ul style="list-style-type: none"> • 10 Minuten Vorbereitung • 20 Minuten Anspruchsvolle kommunikative Simulation (z.B. Arbeitseinsatz begleiten, Teams führen, Standortgespräche führen, berufliche Weiterentwicklung begleiten)
Prüfungsteil 5: Critical Incidents (CI), 30 Minuten (mündlich)	
Verhalten in erfolgskritischen Situationen <ul style="list-style-type: none"> • Schwierige Situationen meistern (1 CI pro HKB) • 6 Minuten zum Lesen, Vorbereiten und Beantworten pro CI² 	

² Änderung im Februar 2025



4.1.1 Prüfungsteil 1: Praxisarbeit

Der Prüfungsteil 1 umfasst eine schriftliche Prüfung.

Prüfungsteil 1: Praxisarbeit	
Aufgabe	<p>Die Kandidat/innen bearbeiten in der Praxisarbeit eine komplexe Fragestellung aus ihrer Berufspraxis. Im Vordergrund stehen die Vernetzung der Handlungskompetenzen sowie die Analyse- und Umsetzungsfähigkeiten der Kandidat/innen.</p> <p>Die Kandidat/innen analysieren die Ausgangslage und erstellen ein Umsetzungskonzept, wie der Fragestellung begegnet werden kann. Sie reflektieren die Ergebnisse sowie den Erarbeitungsprozess.</p>
Handlungskompetenzbereich	Handlungskompetenzbereich A-E
Fokus	Analysefähigkeit, Umsetzungsfähigkeit, Fachkompetenz, Reflexion
Methode	Praxisarbeit
Rahmenbedingungen	Die Kandidat/innen erhalten eine Aufgabenstellung, welche sie mit ihrer Berufspraxis verbinden können. Der Umfang und die Struktur der Praxisarbeit sind in der Aufgabenstellung definiert.
Dauer	8 Wochen (vorgängig erstellt)
Hilfsmittel	Alle Hilfsmittel gemäss Aufgebot sind erlaubt.
Bewertung	Die Bewertung der Leistung erfolgt anhand von Kriterien und wird mit erreichten Punkten definiert. Die erreichten Punkte fliessen gemäss Ziff. 5.11 PO in die Note des Prüfungsteils 1 ein.



4.1.2 Prüfungsteil 2: Fachgespräch zur Praxisarbeit

Der Prüfungsteil 2 umfasst eine mündliche Prüfung.

Prüfungsteil 2: Fachgespräch zur Praxisarbeit	
Aufgabe	<p>In einem Fachgespräch beantworten die Kandidat/innen vertiefende Fragen zu ihrer Praxisarbeit. Sie reflektieren ihren Lösungsansatz und skizzieren Alternativen.</p> <p>Die Expert/innen lesen zur Vorbereitung die Praxisarbeit und formulieren Fragestellungen zu folgenden Themen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Vertiefungsfragen zum Thema der Praxisarbeit³• Begründungsfragen zum Vorgehen• Vernetzungsfragen und Fragen zu alternativen Szenarien
Handlungskompetenzbereich	Handlungskompetenzbereich A-E
Fokus	Argumentations- und Reflexionsfähigkeit, Fachkompetenz
Methode	Strukturiertes Fachgespräch
Rahmenbedingungen	Keine
Dauer	25 Minuten
Hilfsmittel	Ein ausgedrucktes Exemplar der Praxisarbeit darf mitgebracht werden. Weiter sind nur Hilfsmittel gemäss Aufgebot erlaubt.
Bewertung	Die Bewertung der Leistung erfolgt anhand von Kriterien und wird mit erreichten Punkten definiert. Die erreichten Punkte fliessen gemäss Ziff. 5.11 PO in die Note des Prüfungsteils 2 ein.

³ Änderung im Februar 2025



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

4.1.3 Prüfungsteil 3: Planungsaufgabe mit Präsentation

Der Prüfungsteil 3 umfasst eine mündliche Prüfung.

Prüfungsteil 3: Planungsaufgabe mit Präsentation	
Aufgabe	Die Kandidat/innen haben 30 Minuten Zeit, um eine Planung zu erarbeiten. Sie begeben sich in die Perspektive einer/eines Detailhandels-spezialistin/en und halten z.B. ihre Planung zum Personaleinsatz, eines Kundenerlebnisses, eines Budgets oder die finanzielle Umsetzung eines Projekts schriftlich in einer vorgegebenen Struktur fest. Die Kandidat/innen präsentieren ihre Erkenntnisse (10 Minuten).
Handlungskompetenzbereich	Mind. einer der Handlungskompetenzbereiche A, C, D und E
Fokus	Planungsfähigkeit in einer komplexen Situation
Methode	Strukturierter Planungsauftrag und Präsentation
Rahmenbedingungen	Keine
Dauer	40 Minuten (inkl. 30 Minuten Vorbereitung)
Hilfsmittel	Alle Hilfsmittel gemäss Aufgebot sind erlaubt.
Bewertung	Die Bewertung der Leistung erfolgt anhand von Kriterien und wird mit erreichten Punkten definiert. Die erreichten Punkte fliessen gemäss Ziff. 5.11 PO in die Note des Prüfungsteils 3 ein.



4.1.4 Prüfungsteil 4: Rollenspiel

Der Prüfungsteil 4 umfasst eine mündliche Prüfung.

Prüfungsteil 4: Rollenspiel	
Aufgabe	Der Prüfungsteil Rollenspiel besteht aus einzelnen Teilgesprächen. Die Kandidat/innen erhalten zu jedem Teilgespräch eine Ausgangslage inkl. Erwartungen und führen im Anschluss danach je ein Personalgespräch. ⁴
Handlungskompetenzbereich	Handlungskompetenzbereich B
Fokus	Kommunikationstechnik in einer anspruchsvollen Gesprächssituation
Methode	Rollenspiel
Rahmenbedingungen	Keine
Dauer	30 Minuten (inkl. 10 Minuten Vorbereitung)
Hilfsmittel	Alle Hilfsmittel gemäss Aufgebot sind erlaubt.
Bewertung	Die Bewertung der Leistung erfolgt anhand von Kriterien und wird mit erreichten Punkten definiert. Die erreichten Punkte fliessen gemäss Ziff. 5.11 PO in die Note des Prüfungsteils 4 ein.

⁴ Änderung im Februar 2025



4.1.5 Prüfungsteil 5: Critical Incidents

Der Prüfungsteil 5 umfasst eine mündliche Prüfung.

Prüfungsteil 5: Critical Incidents	
Aufgabe	Die Kandidat/innen bearbeiten mündlich einen Critical Incident (erfolgskritische Situation) pro Handlungskompetenzbereich. Critical Incidents sind eine Beschreibung von praxisnahen und schwierigen Arbeitssituationen, in denen es in besonderem Masse darauf ankommt, dass die Kandidat/innen schnell und korrekt handeln. Die Kandidat/innen beschreiben ihr Vorgehen in der jeweiligen anspruchsvollen erfolgskritischen Situation.
Handlungskompetenzbereich	Handlungskompetenzbereich A - E
Fokus	Vorgehen in schwierigen und problemhaften Situationen
Methode	Critical Incidents (erfolgskritische Situationen)
Rahmenbedingungen	Keine
Dauer	30 Minuten
Hilfsmittel	Alle Hilfsmittel gemäss Aufgebot sind erlaubt.
Bewertung	Die Bewertung der Leistung erfolgt anhand von Kriterien und wird mit erreichten Punkten definiert. Die erreichten Punkte fliessen gemäss Ziff. 5.11 PO in die Note des Prüfungsteils 5 ein.



4.2 Übersicht über die Prüfungsteile und Noten

Die nachfolgende Tabelle fasst die Prüfungsteile, Zeiten und Noten im Überblick zusammen.

Prüfungsteil	Art der Prüfung	Zeit	Gewichtung
1 Praxisarbeit	schriftlich	8 Wochen (vorgängig erstellt)	20%
2 Fachgespräch zur Praxisarbeit	mündlich	25 min.	20%
3 Planungsaufgabe mit Präsentation	mündlich	40 min. (inkl. 30 Min. Vorbereitungszeit)	20%
4 Rollenspiel	mündlich	30 min. (inkl. 10 Min. Vorbereitungszeit)	20%
5 Critical Incidents	mündlich	30 min.	20%
		Total	125 min.

4.3 Notengebung (Ziff. 6 PO)

Die Beurteilung der Prüfungsleistung erfolgt kriterienorientiert. Pro Aufgaben werden die Beurteilungskriterien vorgängig definiert. Die Punktzahl der einzelnen Prüfungsteile wird in Noten umgerechnet. Der Durchschnitt der Noten aller Prüfungsteile ergibt den Gesamtschnitt der Prüfung. Die Noten werden in ganzen und halben Noten angegeben. Der Durchschnitt der Prüfungsteile und die Gesamtnote werden auf eine Dezimale gerundet.

Die Noten werden gemäss SBBK-Richtlinie wie folgt vergeben:

$$\frac{\text{Erhaltene Punktzahl} \times 5}{\text{Maximale Punktzahl}} + 1 = \text{Note}$$

4.4 Bedingungen zum Bestehen der Prüfung (Ziff. 6.41 PO)



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

4.5 Vorgehen bei Nichtbestehen der Prüfung (Ziff. 7.3 PO)

Die QS-Kommission informiert die Kandidatinnen und Kandidaten über das Bestehen oder Nichtbestehen der Prüfung. Entscheide über ein Nichtbestehen erfolgen per eingeschriebenen Brief. Gegen den Entscheid der QS-Kommission wegen Verweigerung des Fachausweises kann gemäss Ziffer 7.31 PO innert 30 Tagen nach dessen Eröffnung beim SBFI Beschwerde eingereicht werden. Diese muss die Anträge der Beschwerdeführerin / des Beschwerdeführers und deren Begründung enthalten. Das SBFI stellt auf seiner Homepage ein Merkblatt zum Beschwerdeverfahren zur Verfügung: <https://www.sbf.admin.ch/sbf/de/home/bildung/hbb/allgemeine-informationen-ep/kandidierende-und-absolvierende.html> (Seite besucht am 14.06.2022).

5 Erlass

Die Wegleitung zur Prüfungsordnung über die Berufsprüfung für Detailhandelsspezialistin/Detailhandelsspezialist wird von der QS-Kommission erlassen.

Bern, 14. Juni 2022

QS Kommission

Peter Flesch
Präsident



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

6 Anhang 1: Qualifikationsprofil

Die Übersicht der Handlungskompetenzen und das Anforderungsniveau (Beschreibung der Handlungskompetenzen inkl. Leistungskriterien) bilden gemeinsam mit dem Berufsbild (s. Ziffer 1.2 der Prüfungsordnung/Ziff. 1.2 der Wegleitung) das Qualifikationsprofil.

6.1 Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Detailhandelspezialist/in mit eidgenössischem Fachausweis

	Handlungskompetenzbereiche	Handlungskompetenzen					
		1	2	3	4	5	6
A	Umsetzen der Unternehmensgrundsätze und allgemeiner Managementaufgaben	A1. Betriebliche Strategien und Grundsätze in die Sprache der Mitarbeitenden übersetzen und umsetzen	A2. Führungsinstrumente im Unternehmensalltag effektiv einsetzen	A3. Auf die korrekte Umsetzung der betrieblichen Qualität/Umwelt/Sicherheit (QUS)-Vorschriften im eigenen Bereich achten	A4. Externe Einflüsse auf das eigene Unternehmen erkennen und Konsequenzen ableiten	A5. Berufliche Netzwerke im Detailhandel pflegen	A6. Eigene Kompetenzen im Detailhandel effizient einsetzen und weiterentwickeln
B	Umsetzen der Mitarbeiterführung und -entwicklung	B1. Eignung von Bewerbenden in systematisch geführten Einstellungsgesprächen einschätzen B7. Mitarbeitende gezielt bei der beruflichen Weiterentwicklung begleiten	B2. Ein- und Austritte von Mitarbeitenden begleiten B8. Digitale Kommunikationskanäle für die Zusammenarbeit nutzen	B3. Personaleinsatz gemäss betrieblichen Abläufen und mit entsprechenden Hilfsmitteln planen	B4. Unterschiedliche Teams begleiten und führen	B5. Anspruchsvolle Situationen im Team und gegenüber Stakeholdern proaktiv lösen	B6. Standortgespräche professionell führen
C	Übernehmen von Aufgaben im Finanz- und Rechnungswesen	C1. Den Budgetierungsprozess im Rahmen der Vorgaben konstruktiv unterstützen	C2. Rechnungsprozesse im eigenen Bereich professionell ausführen und Massnahmen zur Zielerreichung einleiten	C3. Finanzielle Umsetzung von Projekten planen, überwachen und auswerten			
D	Unterstützen von Prozessen, Warenbeschaffung und Logistik	D1. Betriebliche Strukturen und Prozesse im eigenen Tätigkeitsbereich optimieren	D2. Einen effektiven und effizienten Warenfluss organisieren und sicherstellen	D3. Lieferungs- und Beschaffungskonditionen in logistische Entscheidungen am Point of Sale (POS) einbeziehen			
E	Mitgestalten von Absatz und Marketing	E1. Kundenbedürfnisse und Kaufverhalten am eigenen POS analysieren und Massnahmen markt- und mitbewerbergerecht prüfen	E2. Kundenerlebnisse nach Vorgaben des Marketings planen, koordinieren, umsetzen und auswerten	E3. Umsetzung von Projekten am POS betreiben und kontrollieren	E4. Verkaufsförderungs- und Kundenbindungsmassnahmen am eigenen POS implementieren	E5. Omni-, Cross- und Multi-Channel-Einsatz mit dem E-Commerce koordinieren und umsetzen	E6. Ausgewählte Kundensegmente und After Sales betreuen



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

6.2 Anforderungsniveau

Legende: Grundkenntnisse (Überblickswissen), Anwenderkenntnisse (Prozesswissen, Transfer in die Praxis), vertiefte Kenntnisse (Theoretisches Wissen und Transfer in die Praxis)

6.2.1 Handlungskompetenzbereich A: Umsetzen der Unternehmensgrundsätze und allgemeiner Managementaufgaben

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p>A1. Betriebliche Strategien und Grundsätze in die Sprache der Mitarbeitenden übersetzen und umsetzen</p> <p>Detailhandelspezialist/innen sind Werteträger im Betrieb, da sie den ganzen Tag mit ihren Mitarbeitenden zusammenarbeiten und durch ihr Vorleben der Vorgaben die Unternehmenskultur am besten beeinflussen können. Es ist ihre Aufgabe, die Vorgaben im Berufsalltag konsequent durchzusetzen und die Mitarbeitenden darauf hinzuweisen, falls sie diese nicht beachten (z.B. durch regelmässige Wiederholungen, Sitzungen oder Briefings). Sie agieren entsprechend ihrer Vorbildfunktion angepasst an die jeweilige Situation.</p> <p>Detailhandelspezialist/innen setzen sich mit den strategischen Zielsetzungen ihres Betriebs auseinander und übersetzen sie ins tägliche Handeln. Detailhandelspezialist/innen setzen alles daran, die gesteckten strategischen Ziele zu erreichen oder zu übertreffen. Sie motivieren ihre Mitarbeitenden, um zusammen die vorgegebenen Kennzahlen zu erreichen und das Möglichste dafür zu tun. Auch hier ist es wichtig, dass sie im Berufsalltag mit gutem Beispiel vorangehen und ihre Vorbildfunktion wahrnehmen.</p> <p>Detailhandelspezialist/innen halten sich an die betrieblichen Kommunikationskonzepte und -vorgaben. Sie führen die Mitarbeitenden in die betrieblichen Standards ein und überprüfen deren Einhaltung.</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • nehmen ihre Vorbildfunktion entsprechend den betrieblichen Strategien und Grundsätzen wahr. • setzen die strategischen Ziele im eigenen Bereich um und halten die Grundsätze des Betriebs gemeinsam mit ihren Mitarbeitenden ein. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich betrieblicher Strategien und Grundsätze. • verfügen über grundlegende Kenntnisse zur Firmengeschichte und deren Werten. • verfügen über vertiefte Kenntnisse der betrieblichen Zuständigkeiten und Vorschriften. • verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich zielgruppengerechter Kommunikationstechniken. • verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich von situativen Führungstechniken. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • achten stets auf die Umsetzung und Einhaltung der betrieblichen (QUS-)Vorgaben und Verhaltensregeln im Berufsalltag bei sich und ihren Mitarbeitenden. • setzen sich für einen offenen und gemeinschaftlichen Dialog ein. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren die Einhaltung der betrieblichen Standards und schlagen bei Bedarf Änderungsmaßnahmen in Abstimmung mit der Geschäftsleitung vor. • reflektieren ihre Vorbildfunktion im Betrieb und leiten Optimierungen ab.
<p>A2. Führungsinstrumente im Unternehmensalltag effektiv einsetzen</p> <p>Detailhandelspezialist/innen berücksichtigen bei ihrem Handeln in ihrem Verantwortungsbereich Führungsinstrumente (z.B. Kennzahlen, Mitarbeitergespräche mit Zielvereinbarungen oder auch Kostenbewirtschaftungsprogramme). Sie sind in der Lage, ihre Mitarbeitenden je nach</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • wenden die Führungsinstrumente, die in ihren Verantwortungsbereich fallen, effektiv an. <p>Wissen, Verständnis</p>



<p>betrieblicher Notwendigkeit im Umgang mit den Instrumenten und Systemen zu instruieren und zu begleiten. Sie betrachten Kennzahlen kritisch und erläutern sie ihren Mitarbeitenden.</p>	<ul style="list-style-type: none">• verfügen über vertiefte Kenntnisse der betrieblichen Führungsinstrumente.• verfügen über Anwenderkenntnisse im Umgang mit Kennzahlen.• verfügen über grundlegende Kenntnisse von Logistikprozessen.• verfügen über vertiefte Kenntnisse im Bereich Betriebsführung. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• setzen sich für einen transparenten Einsatz der entsprechenden Führungsinstrumente ein.• sind motiviert, die Zahlen für ihr Team verständlich zu machen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysieren und interpretieren die relevanten Kennzahlen und leiten wirkungsvolle Massnahmen für ihren Führungsalltag ab.
<p>A3. Auf die korrekte Umsetzung der betrieblichen Qualität/Umwelt/Sicherheit (QUS)-Vorschriften im eigenen Bereich achten</p> <p>Detailhandelspezialist/innen sind in Abstimmung mit der Geschäftsleitung für die Umsetzung der QUS-Vorschriften in ihrem Verantwortungsbereich verantwortlich. Sie achten jederzeit darauf, dass sie mit gutem Beispiel vorangehen und die QUS-Vorgaben und -Verhaltensregeln einhalten. Sie setzen sich für die Abfallvermeidung ein und schlagen Massnahmen vor, um die Energieeffizienz der Infrastruktur zu erhöhen. Sie sind sich bewusst, dass Mitglieder von Behörden regelmässig Kontrollen durchführen (z.B. Jugendarbeitsschutz, Arbeitssicherheit der MA, Brandschutz, Hygienevorschriften, interne Weisungen, Warensicherung). Detailhandelspezialist/innen sorgen deshalb dafür, dass Notfallübungen und Selbstkontrollen gesetzeskonform in ihrem Team durchgeführt werden und stellen sicher, dass diese richtig dokumentiert werden. Sie prüfen das Dokumentenmanagement regelmässig und halten die Fristen zur Aufbewahrung der relevanten Dokumente ein.</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none">• setzen die betrieblichen Qualität/Umwelt/Sicherheit (QUS)-Vorschriften im eigenen Bereich um. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none">• verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich der Arbeitssicherheit.• verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich des Arbeitsrechts.• verfügen über grundlegende Kenntnisse zu Energieeffizienz und Abfallmanagement in Betrieben.• verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich von Kontroll- und Überprüfungstechniken.• verfügen über Anwenderkenntnisse der Informationsbeschaffung und -auswahl.• verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Dokumentenmanagement. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• achten stets auf die Einhaltung der QUS-Vorgaben und Verhaltensregeln.• setzen sich für eine gesetzeskonforme Durchführung von Notfallübungen und Selbstkontrollen ein.• achten stets auf eine nachvollziehbare und vollständige Kommunikation und Dokumentation der QUS-Vorgaben und Verhaltensregeln. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysieren die Umsetzung der QUS-Vorschriften und Verhaltensregeln und leiten bei Bedarf Änderungsmassnahmen in Abstimmung mit der Geschäftsleitung ein.



<p>A4. Externe Einflüsse auf das eigene Unternehmen erkennen und Konsequenzen ableiten</p> <p>Detailhandelspezialist/innen behalten den Strukturwandel und den Veränderungsprozess im Detailhandel stets im Auge. Sie informieren sich regelmässig zu Neuerungen, Abhängigkeiten und Einflüssen aus nationalen und internationalen politischen, gesellschaftlichen, ökologischen und wirtschaftlichen Entwicklungen für den Detailhandel. Dabei sind sie offen gegenüber Veränderungen im dynamischen beruflichen und gesellschaftlichen Umfeld und begegnen diesen flexibel und proaktiv. Bei geplanten Veränderungen im Unternehmen zeigen sie Interesse für die Gründe und die angestrebten Zielsetzungen des Vorhabens und fragen bei Bedarf nach.</p> <p>Detailhandelspezialist/innen erkennen und analysieren externe Einflüsse und Auswirkungen und leiten die wichtigen Konsequenzen für ihre eigenen Tätigkeiten und Verantwortungsbereiche ab. Sie erkennen zukunftsweisende, kundenorientierte Möglichkeiten zur Optimierung in ihrem Betrieb und argumentieren bei den entsprechenden Stellen überzeugend. Sie präsentieren ihren Mitarbeitenden relevante Informationen und stimmen sie auf Veränderungen ein, holen bei ihnen allfällige Ängste und Widerstände ab und begegnen ihnen mit guten Argumenten. Sie erklären die aktuelle Situation und wohin sie zusammen mit dem Team gehen wollen (Soll-Situation). Sie beziehen das Team und die relevanten Stellen in den Veränderungsprozess ein. Sie nehmen Rückmeldungen ihrer Mitarbeitenden auf und kommunizieren Erkenntnisse und Neuerungen im Sinne des Wissensmanagements.</p> <p>Detailhandelspezialist/innen setzen sich mit Engagement konstruktiv und lösungsorientiert zum Gelingen des Veränderungsvorhabens ein, indem sie Visionen, Ideen und Optimierungsmöglichkeiten im Rahmen ihrer Möglichkeiten aufzeigen und die definierten Veränderungsmassnahmen strukturiert, motiviert und positiv umsetzen. Sie prüfen regelmässig den Fortschritt der Umsetzung von Veränderungsmassnahmen und betreuen den Veränderungsprozess methodengestützt. Nach Möglichkeit leiten sie entsprechende Massnahmen ein oder machen Empfehlungen an die entsprechenden Stellen (z.B. Entwicklungen im Bereich Nachhaltigkeit oder neue technologische Entwicklungen).</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none">• setzen Veränderungsprozesse im Unternehmen konstruktiv um. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none">• verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Veränderungsmanagement.• verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich Umweltanalyse.• verfügen über Anwenderkenntnisse von Präsentations-, Argumentations- und Kommunikationstechniken. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• achten stets auf die aktuellen politischen und gesellschaftlichen Entwicklungen im Detailhandel.• zeigen offen Interesse für angestrebte Veränderungen.• begegnen Veränderungsprozessen flexibel und proaktiv.• achten darauf, das Team mit relevanten Informationen zu versorgen.• sind motiviert, Ängste und Widerstände von Mitarbeitenden ernst zu nehmen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysieren externe Einflüsse und Auswirkungen von Veränderungen auf ihren eigenen Tätigkeits- und Verantwortungsbereich und leiten entsprechende Massnahmen ein.• reflektieren den Fortschritt von Veränderungsprozessen und leiten bei Bedarf entsprechende Massnahmen ein.
<p>A5. Berufliche Netzwerke im Detailhandel pflegen</p> <p>Detailhandelspezialist/innen verfügen über ein berufsspezifisches Beziehungsnetzwerk und pflegen ihre brancheninternen und -externen Kontakte regelmässig. Dazu nutzen sie verschiedene analoge und digitale Kommunikationskanäle. Sie nehmen im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten an Messen oder beruflichen Anlässen teil, um auch neue Kontakte und Neuerungen gewinnbringend für sich und ihr Unternehmen nutzbar zu machen sowie ihre Kenntnisse und Fähigkeiten für andere zur Verfügung zu stellen. In aussergewöhnlichen beruflichen Situationen greifen sie gezielt auf ihre Kontakte zurück. So erkennen sie z.B. Wege in Partnerschaften und</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none">• pflegen berufsspezifische Netzwerke und brancheninterne und -externe Kontakte. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none">• verfügen über Anwenderkenntnisse der brancheninternen und -externen Netzwerkkanäle.• verfügen über Anwenderkenntnisse von Kommunikationstechniken. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p>



<p>Zusammenarbeitsmöglichkeiten, um Kooperationen und Synergien mit Partnern und lokalen Strukturen oder Einkaufsgemeinschaften sinnvoll zu nutzen.</p>	<ul style="list-style-type: none">• achten stets darauf, neue Kontakte gewinnbringend für ihr Unternehmen zu knüpfen und ihre Fähigkeiten zur Verfügung zu stellen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysieren aussergewöhnliche Situationen und greifen gezielt auf ihr berufliches Netzwerk zurück.• analysieren ihr berufliches Netzwerk und ermitteln daraus mögliche Kooperationen und Synergien für ihr Unternehmen.
<p>A6. Eigene Kompetenzen im Detailhandel effizient einsetzen und weiterentwickeln («Lebenslanges Lernen»)</p> <p>Detailhandelspezialist/innen gestalten ihre Arbeit aktiv, mit einer hohen Einsatzbereitschaft und Eigenverantwortung. Ihre Aufgaben setzen sie mit einer hohen Leistungsbereitschaft um. Sie überprüfen regelmässig ihren Leistungswillen und setzen sich persönliche wettbewerbsorientierte Ziele. Dabei haben sie stets auch ihre eigenen Leistungsgrenzen im Blick. Sie gestalten ihren Arbeitsalltag engagiert, motiviert und flexibel. Bei Herausforderungen und Stresssituationen nutzen sie bewährte Strategien. Sie reflektieren regelmässig ihren Ressourceneinsatz und definieren bewusst Massnahmen zur Optimierung ihrer Arbeitsgestaltung. Damit achten sie auf eine ausgeglichene Work-Life-Balance und stärken ihre Resilienz.</p> <p>Detailhandelspezialist/innen erkennen ihre Stärken und setzen diese selbstbewusst und selbstwirksam ein. Sie reflektieren regelmässig und kritisch ihre Stärken und überprüfen deren Wirkung. Dazu holen sie sich auch proaktiv Rückmeldungen von Vorgesetzten und Peers ein und nehmen deren Kritik ernst, um sich weiterzuentwickeln. Darauf abgestimmt setzen sie sich persönliche Ziele. Dabei scheuen sie sich nicht vor Herausforderungen.</p> <p>Detailhandelspezialist/innen gestalten ihre berufliche Weiterentwicklung proaktiv, zielgerichtet und engagiert. Sie suchen laufend Entwicklungsmöglichkeiten im Detailhandel und halten sich durch die Lektüre von Fach- und Branchenpublikationen auf dem Laufenden. Zudem besuchen sie gezielt Weiterbildungsangebote, die ihre Kompetenzen zukunftsweisend erweitern.</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none">• setzen ihre eigenen Ressourcen im Unternehmen effizient ein.• entwickeln ihre eigenen Kompetenzen im Detailhandel stets weiter. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none">• verfügen über Anwenderkenntnisse einer optimalen Arbeitsorganisation.• verfügen über Anwenderkenntnisse von Stress- und Konfliktbewältigungstechniken.• verfügen über grundlegende Kenntnisse von Strategien und Zielsetzungen zum lebenslangen Lernen.• verfügen über Anwenderkenntnisse einer persönlichen Standortbestimmung.• verfügen über grundlegende Kenntnisse der Unterstützungsmöglichkeiten durch die Ausbildungs- und Personalabteilung. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• setzen ihre Aufgaben mit einer hohen Einsatzbereitschaft und Eigenverantwortung um.• achten auf ihre eigenen Leistungsgrenzen.• delegieren Aufgaben bewusst an Mitarbeitende.• setzen sich persönliche wettbewerbsorientierte Ziele.• achten auf eine ausgeglichene Work-Life-Balance.• achten auf einen resilienten Umgang mit Herausforderungen und Stresssituationen und nutzen Hilfestellungen, um diese präventiv zu erkennen.• zeigen stets Motivation und Bereitschaft zu kontinuierlicher Weiterbildung.• setzen sich für eine kritische Selbstreflexion und gute Feedbackkultur ein.• zeigen Mut und Interesse, neue Herausforderungen anzunehmen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none">• reflektieren ihren Ressourceneinsatz und leiten daraus bewusst Massnahmen zur Optimierung ihrer Arbeitsgestaltung ab.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

- analysieren Rückmeldungen kritisch und leiten daraus geeignete Massnahmen für ihre berufliche und persönliche Weiterentwicklung ab.

6.2.2 Handlungskompetenzbereich B: Umsetzen der Mitarbeiterführung und -entwicklung

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p>B1. Eignung von Bewerbenden in systematisch geführten Einstellungsgesprächen einschätzen</p> <p>Detailhandelspezialist/innen werden bei der Anstellung von neuen Mitarbeitenden miteinbezogen, definieren das Stellenprofil in Zusammenarbeit mit ihren Vorgesetzten und führen selbst oder zusammen mit Vorgesetzten Vorstellungsgespräche. Sie achten neben der Qualifikation der entsprechenden Person gezielt darauf, dass neue Mitarbeitende mit ihrer Einstellung und ihren Fähigkeiten ins Team passen. Sie lassen Zukunftstrends, Inspirationen durch Mitbewerber/innen und den Einbezug des Potenzials von Quereinsteigenden in ihre Überlegungen zur Eignung von Bewerbenden einfließen und nehmen aktiv Einfluss auf die kulturelle Zusammensetzung zur Bildung von hybriden Teams (Diversity-Ansatz). Bei Bedarf holen sie Referenzen ein oder organisieren einen Probearbeitstag. Sie geben Empfehlungen an die Personalabteilung oder die Geschäftsleitung und unterstützen sie bei Personalentscheiden.</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • arbeiten aktiv beim Bewerbungsprozess von neuen Mitarbeitenden für ihr Team mit. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Stellenausschreibung und zur Wahl der richtigen Kanäle für die Ausschreibung in Zusammenarbeit mit den zuständigen Stellen. • verfügen über Anwenderkenntnisse zu Bewerbungsgesprächen. • verfügen über vertiefte Kenntnisse von Gesprächs- und Fragetechniken. • verfügen über grundlegende Kenntnisse der Mitarbeiterführung und -entwicklung. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • zeigen sich stets offen und unvoreingenommen gegenüber Bewerbenden. • achten darauf, ihre Entscheidungen nachvollziehbar zu begründen. • sind sich ihrer Vorbildfunktion gegenüber dem Team und Bewerbenden bewusst. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • schätzen ein, ob neue Bewerbende in ihr Team passen. • analysieren Bewerbungsunterlagen und -gespräche und geben Empfehlungen an die Personalabteilung oder Geschäftsleitung weiter.
<p>B2. Ein- und Austritte von Mitarbeitenden begleiten</p> <p>Detailhandelspezialist/innen begleiten neue Mitarbeitende in Abstimmung mit ihren Vorgesetzten, erstellen ein Einführungsprogramm, führen diese in die Arbeit, in die Unternehmensstrukturen und -prozesse ein und organisieren die notwendigen Ausbildungen und Arbeitsmittel. Sie tauschen sich regelmässig mit neuen Mitarbeitenden während der Einführung aus und passen das Programm an die Lerngeschwindigkeit des/der neuen Mitarbeitenden an. Sie stellen die Wertschätzung neuer Mitarbeitenden sicher und entscheiden über Bestehen oder Nichtbestehen</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • begleiten Mitarbeitende bei ihrem Arbeitseintritt und -austritt. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über vertiefte Kenntnisse der rechtlichen Grundlagen bei betrieblichen Ein- und Austrittsprozessen. • verfügen über vertiefte Kenntnisse der Unternehmenskultur.



<p>der Probezeit bzw. liefern die dazu notwendigen Entscheidungsgrundlagen. Sie halten jedes Gespräch schriftlich fest, um entsprechend dokumentiert zu sein.</p> <p>Nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses kümmern sie sich um die Austrittsgespräche und Formalitäten und geben dem HR oder der/dem Personalzuständigen Hinweise für das Arbeitszeugnis. Sie achten darauf, dass die/der Mitarbeitende mit einem guten Gefühl austreten kann.</p>	<ul style="list-style-type: none">• verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Arbeitsorganisation für Mitarbeitende. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• achten stets auf einen nachvollziehbaren Informationsaustausch.• achten stets auf eine offene und transparente Willkommens- und Feedbackkultur.• setzen sich für eine rasche und konstruktive Konfliktbewältigung ein.• treten Mitarbeitenden bei ihrem Ein- und Austritt wertschätzend gegenüber. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none">• schätzen das Einführungsprogramm für Mitarbeitende ein und passen das Programm an die individuelle Lerngeschwindigkeit an.• reflektieren Ein- und Austrittsprozesse regelmässig und leiten Optimierungsmassnahmen ab.
<p>B3. Personaleinsatz gemäss betrieblichen Abläufen und mit entsprechenden Hilfsmitteln planen</p> <p>Detailhandelspezialist/innen erstellen eine Personaleinsatzplanung. Sie analysieren den betrieblichen Bedarf und setzen die geeigneten Mitarbeitenden für entsprechende Arbeiten ein. Dazu beachten sie die betrieblichen Abläufe, Hilfsmittel und Systeme. Sie achten auf Abwesenheiten aufgrund von Ferien, Aus- und Weiterbildung, Mutterschaft, Krankheit oder Militärdienst und planen unter Berücksichtigung des Arbeitsanfalls ihren Personalbedarf. Sie verteilen Arbeitseinsätze. Bei Schwierigkeiten beziehen sie die Mitarbeitenden in die Einsatzplanung ein und entwickeln gemeinsam eine Lösung und begründen ihre Entscheide. Sie reflektieren ihre Personalplanung regelmässig und optimieren sie bei Bedarf.</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none">• erstellen die Personaleinsatzplanung gemäss den betrieblichen Abläufen und den gesetzlichen Rahmenbedingungen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none">• verfügen über Anwenderkenntnisse der betriebswirtschaftlichen Kennzahlen für die Personalplanung.• verfügen über vertiefte Kenntnisse der arbeitsrechtlichen Vorgaben, betrieblichen Prozesse und Rahmenbedingungen.• verfügen über Anwenderkenntnisse der entsprechenden Hilfsmittel und Systeme zur Personalplanung. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• achten stets auf die gerechte Verteilung von Arbeitseinsätzen.• zeigen Interesse, nach gemeinsamen Lösungen zu suchen.• setzen sich für eine nachvollziehbare Dokumentation der Personalplanung ein.• achten auf die Nutzung von Synergien.• zeigen sich neuen Arbeitsmodellen gegenüber offen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none">• reflektieren ihre Personalplanung regelmässig und leiten bei Bedarf Optimierungsmassnahmen ein.



B4. Unterschiedliche Teams begleiten und führen

Detailhandelsspezialist/innen sind in der Lage, mit der Vielfalt eines hybriden Teams umzugehen und dieses zu führen (Diversity-Ansatz). Dazu interagieren sie mit Mitarbeitenden sowie Führungskolleginnen und -kollegen aus unterschiedlichen gesellschaftlichen und kulturellen Kontexten professionell. Sie kennen die gängigen Verhaltensregeln im Umgang mit Personen aus anderen Kulturen – online sowie offline. Sie behandeln jeden Mitarbeitenden respektvoll, unabhängig von dessen Kleidung, Herkunft oder Aussehen. Sie nutzen ihre Kenntnisse zum Umgang mit fremden Sprachen und Kulturen und entwickeln diese stetig weiter. Indem sie verschiedene Techniken zur bewussten Gestaltung von Teamarbeit anwenden, formen sie Personen unterschiedlicher Herkunft, Alter und Hintergrund zu einem Team.

Detailhandelsspezialist/innen verfolgen eine akzeptierte Führung und Teamkultur mit gemeinsamen Zielen, klaren Aufgaben, Rollen und Spielregeln und schaffen auf diese Weise ein gutes, gleichberechtigtes Arbeitsklima, das sich auch auf die Kund/innen positiv auswirkt. Eine wirkungsvolle Zusammenarbeit hat für Detailhandelsspezialist/innen Priorität. Dazu strukturieren und leiten sie regelmässig stattfindende Besprechungen und Sitzungen. Sie schaffen geeignete Strukturen, um sich effizient aktuellen Themen im Team anzunehmen und zu Massnahmen und Lösungen zu gelangen. In diesen Gefässen organisieren und koordinieren sie die anstehenden Arbeiten. Sie motivieren die Mitarbeitenden, sich zu speziellen Fragestellungen des Betriebs einzubringen. Sie gewährleisten den Informationsfluss unter ihren Mitarbeitenden. Sie motivieren ihr Team und delegieren anfallende Aufgaben nach Möglichkeit und Entwicklungspotenzial ihrer Mitarbeitenden. Sie leiten Arbeitsaufträge und Informationen gut verständlich und vollständig an. Sie begleiten ihre Mitarbeitenden bei ihren Aufgaben, instruieren, kontrollieren und geben konstruktives Feedback. Sie gestalten Kontrollen von Arbeitsaufträgen transparent und geben das Ergebnis den Mitarbeitenden wertschätzend und konstruktiv weiter.

Bei Schwierigkeiten sprechen sie die betroffenen Personen direkt an und leiten Massnahmen ein. Dabei achten sie auf einen wertschätzenden Umgang miteinander und ein Sich-Hineinversetzen in andere Kulturen. Sie führen mit Fragen und äussern Kritik wertschätzend im Vier-Augen-Gespräch. Auf diese Weise coachen sie ihre Mitarbeitenden und weisen je nach Situation auch auf gefährliches Verhalten oder Regelverstösse hin, die sie beobachtet haben. Sie motivieren ihre Mitarbeitenden, loben sie und weisen auf Optimierungsmöglichkeiten hin.

Detailhandelsspezialist/innen agieren als unvoreingenommene und faire Ansprechperson für ihre Mitarbeitenden und agieren in einer Vorbildfunktion. Damit ihnen dies gelingt, reflektieren und erweitern Detailhandelsspezialist/innen ihr eigenes Kommunikationsverhalten regelmässig. Auf Probleme und Schwierigkeiten reagieren sie unmittelbar und leiten Massnahmen zeitnah ein.

Detailhandelsspezialist/innen ...

Umsetzungspotenzial

- begleiten und führen unterschiedliche Teams erfolgreich und stimmen sich mit weiteren Führungsstellen ab.

Wissen, Verständnis

- verfügen über vertiefte Kenntnisse in der Mitarbeiterführung.
- verfügen über Anwenderkenntnisse von geeigneten Instrumenten zur erfolgreichen Teamarbeit und -förderung.
- verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Gesprächs- und Kommunikationstechniken.

Einstellungen, Werte, Motivation

- achten stets auf die Verhaltensregeln im Umgang mit Personen aus anderen Kulturen.
- achten stets auf einen wertschätzenden und motivierenden Umgang mit allen Teammitgliedern.
- achten auf eine klare und nachvollziehbare Rollen- und Aufgabenverteilung im Team.
- sind sich ihrer Vorbildfunktion für das Team bewusst.
- achten auf ein gutes Arbeitsklima im Team.

Metakognition

- reflektieren ihr Kommunikationsverhalten regelmässig und leiten Optimierungsmassnahmen ab.



B5. Anspruchsvolle Situationen im Team und gegenüber Stakeholdern proaktiv lösen

Detailhandelspezialist/innen arbeiten eng mit ihrem Team zusammen, beobachten und merken schnell, wenn Teammitglieder Probleme haben. Sie zeigen Empathie gegenüber ihren Teammitgliedern und versuchen aktiv zu motivieren. Sie suchen das Gespräch, falls die Demotivation/schlechte Stimmung im Team anhält, und vereinbaren gemeinsam entwickelte Ziele zur Verbesserung der Situation. In besonderen Situationen, wie im Falle von Krankheiten, Tod oder Geburt, agieren Detailhandelspezialist/innen im gesetzlichen Rahmen und leiten die entsprechenden Massnahmen ein. Sie arbeiten präventiv, um ein gutes Absenzenmanagement und ein gesundes Team zu führen.

Detailhandelspezialist/innen suchen aktiv das Gespräch auf Augenhöhe mit ihren Stakeholdern. Sie zeigen sich emphatisch gegenüber persönlichen individuellen Situationen und gehen offen und wertschätzend darauf ein. Dabei zeigen sie wahres Interesse für die Meinungen und Äusserungen und versuchen, die Position des Gegenübers zu verstehen. Sie achten darauf, eine professionelle und für das Unternehmen positive Beziehung zu gestalten, indem sie sagen, was sie denken, aber die Aussagen des Gegenübers in keinem Fall abwerten oder die eigene Meinung an erste Stelle stellen. Detailhandelspezialist/innen wenden im Gespräch gezielt Gesprächstechniken an (z.B. Ich-Botschaften).

Detailhandelspezialist/innen sind sich der Wichtigkeit und der Wirkung ihres professionellen Auftritts im Unternehmen bewusst. Sie verhalten sich gegenüber Mitarbeitenden, Vorgesetzten sowie Kund/innen stets vorbildlich mit Respekt und Höflichkeit und setzen die betrieblichen Gepflogenheiten sowohl im persönlichen als auch im Online-Auftritt konsequent um. Darüber hinaus vertreten sie die Interessen ihres Unternehmens gegenüber Dritten selbstbewusst. Sie achten auf ihr äusseres Erscheinungsbild und reflektieren dieses regelmässig.

Detailhandelspezialist/innen agieren im Betrieb als Vorbild, wenn es um geeignete Formen der Rückmeldung an Stakeholder geht. Sie geben konstruktive, angemessene und methodisch korrekte Rückmeldungen. Sie geben diese zeitnah und direkt. Sie schulen ihre Mitarbeitenden darin, ebenfalls methodisch korrekte Rückmeldungen zu geben. Sie gehen positiv und aktiv auf Stakeholder zu, bei denen sie Verbesserungspotenzial bezüglich Feedbackkultur sehen. Sie gehen stets mit gutem Beispiel voran, zeigen sich kritikfähig und geben proaktiv Rückmeldungen.

Detailhandelspezialist/innen ...

Umsetzungspotenzial

- setzen in anspruchsvollen Situationen im Team und gegenüber Stakeholdern angemessene Lösungen um.
- setzen eine angemessene Feedbackkultur gegenüber ihren Stakeholdern und Mitarbeitenden um.

Wissen, Verständnis

- verfügen über vertiefte Kenntnisse des eigenen Unternehmens und der wichtigsten Stakeholder.
- verfügen über vertiefte Kenntnisse der rechtlichen Vorgaben in ihrem Betrieb.
- verfügen über vertiefte Kenntnisse zu Hilfestellungen und Anlaufstellen für Mitarbeitende.
- verfügen über Anwenderkenntnisse im Führen von Konfliktgesprächen.
- verfügen über Anwenderkenntnisse der betrieblichen Feedbackregeln und Feedbackkultur.
- verfügen über vertiefte Kenntnisse zu Präventionen und Anlaufstellen für ein gutes Absenzenmanagement und ein gesundes Team.

Einstellungen, Werte, Motivation

- setzen sich für eine direkte Problem- oder Konfliktlösung im Team oder gegenüber Stakeholdern vor Ort ein.
- setzen sich stets für eine gleichberechtigte Behandlung aller Mitarbeitenden im Team ein.
- achten auf einen wertschätzenden und respektvollen Umgang gegenüber ihrer Gesprächspartnerin/ihrem Gesprächspartner.
- achten stets auf eine adressaten- und situationsgerechte Gesprächsführung.
- zeigen sich im Dialog neutral, transparent, offen und konstruktiv.
- sind sich ihrer Repräsentanz und Vorbildfunktion bewusst.
- zeigen stets Reflexions- und Kritikfähigkeit gegenüber ihren Mitarbeitenden und Stakeholdern.
- achten auf eine gute Feedbackkultur.

Metakognition

- analysieren aktuelle Probleme oder Konflikte im Team oder mit Stakeholdern und leiten geeignete Massnahmen und Lösungen ab.
- analysieren Kritik gegenüber ihrer eigenen Person und nutzen sie als konstruktive Änderungsvorschläge.
- reflektieren ihr Auftreten und ihre Wirkung auf ihr Gegenüber sowie ihre eigenen Rückmeldungen und leiten bei Bedarf Verbesserungsmassnahmen ab.



<p>B6. Standortgespräche professionell führen</p> <p>Detailhandelspezialist/innen sind verantwortlich für die regelmässigen Standortgespräche. Sie evaluieren die Ziele, bewerten sie und geben dem/der Mitarbeitenden eine entsprechende Rückmeldung. Sie stellen ihm/ihr die neuen Ziele vor, diskutieren sie und vereinbaren das konkrete Vorgehen zur Zielerreichung. Bei Bedarf legen sie Weiterbildungen mit den Mitarbeitenden fest. Detailhandelspezialist/innen halten die periodischen Gespräche schriftlich fest. Bei Bedarf beziehen sie auch ihre Stellvertretung mit ein.</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none">• führen Standortgespräche professionell durch. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none">• verfügen über vertiefte Kenntnisse der betrieblichen Vorgaben sowie der notwendigen Hilfsmittel und Prozesse für Standortgespräche.• verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Gesprächstechniken.• verfügen über Anwenderkenntnisse im Führen von Konfliktgesprächen. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• achten stets auf eine wertschätzende und klare Kommunikation.• zeigen stets gute Umgangsformen und Empathie gegenüber ihren Mitarbeitenden.• sind motiviert, das Potenzial einer Person zu erkennen und zu fördern. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none">• evaluieren die Ziele, Erfolge und Misserfolge der Mitarbeitenden und geben eine entsprechende Rückmeldung.• reflektieren ihre Standortgespräche im Nachhinein und leiten bei Bedarf Änderungsmaßnahmen ein.
<p>B7. Mitarbeitende gezielt bei der beruflichen Weiterentwicklung begleiten</p> <p>Detailhandelspezialist/innen erkennen die Erwartungen ihrer Mitarbeitenden frühzeitig, tauschen sich regelmässig mit ihnen aus und engagieren sich aktiv in der Entwicklung ihrer Mitarbeitenden. Sie informieren sich über den (Aus-)Bildungsstand, die fachlichen Bedürfnisse und Anliegen ihrer Mitarbeitenden, erkennen das Potenzial von Mitarbeitenden und setzen sie dementsprechend ein. Sie organisieren regelmässig Aus- und Weiterbildung für ihre Mitarbeitenden, um damit ihren Mitarbeitenden Mehrwerte zu bieten. Sie planen Zeit für die Konzeption und die Themensetzung interner Weiterbildungs- und Austauschmassnahmen ein und informieren ihre Mitarbeitenden rechtzeitig.</p> <p>Detailhandelspezialist/innen bilden ihre Mitarbeitenden in punkto Verkaufstechniken sowie im Umgang mit neuen Tools weiter und sind Multiplikatoren für entsprechende betriebliche Standards. Sie sind sich dabei bewusst: Die Hauptaufgabe ihrer Mitarbeitenden ist es nicht, Waren einzuräumen, sondern diese zu verkaufen. Sie leben und vertreten diese Philosophie des Verkaufs voll und ganz. Detailhandelspezialist/innen führen die kurzen Verkaufstrainings on the Job mit ihren Mitarbeitenden meist selbst durch.</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none">• fördern aktiv die Entwicklung ihrer Mitarbeitenden.• führen Trainings am POS mit ihren Mitarbeitenden selbst durch und wendet dabei zeitgemässe adäquate Mittel an. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none">• verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Mitarbeiterführung und -entwicklung.• verfügen über vertiefte Kenntnisse von Weiterbildungsmöglichkeiten in der Schweiz. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• achten stets auf die Anliegen, Wünsche und Potenziale der Mitarbeitenden.• achten darauf, Mitarbeitende nach ihren Fähigkeiten und Potenzialen am entsprechenden Ort einzusetzen.• sind sich ihrer Vorbildfunktion im Betrieb bewusst.• informieren ihre Mitarbeitenden zu internen Weiterbildungs- und Austauschmassnahmen rechtzeitig.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

<p>Die Weiterbildungen und Austausche nutzen sie, um ihre Mitarbeitenden zu motivieren, zu fordern und zu fördern. Sie nehmen sich Zeit für die Anliegen und Bedürfnisse und beantworten ihre fachlichen und praktischen Fragen. Sie berücksichtigen dabei, dass Mitarbeitende auf unterschiedliche Art und Weise lernen. Gleichzeitig fördern sie den Austausch im Team, damit voneinander gelernt und profitiert werden kann. Sie behalten die Fachkompetenz ihrer Mitarbeitenden im Blick und klären, wo sie zusätzlich Unterstützung benötigen.</p> <p>Je nach betrieblicher Situation sind Detailhandelspezialist/innen für die Berufsbildung in ihrem Betrieb verantwortlich. Sie erstellen für diese Aufgabe Ausbildungspläne, führen regelmässige Gespräche und überwachen den Lernfortschritt. Sie stellen sicher, dass alle betroffenen Mitarbeitenden im Betrieb wissen, was ihr Verantwortungsbereich für die auszubildenden Personen ist und wie diese zu unterstützen sind. Detailhandelspezialist/innen stellen sicher, dass der Lernerfolg von Lernenden garantiert ist und begleiten diese eng. Sie leiten sie gezielt an, geben ihnen konkrete Aufträge und besprechen die Ausführung detailliert. Bei Leistungseinbrüchen leiten sie zeitnah Massnahmen ein.</p>	<p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysieren die Leistungen ihrer Mitarbeitenden und organisieren bei Bedarf entsprechende Aus- und Weiterbildungen.
<p>B8. Digitale Kommunikationskanäle für die Zusammenarbeit nutzen</p> <p>Detailhandelspezialist/innen nutzen für ihren Arbeitsalltag und einen funktionierenden Informationsfluss virtuelle Arbeitsgruppen oder geben Anleitungen auf elektronischem Weg (z.B. E-Mail, WhatsApp, Teams, Skype). Sie sorgen für eine sorgfältige Einführung der Mitarbeitenden und ein gezieltes Wissensmanagement bei Neuerungen. Dabei gehen sie ziel- und lösungsorientiert vor. Sie klären im Vorfeld für alle Beteiligten den zeitlichen Rahmen und die mediale Verfügbarkeit. Sie wählen geeignete Video-, Präsentations- und Kommunikationstechniken, die für alle Beteiligten nutzbar, klar und verständlich sind. Bei der Nutzung dieser Kanäle beachten sie die betrieblichen Vorgaben. Sie reflektieren und analysieren die Effizienz der von ihnen gewählten digitalen Kommunikationskanäle und setzen bei Bedarf geeignete Optimierungsmassnahmen um.</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none">• nutzen aktiv digitale Kommunikationskanäle zur Zusammenarbeit und entwickeln sich und ihre Mitarbeitenden konsequent weiter. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none">• verfügen über Anwenderkenntnisse der betrieblichen Kommunikationskanäle.• verfügen über Anwenderkenntnisse von Problemlösestrategien.• verfügen über Anwenderkenntnisse von Video-, Präsentations- und Kommunikationstechniken. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• achten stets auf die richtige Wahl des entsprechenden Kommunikationsmittels.• zeigen eine Affinität gegenüber digitalen Kanälen.• achten stets darauf, ihre Mitarbeitenden über Neuerungen und Änderungen im digitalen Austausch auf dem Laufenden zu halten. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysieren die Effizienz von verwendeten Kommunikationskanälen und leiten bei Bedarf geeignete Optimierungsmassnahmen ein.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

6.2.3 Handlungskompetenzbereich C: Übernehmen von Aufgaben im Finanz- und Rechnungswesen

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p>C1. Den Budgetierungsprozess im Rahmen der Vorgaben konstruktiv unterstützen</p> <p>Detailhandelspezialist/innen nehmen am Ende des Jahres im Rahmen ihrer Verantwortlichkeit eine Hochrechnung des benötigten Budgets für das neue Jahr vor. Detailhandelspezialist/innen budgetieren auch ihre Personalkosten oder bekommen die Budgets von ihrer vorgesetzten Person. Sie kontrollieren regelmässig die Personalaufwendungen und machen im Rahmen ihrer Kompetenzen die nötigen Anpassungen.</p> <p>Sie sprechen das Budget regelmässig mit ihren Vorgesetzten ab, begründen nachvollziehbar ihre Standpunkte und bringen sich aktiv in den Prozess ein. Sie beschaffen sich vorgängig Feedback ihrer Mitarbeitenden und Argumente zum Budget und bringen diese anschliessend in die Präsentation und Diskussion mit ihrer vorgesetzten Person ein.</p> <p>Detailhandelspezialist/innen planen die Umsetzung finanzieller Ziele mit ihrer vorgesetzten Person und legen gemeinsam Ziele fest. Wenn sie bezüglich der Vorgaben andere Ansichten vertreten, argumentieren sie faktenbasiert. Sie integrieren ihre Mitarbeitenden in das Erreichen der Ziele, indem sie ihnen Verantwortung übergeben und den Fortschritt regelmässig überprüfen. Sie stehen in ständigem Austausch mit den beteiligten Personen und melden Budgetanpassungen zeitnah an die verantwortliche Stelle.</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none">• sind aktiv am Budgetierungsprozess des Betriebs beteiligt. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none">• verfügen über vertiefte Kenntnisse der Budgetplanung und der relevanten betrieblichen Finanzprozesse.• verfügen über Anwenderkenntnisse der betrieblichen technischen Instrumente zum Budgetierungsprozess.• verfügen über Anwenderkenntnisse zur Interpretation von Führungskennzahlen.• verfügen über vertiefte Markt- und Potenzialkenntnisse. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• achten stets auf eine nachvollziehbare Dokumentation von Zielen und Budgets.• setzen sich für eine faktenbasierte und argumentationsreiche Präsentation des Budgetierungsprozesses gegenüber ihrer vorgesetzten Person ein.• zeigen Interesse und Verantwortungsbewusstsein für betriebliche Finanzvorgänge. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none">• reflektieren mit ihrer vorgesetzten Person finanzielle Ziele und legen gemeinsam neue Ziele fest.
<p>C2. Rechnungsprozesse im eigenen Bereich professionell ausführen und Massnahmen zur Zielerreichung einleiten</p> <p>Detailhandelspezialist/innen legen Ziele fest und steuern, begleiten und überprüfen den laufenden Rechnungsprozess in ihrem Verantwortungsbereich. Sie unterstützen die Einkaufs- und Verkaufskalkulationen. Detailhandelspezialist/innen sind permanent über die Erträge und Aufwendungen in ihrem Verantwortungsbereich auf dem Laufenden und nehmen die Kassenabrechnung vor. Dazu verwenden sie die betrieblichen Systeme und Instrumente der finanziellen Führung.</p> <p>Detailhandelspezialist/innen analysieren regelmässig die wichtigsten Finanz- und Bilanzkennzahlen ihres Verantwortungsbereichs sowie deren Entwicklung und leiten daraus die</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none">• führen Rechnungsprozesse in ihrem Verantwortungsbereich professionell aus. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none">• verfügen über Anwenderkenntnisse zur Erstellung einer Kalkulation.• verfügen über vertiefte Kenntnisse der relevanten Kosten.• verfügen über Anwenderkenntnisse der betrieblichen Systeme und Instrumente zur finanziellen Führung.• verfügen über vertiefte Kenntnisse der rechtlichen Grundlagen zum Rechnungsprozess. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p>



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

<p>notwendigen Massnahmen ab. Dabei beachten Sie das Verhältnis von Aufwand und Ertrag und erkennen die Auswirkung ihrer getroffenen Massnahmen auf ihren Betrieb.</p>	<ul style="list-style-type: none">• achten stets darauf, kurz-, mittel- und langfristige finanzielle Einflussgrössen mit ihrem Betrieb in Verbindung zu setzen.• achten stets auf eine gute Zusammenarbeit mit den relevanten Stellen und Vorgesetzten.• zeigen Interesse für Zahlen und finanzielle Veränderungen.• achten stets auf das Verhältnis von Aufwand und Ertrag. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysieren regelmässig die Finanz- und Bilanzkennzahlen ihres Verantwortungsbereichs und leiten daraus Entwicklungsmassnahmen ab.• analysieren regelmässig die angefallenen Betriebs- und Warenkosten und leiten die entsprechenden Anpassungen ein.• reflektieren ihre getroffenen finanziellen Massnahmen für den Betrieb und leiten Anpassungen ab.
<p>C3. Umsetzung von Projekten planen, überwachen und auswerten</p> <p>Die Detailhandelspezialist/innen planen und überwachen die finanzielle Umsetzung von Projekten und Investitionen in ihrem Verantwortungsbereich (z.B. Events ausserhalb des Daily Business). Dabei behalten sie den Überblick über ihr vorgegebenes Budget, holen Offerten ein und wägen Nutzen und Kosten sorgfältig und bewusst gegeneinander ab. Sie beantragen auf dieser Basis ggf. eine Projektfinanzierung oder Investition.</p> <p>Detailhandelspezialist/innen überwachen anhand der entsprechenden Kennzahlen die Projektumsetzung und werten die Projektumsetzung finanziell aus. Bei grösseren Projekten oder Investitionen liefern sie Entscheidungsgrundlagen.</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotential</p> <ul style="list-style-type: none">• setzen finanziell Projekte und Investitionen in ihrem Verantwortungsbereich um.• liefern bei grösseren Projekten oder Investitionen Entscheidungsgrundlagen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none">• verfügen über vertiefte Kenntnisse der zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel und Kontrollinstrumente zur Projektsteuerung.• verfügen über vertiefte Kenntnisse der Budgetplanung und Umsätze von Projekten.• verfügen über Grundkenntnisse der Investitionsrechnung. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• sind sich der Kosten und des Nutzens von Projekten bewusst.• achten stets auf eine nachvollziehbare Argumentation für Projekte.• sind sich der Wichtigkeit einer Qualitätskontrolle zur Projektsteuerung bewusst.• zeigen sich stets offen gegenüber Kritik zur finanziellen Umsetzung des Projekts. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none">• reflektieren Vor- und Nachteile sowie finanzielle Konsequenzen von Entscheidungen und leiten entsprechende Änderungsmassnahmen für zukünftige Projekte ab.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

6.2.4 Handlungskompetenzbereich D: Unterstützen von Prozessen, Warenbeschaffung und Logistik

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p>D1. Betriebliche Strukturen und Prozesse im eigenen Tätigkeitsbereich optimieren</p> <p>Detailhandelspezialist/innen schaffen schlanke und effiziente Strukturen. Sie definieren die zentralen Haupt- und Teilprozesse sowie die Schnittstellen in ihrem Tätigkeitsbereich und stimmen diese gut aufeinander ab, visualisieren diese in Teamsitzungen und diskutieren daraus methodengestützt die Stärken und Schwächen sowie die möglichen Konsequenzen. Sie hinterfragen ständig die gewachsenen Strukturen, Prozesse und Routinen und zeigen die Bereitschaft, diese im Rahmen ihrer Möglichkeiten begründet zu verändern. Detailhandelspezialist/innen wenden einzelne Instrumente für die Prozess- und Strukturgestaltung situationsgerecht an. Sie initiieren bei Bedarf Anpassung in der Umsetzung und werten diese anschliessend aussagekräftig aus.</p> <p>Aussergewöhnliche Aufwendungen (z.B. für die Infrastrukturbewirtschaftung) werden von Detailhandelspezialist/innen erkannt und begründet bei ihren Vorgesetzten vorgebracht.</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none">wenden geeignete Instrumente zur Prozessoptimierung gewachsener betrieblicher Strukturen an. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none">verfügen über vertiefte Kenntnisse der betrieblichen Strukturen und Prozesse.verfügen über Anwenderkenntnisse zu Methoden zur Entscheidungsfindung. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none">achten stets auf eine nachvollziehbare Problemdarstellung.sind sich dem Spielraum für Veränderungsprozesse bewusst.achten stets auf eine klare Durchsetzung von schlanken und effizienten Strukturen.setzen sich für eine situationsgerechte Führung bei Optimierungsprozessen ein.sind motiviert, Energie und Material sparsam einzusetzen und natürliche Ressourcen zu schonen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none">analysieren laufend gewachsene Strukturen, Prozesse und Routinen und leiten daraus geeignete Optimierungsmassnahmen ab.schätzen Optimierungsmöglichkeiten ein und leiten daraus entsprechende Veränderungs-massnahmen ab.
<p>D2. Einen effektiven und effizienten Warenfluss organisieren und sicherstellen</p> <p>Detailhandelspezialist/innen besprechen das betriebliche Bestellsystem laufend mit ihren Mitarbeitenden. Sie sind stets dafür besorgt, dass die Warenverfügbarkeit sichergestellt ist und leiten bei Bedarf Anpassungsmassnahmen im Bestellprozess ein.</p> <p>Detailhandelspezialist/innen begleiten das Produkt vom Wareneingang (Lagerung usw.) bis zum Austritt an die Kund/innen. Sie sind für eine möglichst optimale Gestaltung dieses Teils der Wertschöpfungskette und insbesondere für die Gestaltung und Verwaltung des Lagers verantwortlich. Sie organisieren, dass die Wege instore (von der Warenanlieferung bis zum Verkaufspunkt) so kurz und so ökologisch wie möglich gehalten werden und keine zu grossen Mengen vorrätig sind, sodass möglichst wenig zurückgegeben oder weggeworfen werden muss.</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none">setzen einen effektiven und effizienten Warenfluss sowie eine effiziente Lagerhaltung in ihrem Betrieb um. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none">verfügen über vertiefte Kenntnisse der gesamten Wertschöpfungskette.verfügen über Anwenderkenntnisse in der Logistik von Warenbeständen.verfügen über vertiefte Kenntnisse der Planungs- und Lagerkennzahlen und Kontrollaufgaben in ihrem Betrieb.verfügen über Anwenderkenntnisse in der Personalplanung.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

<p>Detailhandelspezialist/innen kontrollieren den Wareneingang laufend, mit dem Ziel, den Aufwand bei der Warenannahme möglichst zu reduzieren und Kosten tief zu halten. Da sie nahe an der Arbeit ihrer Mitarbeitenden sind, beobachten und intervenieren sie direkt, wenn sie Verbesserungsmöglichkeiten erkennen.</p> <p>Detailhandelspezialist/innen sorgen in ihrem Verantwortungsbereich dafür, dass die Warenanlieferung gesichert ist. Sie lösen die nötigen Reparaturarbeiten rund um das Gebäude und an den Hilfsmitteln im Anlieferungsbereich aus. Sie informieren die Mitarbeitenden in der Logistik und die Zulieferer, wenn aussergewöhnliche Vorfälle oder Sperrungen von Anfahrtswegen anstehen. Sie planen und koordinieren saisonale oder andere Umstellungen. Sie erkennen Potenziale und initiieren aus Eigeninitiative Veränderungen und Optimierungen der Lagerbestände. Die Warenbewirtschaftung organisieren sie auch unter dem Blickwinkel des mitarbeiterfreundlichen Handlings. Sie leiten ihre Mitarbeitenden zu qualitativ guter Arbeit in der Inventarbewirtschaftung an.</p> <p>Detailhandelspezialist/innen beugen Inventardifferenzen vor, gehen diesen nach und leiten Massnahmen zur Verbesserung ab (z.B. zur Diebstahlprävention oder Verbesserung der Wareneingangskontrolle). Sie steuern den Inventurprozess, analysieren Fehler und Unstimmigkeiten und intervenieren bei den verantwortlichen Stellen.</p>	<p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• achten darauf, Verbrauchsmaterial die Wiederverwendung zu prüfen und nur unvermeidbare Abfälle gemäss Recyclingkonzept zu entsorgen.• achten auf eine optimale Lagerhaltung, indem sie Tools zur Bedarfsplanung nutzen und Überkapazitäten vermeiden.• achten stets auf die Sicherstellung der Warenverfügbarkeit.• setzen sich für die Umsetzung einer reibungslosen Rückwärtslogistik ein.• sind motiviert, durch aktive Veränderungen effiziente Abläufe zu erzielen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysieren laufend den Warenumsatz und leiten bei Bedarf Anpassungsmassnahmen im Bestellprozess ein.• analysieren Fehler und Unstimmigkeiten im Inventurprozess und intervenieren bei den verantwortlichen Stellen.
<p>D3. Lieferungs- und Beschaffungskonditionen in logistische Entscheidungen am Point of Sale (POS) einbeziehen</p> <p>Detailhandelspezialist/innen organisieren, überwachen und intervenieren im Bereich Logistik nach den betrieblichen Vorgaben und mit den betrieblichen Systemen. Falls diese nicht zentralisiert organisiert ist, koordinieren Detailhandelspezialist/innen die Logistik in ihrem Verantwortungsbereich selbst. Sie regen ihre Mitarbeitenden zum logistischen Mitdenken an.</p> <p>Detailhandelspezialist/innen analysieren regelmässig bestehende Partnerschaften (z.B. mit Lieferanten oder anderen Unternehmen) und prüfen, ob Synergien genutzt werden können (z.B. gemeinsame Mengenrabatte, Reparaturen). Gleichzeitig prüfen sie, welche Freiheiten sie gewinnen und welche sie beim Eingehen einer Partnerschaft verlieren, und wägen die Vor- und Nachteile gegeneinander ab. Sie wählen Partner in diesem Fall nach bestimmten betrieblichen Kriterien (z.B. Preis, Kulanz, Lieferzeit, Liefermenge, Nachhaltigkeit) begründet aus und treffen ihre Entscheide auf Basis der vorgegebenen Lieferungs- und Beschaffungskonditionen. So erhöhen sie die Effizienz der Lieferungen und beeinflussen ihre Marge positiv. Sie pflegen gute und langfristige Partnerschaften und bauen diese bei Bedarf aus.</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none">• setzen logistische Entscheidungen am POS um. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none">• verfügen über vertiefte Kenntnisse der Planungskennzahlen.• verfügen über vertiefte Kenntnisse zu Margen-, Preisgestaltung und Rabattierung.• verfügen über Anwenderkenntnisse der betrieblichen Vorgaben und betrieblichen Systeme der Logistik.• verfügen über Anwenderkenntnisse zur Erstellung einer Kalkulation.• verfügen über vertiefte Produkt-, Markt- und Branchenkenntnisse. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• achten stets auf eine gute Netzwerkpflege zu Lieferanten und Partnern.• setzen sich kritisch mit einem Lieferantenvergleich und der Partnerwahl auseinander.• achten darauf, ihre Mitarbeitenden zum logistischen Mitdenken zu motivieren.• achten stets auf die Lieferungs- und Beschaffungskonditionen. <p>Metakognition</p>



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

- analysieren regelmässig bestehende Partnerschaften und leiten bei Bedarf Änderungen der Lieferungs- und Beschaffungskonditionen ein.
- reflektieren ihre eigenen logistischen Entscheidungen und leiten bei Bedarf Optimierungsmassnahmen ab.

6.2.5 Handlungskompetenzbereich E: Mitgestalten von Absatz und Marketing

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p>E1. Kundenbedürfnisse und Kaufverhalten am eigenen POS analysieren und Massnahmen markt- und mitbewerbergerecht prüfen</p> <p>Detailhandelspezialist/innen analysieren mit ihrem Team regelmässig die Bedürfnisse ihrer hybriden Kundschaft und identifizieren typische Merkmale und Verhaltensmuster. Dabei bleiben sie offen gegenüber unterschiedlichen Kund/innen. Auf diese Weise ermitteln sie den Bedarf an möglichen Kundenerlebnissen und organisieren mit dem Team Brainstormings, um zu neuen Ideen im Verkauf und der Kundenbetreuung zu gelangen. Sie führen ihre Mitarbeitenden in die Verwendung der Werkzeuge zur Kundenbedürfnisanalyse ein.</p> <p>Detailhandelspezialist/innen analysieren ihr Sortiment regelmässig, erkennen Mängel und Verbesserungspotenzial und intervenieren im Rahmen ihres Handlungsspielraums. Sie richten das Sortiment und die Warenbeschaffung laufend auf die Kundenwünsche und wichtige Zukunftstrends aus (z.B. durch den Besuch an Messen, Show Rooms, Informationsanlässen, Zeitschriften). Sie beobachten Auffälligkeiten im Verkauf, interpretieren Kennzahlen, leiten Massnahmen für das Sortiment ab und geben den zuständigen Stellen Impulse für die Sortimentsgestaltung. Das heisst, sie nutzen ihre Erfahrung, ihre Kompetenz sowie ihr Mitspracherecht in der Sortimentsgestaltung und geben den zuständigen Ansprechpersonen im Betrieb ihr Feedback und ihre Ideen gut begründet und mit guten Argumenten weiter.</p> <p>Detailhandelspezialist/innen erkennen regionale und lokale Kundenbedürfnisse am eigenen POS und erfassen sie systematisch. Sie recherchieren und analysieren dazu regelmässig aktuelle Trends, Kundenwünsche sowie das Kaufverhalten der Kund/innen. Dabei nutzen sie die ihnen zur Verfügung stehenden betrieblichen und ausserbetrieblichen Informationsquellen (z.B. Kundenbefragungen, -feedbacks). Sie achten darauf, sich während der Recherche nicht in Details zu verlieren. Sie leiten Erkenntnisse von ihren Analysen ab, erkennen neue Potenziale für Sortiment und Warenbeschaffung und prüfen mögliche Massnahmen in Zusammenarbeit mit den verantwortlichen Stellen (z.B. Marketing).</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • erfassen systematisch regionale und lokale Kundenbedürfnisse und Kaufverhalten am eigenen POS und prüfen Massnahmen. • gestalten ihr Sortiment entsprechend den Kundenbedürfnissen und aktuellen Trends mit. • erarbeiten auf Basis der Kundenbedürfnisanalyse mit ihrem Team neue Ideen für Verkauf und Gestaltung von Kundenerlebnissen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse der relevanten Instrumente zur Kundenbedürfnisanalyse aus der Verkaufspsychologie. • verfügen über Anwenderkenntnisse bei der Trendanalyse zu Produkten aus ihrem Sortiment, zur Konkurrenz oder zu Umweltfaktoren in ihrer Branche. • verfügen über vertiefte Kenntnisse zu Labels und Zertifizierungen. • verfügen über Anwenderkenntnisse der betrieblichen und ausserbetrieblichen Informationsquellen. • verfügen über vertiefte Produkt-, Branchen- und Marktkenntnisse. • verfügen über Anwenderkenntnisse zu Verkaufsanalysen. • verfügen über Anwenderkenntnisse der betrieblichen unique selling propositions (USPs) und Möglichkeiten zur Umsetzung. • verfügen über vertiefte Kenntnisse zu Verkaufsstrategien. • verfügen über vertiefte Kenntnisse der Mitbewerber. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • wirken als Schnittstelle von Zentrale, Einkauf und Verkauf. • achten stets auf eine nachvollziehbare Argumentation und überzeugendes Auftreten gegenüber den verantwortlichen Stellen.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

<p>Detailhandelspezialist/innen analysieren die gewonnenen Erkenntnisse in Bezug auf mögliche Alleinstellungsmerkmale und ihrem Potenzial zur Kundengewinnung. Sie wählen erfolgsversprechende Massnahmen zur Schaffung von Kundenerlebnissen aus und präsentieren diese der verantwortlichen Stelle begründet. Sie wissen, was die Alleinstellungsmerkmale des eigenen Betriebs sind. Das heisst, sie achten darauf, dass ihre Vorschläge auch zum Leitbild und der Strategie ihres Betriebs passen (z.B. im Rahmen von Events oder Promotionen). Umgesetzte Ideen werten sie im Sinne eines Wissensmanagements mit ihrem Team und auf Grundlage von ermittelten Kennzahlen gemeinsam aus.</p>	<ul style="list-style-type: none">• zeigen Interesse und Freude an neuen Trends und Innovationen in ihrer Branche.• sind motiviert, neue Ideen im Verkauf zu recherchieren und sich zu Waren und ihrer Branche auf dem Laufenden zu halten.• achten darauf, sich nicht in Details bei der Recherche zu verlieren.• setzen sich für Ideen ein, mit denen sich das Unternehmen identifizieren kann.• achten stets auf die aktuellen Verkaufszahlen in Verbindung mit Warenpräsentationen.• setzen sich für das Mitspracherecht von Mitarbeitenden bei der Sortimentsgestaltung ein.• achten auf ökologische und soziale Nachhaltigkeitskriterien bei der Auswahl der Produkte.• achten stets darauf, offen gegenüber unterschiedlichen Kund/innen zu bleiben. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysieren regelmässig ihr Sortiment sowie die Verkaufszahlen und Erkenntnisse aus Kundenfeedbacks und Kaufverhalten und leiten entsprechende Massnahmen in der Zusammenarbeit mit den verantwortlichen Stellen ab.• analysieren Trends und bringen sie in Zusammenhang mit ihrem eigenen Standort und Kundenstamm.• werten umgesetzte Ideen mit ihrem Team aus und leiten bei Bedarf Änderungsmassnahmen ab.
<p>E2. Kundenerlebnisse nach Vorgaben des Marketings planen, koordinieren, umsetzen und auswerten</p> <p>Detailhandelspezialist/innen nehmen die Funktion einer Schnittstelle zum Marketing wahr. Sie setzen sich mit den betrieblich vorgegebenen strategischen Marketing-Zielen im Verkauf auseinander und nutzen optimale Marketingmassnahmen zur Erreichung dieser Ziele und zur Kundenverblüffung. Die Umsetzung der Marketing-Massnahmen beschliessen sie unter Einbezug ihres Teams. Sie begründen ihren Entscheid und motivieren ihre Mitarbeitenden, um zusammen die vorgegebenen Marketing-Massnahmen erfolgreich umzusetzen. Auch hier ist es wichtig, dass sie im Alltag mit gutem Beispiel vorangehen. Gleichzeitig beraten sie die Marketingabteilung mit geeigneten Argumenten aus Sicht des Verkaufs.</p> <p>Detailhandelspezialist/innen analysieren die Ausgangssituation sowie das Ziel von spezifischen Kundenerlebnissen und Events und planen die Umsetzung nach den Vorgaben des Marketings. Sie planen das Event so, dass für die Kund/innen die Produkte möglichst spürbar und erlebbar werden und beziehen bekannte Kundenrückmeldungen und -bedürfnisse sinnvoll ein. Sie planen eine bedürfnisgerechte Erlebniswelt unter Berücksichtigung der regionalen und lokalen Besonderheiten, in der Produkt und Event optimal zusammenpassen (z.B. Lokalität, Partner). Dabei nutzen sie, wenn nötig, branchenübergreifende Verbindungen und kombinieren verschiedene Lifestyles miteinander, um Kund/innen zu gewinnen. Abweichungen vom Konzept</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none">• setzen Kundenerlebnisse und Events nach den Marketingvorgaben um.• setzen geeignete Marketingstrategien zum Erreichen der Umsatzziele im Verkauf um. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none">• verfügen über grundlegende Marktkenntnisse.• verfügen über Anwenderkenntnisse bei Marktanalysen.• verfügen über vertiefte Kenntnisse im Marketing.• verfügen über vertiefte Produkt- und Sortimentskenntnisse.• verfügen über Anwenderkenntnisse relevanter betrieblicher Informationssysteme.• verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Verkaufsplanung.• verfügen über vertiefte Kenntnisse der Kundenbedürfnisse.• verfügen über Anwenderkenntnisse zu Kontrollinstrumenten und Erfolgsevaluation.• verfügen über Anwenderkenntnisse zu betrieblichen Möglichkeiten der Kundenbindung.• verfügen über Anwenderkenntnisse zur Planung von Kundenerlebnissen und Events. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p>



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

<p>begründen sie gegenüber dem Marketing. Sie organisieren und überwachen mittels Verkaufsplanung die Feinverteilung in die Abteilungen und die Warenpräsentation.</p> <p>Detailhandelspezialist/innen besprechen und begründen die Umsetzung von Kundenevents im Betrieb detailliert mit ihren Mitarbeitenden, motivieren ihre Mitarbeitenden und delegieren einzelne Aufgaben und Verantwortlichkeiten. Detailhandelspezialist/innen begleiten ihre Mitarbeitenden bei ihren Beiträgen, um Kundenerlebnisse zu schaffen. Sie instruieren, wie ein Kundenevent erfolgreich gestaltet wird. Sie legen dabei insbesondere Wert auf eine individuelle Ansprache der Kund/innen.</p> <p>Sie begleiten die Umsetzung sorgfältig und achten darauf, dass die betrieblichen Vorgaben eingehalten werden.</p> <p>Nach der Umsetzung des Events analysieren sie die Umsetzung der Mitarbeitenden und geben Feedback. Sie setzen sich mit den Auswirkungen des Events auf den Umsatz von Produkten auseinander und geben der Geschäftsleitung Empfehlungen für weitere Events. Sie evaluieren den Erfolg des Kundenerlebnisses (z.B. mit Kundenumfragen, Kennzahlen). Erfolgreich durchgeführte Kundenerlebnisse teilen sie im Unternehmen und können ihre Erkenntnisse gegenüber der Marketingabteilung begründen.</p>	<ul style="list-style-type: none">• wirken als Schnittstelle zwischen Marketingabteilung und Team.• achten darauf, ihren Mitarbeitenden die strategischen Entscheide verständlich und motivierend zu erläutern.• sind sich ihrer Vorbildfunktion bewusst.• sind sich des Nachhaltigkeitsfaktors im Verkauf und im Marketing bewusst und vermarkten gezielt ökologische Produkte.• achten auf betrieblich vorgegebene strategische Marketingziele im Verkauf.• achten stets auf die Kundenrückmeldungen und -bedürfnisse.• achten stets auf die nachvollziehbare Begründung ihrer Argumente bei der Marketingabteilung.• setzen sich für die Berücksichtigung der regionalen und lokalen Besonderheiten bei der Eventgestaltung ein.• zeigen sich gegenüber neuen Trends und Innovationen offen.• zeigen sich gegenüber Mitarbeitenden und Stakeholdern begeisterungsfähig und motivierend. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysieren Kundenbedürfnisse und bringen diese mit den verfügbaren Marketinginstrumenten, Medien und Budgets des Betriebs in Verbindung, um geeignete Massnahmen für ein Kundenerlebnis zu entwickeln.• analysieren das Ziel von spezifischen Kundenerlebnissen und Events und planen die Umsetzung mit den betrieblichen Marketingvorgaben.• analysieren den Erfolg von Produkten aufgrund von Events und leiten entsprechende Empfehlungen für die Zukunft ab.• analysieren die Umsetzung der Marketingvorgaben nach Events und geben den Mitarbeitenden entsprechendes Feedback.
<p>E3. Umsetzung von Projekten am POS betreuen und kontrollieren</p> <p>Detailhandelspezialist/innen betreuen die Umsetzung von Projekten (z.B. neue Ordnung im Lager, Reduktion des Abfalls o. Ä.) strukturiert, methodengestützt und nachhaltig (wirtschaftlich, ökologisch und sozial). Sie erfassen Ausgangslage und Ziel des Projekts und erstellen Konzepte (z.B. Planung, Budget, Personaleinsatz) und dazu passende Umsetzungsstrategien. Dabei priorisieren sie die anfallenden Aufgaben nach Wichtigkeit und Dringlichkeit und planen die Umsetzung realistisch. Sie schaffen die für die erfolgreiche Umsetzung notwendigen Rahmenbedingungen. Weniger wichtige Aufgaben delegieren sie im Rahmen ihrer Möglichkeiten an</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none">• betreuen und kontrollieren die Umsetzung von Projekten. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none">• verfügen über Anwenderkenntnisse im Projektmanagement.• verfügen über vertiefte Kenntnisse im Bereich überzeugender Kommunikationstechniken. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• achten stets auf eine gerechte und klare Verteilung von Arbeitseinsätzen.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

<p>Fachpersonen oder Mitarbeitende, übergeben klare Arbeitspakete und begründen bei Bedarf Sinn und Zweck der Veränderung. Ihre Aufgaben erledigen sie effizient, sorgfältig und korrekt.</p> <p>Sie setzen ein entsprechendes Projektteam oder eine Arbeitsgruppe zusammen, strukturieren die Projektarbeit aufgrund des Projektauftrags und kontrollieren den Fortgang der Arbeiten mit entsprechenden Instrumenten und Kennzahlen. Sie sorgen für eine adressatengerechte Kommunikation bei der Umsetzung und kontrollieren diese regelmässig.</p>	<ul style="list-style-type: none">• zeigen sich gegenüber neuen Konzepten und Ideen offen und kreativ.• achten stets auf einen wertschätzenden und motivierenden Umgang mit ihren Mitarbeitenden.• achten stets auf eine adressatengerechte Kommunikation bei der Umsetzung. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysieren die Projektarbeit regelmässig und leiten bei Bedarf Änderungsmassnahmen ein.
<p>E4. Verkaufsförderungs- und Kundenbindungsmassnahmen am eigenen POS implementieren</p> <p>Detailhandelsspezialist/innen planen die Umsetzung vorgegebener Verkaufsfördermassnahmen mit ihrem Team proaktiv, setzen sie um, indem sie ihrer Verkaufsfläche eine persönliche Note verleihen und überprüfen deren Wirkung. In nicht zentralisierten Unternehmungen liegt es an den Detailhandelsspezialist/innen, für den Kernprozess Verkaufsfördermassnahmen zu entwickeln und mit ihrem Team umzusetzen und zu überprüfen. Sie analysieren dazu die Ausgangssituation, setzen Ziele (Soll-Situation) und erstellen einen Massnahmenplan. Zusammen im Team entscheiden sie, welche Ziele priorisiert werden sollen, und setzen diese um.</p> <p>Detailhandelsspezialist/innen lassen sich regelmässig von anderen Betrieben inspirieren und nutzen alle ihnen im Rahmen der Vorgaben zur Verfügung stehenden Rückmeldungen, Hilfsmittel und Spielräume optimal, um Umsatz durch Cross- und Upselling zu generieren (z.B. freundliches Personal, Social Media, Partner-Events). Beispielsweise prüfen sie regelmässig die Platzierung ihrer Produkte auf der Verkaufsfläche. Sie planen genau, welche Ware wo, wann und wie verkauft werden kann. So erkennen sie Optimierungsbedarf und setzen eine kreative, flächennutzende sowie kostenbewusste Warenpräsentation um, um möglichst hohe Lagerumschläge zu erreichen und damit bessere Abverkäufe sowie Mehrumsatz zu erzielen.</p> <p>Detailhandelsspezialist/innen setzen alles daran, dass diese Massnahmen für die Kund/innen erlebbar sind und bei den Kund/innen Emotionen wecken. Anschliessend überprüfen sie die getroffenen Massnahmen in regelmässigen Abständen und ziehen Schlussfolgerungen für mögliche Anpassungen.</p> <p>Detailhandelsspezialist/innen implementieren in ihrem Team die betrieblichen Kundenbindungsmassnahmen und tauschen sich regelmässig mit ihrem Team dazu aus. Sie stellen dazu den Einsatz unterschiedlicher Instrumente über alle zur Verfügung stehenden Kanäle sicher (z.B. Social Media). Sie sind auf allen kundenrelevanten Kanälen präsent und weisen die Kund/innen mit ihrem Team auf die zur Verfügung stehenden Möglichkeiten auf allen Kanälen aktiv hin. Sie ermuntern ihre Mitarbeitenden, selbstständig auf Kundenanfragen zu antworten und alle Kanäle</p>	<p>Detailhandelsspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none">• setzen vorgegebene Verkaufsfördermassnahmen wirkungsvoll mit ihrem Team um.• implementieren Kundenbindungsmassnahmen am eigenen POS. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none">• verfügen über Anwenderkenntnisse zur Hervorhebung ausgewählter Produktmerkmale (z.B. Nachhaltigkeit, Preis, Haltbarkeit).• verfügen über Anwenderkenntnisse in der Planung, Organisation und Umsetzung von geeigneten Verkaufsfördermassnahmen für ihren Verkaufsbereich.• verfügen über vertiefte Kenntnisse der Kundenbedürfnisse.• verfügen über Anwenderkenntnisse von Verkaufsanalysen.• verfügen über vertiefte Marktkenntnisse.• verfügen über Anwenderkenntnisse zu Kundenbindungsmassnahmen auf allen kundenrelevanten Kanälen.• verfügen über Anwenderkenntnisse aktueller Hilfsmittel der Hard- und Software.• verfügen über Anwenderkenntnisse zu Kontrollinstrumenten für Kundenbindungsmassnahmen. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• achten stets auf einen transparenten und unmittelbaren Informationsaustausch mit Team, Einkauf, Deko und Lieferanten.• achten darauf, ihr Team in den Entscheidungsprozess für Verkaufsfördermassnahmen motivierend miteinzubeziehen.• achten darauf, beim Kunden/bei der Kundin ein Käuferlebnis zu erzeugen.• zeigen sich offen gegenüber neuen Ideen.• setzen sich für gepflegte und attraktive sowie kreative und kostenbewusste Warenpräsentationen ein, um bessere Abverkäufe und Mehrumsatz zu erreichen.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

<p>zu nutzen. Detailhandelspezialist/innen betreuen den Einsatz und die Pflege der Kundenbindungsmassnahmen und entwickeln diese kundenspezifisch bei Bedarf weiter.</p>	<ul style="list-style-type: none">• sind motiviert, ihre Mitarbeitenden in der Kundenbetreuung aktiv zu unterstützen.• sind motiviert, bestehenden Kund/innen besondere Aufmerksamkeit und Interesse entgegenzubringen.• zeigen sich hartnäckig und begeisterungsfähig im Kundenkontakt.• achten auf die kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeitenden zu Kundenbindungsmassnahmen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysieren Verkaufsfördermassnahmen sowie bestehende Kundenbindungsmassnahmen und entwickeln diese bei Bedarf mit ihrem Team kundenspezifisch weiter.• analysieren Kundenfeedbacks zu Warenpräsentationen und leiten entsprechende Anpassungen ab, um das Kundenerlebnis zu verbessern.
<p>E5. Omni-, Cross- und Multi-Channel-Einsatz mit dem E-Commerce koordinieren und umsetzen</p> <p>Detailhandelspezialist/innen setzen sich mit den vorgegebenen Omni-, Cross-, Multi-Channel- und E-Commerce-Konzepten ihres Betriebs detailliert auseinander, erkennen deren Wirkung auf die betrieblichen Abläufe und setzen diese sicher um. Sie tauschen sich regelmässig mit Mitarbeitenden aus dem E-Commerce aus und informieren über die Entwicklung des stationären Handels. Sie erklären Abläufe und Prozesse, damit diese den stationären Handel im Online-Shop einsetzen können.</p> <p>Detailhandelspezialist/innen organisieren in ihrem Betrieb den Einsatz von Omni-, Cross- und Multi-Channel-Aktivitäten. Dabei überlegen sie sich, welche Adressatengruppe angesprochen werden soll, wählen diese systematisch aus und beachten konsequent auch die damit verbundenen Datenschutzrichtlinien und sicherheitsrelevanten Massnahmen. Sie stellen sicher, dass die gesamte Infrastruktur bereitsteht und genutzt werden kann und die Prozesse in ihrem Verantwortungsbereich reibungslos funktionieren. Sie tauschen sich dazu mit den zuständigen Ansprechpersonen im Betrieb aus.</p> <p>Sie organisieren Schulungen für ihre Mitarbeitenden, um diese Konzepte im Betrieb reibungslos umzusetzen. Sie tauschen sich regelmässig mit Ansprechpersonen aus anderen Bereichen aus, um diese Schulungen zu gestalten und Erfahrungen auszutauschen. So sensibilisieren sie die Mitarbeitenden darauf, den Online-Shop als Mehrwert und nicht als Konkurrenz zu sehen.</p>	<p>Detailhandelspezialist/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none">• setzen Omni-, Cross- und Multi-Channel-Konzepte in ihrem Betrieb wirkungsvoll um.• koordinieren die Schnittstelle zu anderen Vertriebswegen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none">• verfügen über vertiefte Marktkenntnisse.• verfügen über Anwenderkenntnisse der gängigen Omni- und Multi-Channel-Systeme und -Konzepte.• verfügen über Anwenderkenntnisse zur gewissenhaften Abstimmung der Kanäle.• verfügen über grundlegende Kenntnisse der rechtlichen Grundlagen im Bereich Omni-, Cross- und Multi-Channel-Einsatz. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• achten darauf, ihre Mitarbeitenden verständlich und motivierend in die Omni- und Multi-Channel-Konzepte einzuführen.• zeigen sich aufgeschlossen und offen neuen Technologien und Kanälen gegenüber.• achten auf einen reibungslosen Einsatz der notwendigen Infrastruktur in ihrem Betrieb.• achten darauf, Kommunikationskanäle passend zum Kundennutzen und Umsatz einzusetzen.• sind motiviert, sich mit Vertreterinnen und Vertretern anderer Vertriebskanäle regelmässig auszutauschen und sich über neue Trends und Innovationen auf dem Laufenden zu halten. <p>Metakognition</p>



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

- analysieren die Wirkung von vorgegebenen Omni- und Multi-Channel-Konzepten auf die betrieblichen Abläufe und leiten entsprechende Massnahmen zu deren Umsetzung ein.
- analysieren den Wissensstand ihrer Mitarbeitenden und organisieren entsprechende Schulungen, um die Omni- und Multi-Channel-Konzepte im Betrieb reibungslos umsetzen zu können.

E6. Ausgewählte Kundensegmente und After Sales betreuen

Detailhandelspezialist/innen beraten, pflegen und binden ausgewählte Kundensegmente (z.B. Neu- oder Stammkundengruppen). Sie erkundigen sich regelmässig zu den Bedürfnissen dieser Kundensegmente und organisieren direkte Kontakte zu ihnen (z.B. Nachtesen). Ausserdem ermöglichen sie Service-Dienstleistungen für diese Kundensegmente (z.B. Kulanzregelungen) sowie betriebliche After-Sales-Angebote.

Detailhandelspezialist/innen sind Anlaufstelle für ihre Mitarbeitenden, falls diese bei Kundenrückmeldungen oder -anfragen nicht selbstständig eine Lösung finden oder wenn diese eine Lösung anbieten möchten, die nicht in deren Kompetenzbereich liegt. Sie stellen im Gespräch mit ihren Mitarbeitenden sicher, dass diese nicht selbst in der Lage sind, eine angemessene Kundenlösung zu präsentieren, und geben Instruktionen für das weitere Vorgehen (agieren als Coach). Sie ermuntern ihre Mitarbeitenden, selbstständig auf Kundenanfragen zu antworten und alle Kanäle zu nutzen und entwickeln sie nachhaltig weiter.

Detailhandelspezialist/innen übernehmen die Bearbeitung anspruchsvoller Kundenrückmeldungen oder -anfragen auf unterschiedlichen Kanälen (z.B. persönlich, schriftlich, am Telefon). Sie erklären im Nachgang ihr Vorgehen den betroffenen Mitarbeitenden bzw. dem Team, um so einen Erkenntnisgewinn für alle Teammitglieder und damit eine optimierte Kundenbindung sowie eine positivere Aussenwirkung zu erzielen.

Detailhandelspezialist/innen ...

Umsetzungspotenzial

- betreuen anspruchsvolle Kundenrückmeldungen und -anfragen sowie ausgewählte Kundensegmente und After Sales persönlich auf unterschiedlichen Kanälen.
- unterstützen ihre Mitarbeitenden bei Kundenrückmeldungen und -anfragen.

Wissen, Verständnis

- verfügen über Anwenderkenntnisse in der Kundenbindung und -betreuung auf allen kundenrelevanten Kanälen.
- verfügen über Anwenderkenntnisse von Gesprächstechniken.
- verfügen über vertiefte Kenntnisse der betrieblichen Service-Dienstleistungen und After-Sales-Angebote.
- verfügen über vertiefte Kenntnisse der betrieblichen Weisungen und Vorgaben.
- verfügen über vertiefte Produkt- und Sortimentskenntnisse.
- verfügen über Anwenderkenntnisse in der Mitarbeiterbetreuung.
- verfügen über Anwenderkenntnisse von Problemlösestrategien.

Einstellungen, Werte, Motivation

- achten stets auf einen direkten und persönlichen Kundendialog.
- zeigen sich interessiert und offen gegenüber den Kundenbedürfnissen.
- achten stets auf eine mitarbeiterfördernde Teamkultur.
- zeigen sich kritikfähig.
- wirken als Coach für Mitarbeitende bei schwierigen Kundenkontakten.
- sind sich ihrer eigenen Vorbildfunktion bewusst.

Metakognition

- analysieren ihr Kundensegment und leiten entsprechende attraktive Service-Dienstleistungen und After-Sales-Angebote dafür ab.
- analysieren gemeinsam mit Mitarbeitenden die Bearbeitung von anspruchsvollen Kundenrückmeldungen und -anfragen und vermitteln ihren Erkenntnisgewinn an das Team weiter.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

7 Anhang 2: Modulidentifikation

7.1 Modul 1 – HKB A: Umsetzen der Unternehmensgrundsätze und allgemeiner Managementaufgaben

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Das Modul 1 entspricht dem Handlungskompetenzbereich A sowie den dazugehörigen Leistungskriterien.

Die Detailhandelsspezialist/innen setzen die betrieblichen Strategien und Grundsätze um und übersetzen sie in die Sprache der Mitarbeitenden. Sie setzen die Führungsinstrumente im Unternehmensalltag effektiv ein und achten auf die korrekte Umsetzung der betrieblichen Qualitäts-, der Umwelt- und der Sicherheitsvorschriften im eigenen Bereich. Sie erkennen die externen Einflüsse auf das eigene Unternehmen und leiten daraus Konsequenzen ab. Gleichzeitig pflegen sie die beruflichen Netzwerke im Detailhandel und setzen bei der Berufsausübung ihre eigenen Kompetenzen effizient ein und entwickeln diese weiter.

Kompetenznachweis

Der Kompetenznachweis umfasst die folgenden beiden Komponenten:

- 1) «Wissens- und Verständnisfragen» (geschlossene & offene Fragen)
- 2) «Anwendung» mit folgenden Möglichkeiten:
 - Critical Incidents
 - Mini-Cases
 - Handlungssimulationen, z.B. Führungsinstrumente / Kennzahlen anwenden, Sicherheitsvorhaben umsetzen

Niveau und Modulnummer

FA-HM1 / Modul eidg. Fachausweis „Detailhandelsspezialist/in“

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

7.2 Modul 2 – HKB B: Umsetzen der Mitarbeiterführung und -entwicklung

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Das Modul 2 entspricht dem Handlungskompetenzbereich B sowie den dazugehörigen Leistungskriterien.

Die Detailhandelsspezialist/innen schätzen die Eignung von Bewerbenden in systematisch geführten Einstellungsgesprächen und begleiten die Ein- und Austritte von Mitarbeitenden. Sie planen gemäss betrieblichen Abläufen und mit entsprechenden Hilfsmitteln Personaleinsätze. Sie begleiten und führen unterschiedliche Teams und lösen anspruchsvolle Situationen im Team und gegenüber Stakeholdern proaktiv. Standortgespräche mit Mitarbeitenden führen sie professionell und begleiten Mitarbeitende gezielt bei der beruflichen Weiterentwicklung. Digitale Kommunikationskanäle für die Zusammenarbeit nutzen sie aktiv und setzen bei Bedarf geeignete Optimierungsmassnahmen um.

Kompetenznachweis

Der Kompetenznachweis umfasst die folgenden beiden Komponenten:

- 1) «Wissens- und Verständnisfragen» (geschlossene & offene Fragen)
- 2) «Anwendung» mit folgenden Möglichkeiten:
 - Critical Incidents
 - Mini-Cases
 - Handlungssimulationen, z.B. Gesprächsstruktur vorschlagen, Rückmeldung zu Stärken/Schwächen erteilen, Personaleinsatzplan erstellen
 - Postkorb, z.B. zu anspruchsvollen Aufgaben im Team und gegenüber Stakeholdern koordinieren
 - Gesprächsanalyse, z.B. von Standortgespräch, Einstellungsgespräch oder Konfliktgespräch
 - Rollenspiel, z.B. zu Standortgespräch, Einstellungsgespräch oder Konfliktgespräch

Niveau und Modulnummer

FA-HM2 / Modul eidg. Fachausweis „Detailhandelsspezialist/in“

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

7.3 Modul 3 – HKB C: Übernehmen von Aufgaben im Finanz- und Rechnungswesen

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Das Modul 3 entspricht dem Handlungskompetenzbereich C sowie den dazugehörigen Leistungskriterien.

Die Detailhandelsspezialist/innen unterstützen im Rahmen der Vorgaben den Budgetierungsprozess konstruktiv. Sie legen Ziele fest, steuern und überprüfen den laufenden Rechnungsprozess im eigenen Bereich und leiten Massnahmen zur Zielerreichung ein. Sie planen, überwachen und werten die in ihrem Verantwortungsbereich liegenden finanzielle Umsetzung von Projekten und Investitionen aus.

Kompetenznachweis

Der Kompetenznachweis umfasst die folgenden beiden Komponenten:

- 1) «Wissens- und Verständnisfragen» (geschlossene & offene Fragen)
- 2) «Anwendung» mit folgenden Möglichkeiten:
 - Mini Cases
 - Handlungssimulationen, z.B. Rechnungsprozess ausführen, finanzielle Projektplanung, -überwachung, -auswertung erstellen

Niveau und Modulnummer

FA-HM3 / Modul eidg. Fachausweis „Detailhandelsspezialist/in“

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

7.4 Modul 4 – HKB D: Unterstützen von Prozessen, Warenbeschaffung und Logistik

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Das Modul 4 entspricht dem Handlungskompetenzbereich D sowie den dazugehörigen Leistungskriterien.

Die Detailhandelsspezialist/innen optimieren im eigenen Tätigkeitsbereich betriebliche Strukturen und Prozesse. Sie stellen sicher, dass der Warenfluss effektiv und effizient organisiert wird. In logistischen Entscheidungen am Point of Sale (POS) beziehen sie die Lieferungs- und Beschaffungskonditionen in ein.

Kompetenznachweis

Der Kompetenznachweis umfasst die folgenden beiden Komponenten:

- 1) «Wissens- und Verständnisfragen» (geschlossene & offene Fragen)
- 2) «Anwendung» mit folgenden Möglichkeiten:
 - Critical Incidents
 - Mini-Cases, z.B. Warenfluss oder Logistik analysieren
 - Handlungssimulationen, z.B. Prozess optimieren

Niveau und Modulnummer

FA-HM4 / Modul eidg. Fachausweis „Detailhandelsspezialist/in“

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

7.5 Modul 5 – HKB E: Mitgestalten von Absatz und Marketing

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Das Modul 5 entspricht dem Handlungskompetenzbereich E sowie den dazugehörigen Leistungskriterien.

Die Detailhandelsspezialist/innen analysieren Kundenbedürfnisse und Kaufverhalten am eigenen POS und prüfen Massnahmen. Nach Vorgabe des Marketings planen und koordinieren sie Kundenerlebnisse und setzen diese um und werten sie aus.

Kundenerlebnisse nach Vorgaben des Marketings

Umsetzung von Projekten am POS betreuen und kontrollieren

Verkaufsförderungs- und Kundenbindungsmassnahmen am eigenen POS implementieren

Omni-, Cross- und Multi-Channel-Einsatz mit dem E-Commerce koordinieren und umsetzen

Ausgewählte Kundensegmente und After Sales betreuen

Kompetenznachweis

Der Kompetenznachweis umfasst die folgenden beiden Komponenten:

- 1) «Wissens- und Verständnisfragen» (geschlossene & offene Fragen)
- 2) «Anwendung» mit folgenden Möglichkeiten:
 - Critical Incidents
 - Mini-Cases, z.B. Kundenbedürfnis analysieren
 - Handlungssimulationen, z.B. Verkaufsförderungsmassnahmen entwickeln / planen, Vorgehen beim After Sales beschreiben, Projektplan erstellen
 - Postkorb, z.B. zu Projektumsetzung am POS

Niveau und Modulnummer

FA-HM5 / Modul eidg. Fachausweis „Detailhandelsspezialist/in“

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

8 Anhang 3: Glossar

Ausstandsbegehren	Ein Ausstandsbegehren ist ein Antrag auf Änderung des für eine Prüfung zugewiesenen Experten bzw. der für eine Prüfung zugewiesene Expertin.
Berufliche Handlungskompetenz	Kompetenz ist eine Disposition, die Personen befähigt, bestimmte Arten von Problemen erfolgreich zu lösen, also konkrete Anforderungssituationen eines bestimmten Typs zu bewältigen. Die berufliche Handlungskompetenz ist die Fähigkeit einer Person, eine berufliche Tätigkeit erfolgreich auszuüben, indem sie ihre eigenen Selbst-, Methoden-, Fach- und Sozialkompetenzen nutzt.
Berufsbild	Das Berufsbild ist eine kompakte Beschreibung des Berufes (1–1,5 A4-Seiten) und umschreibt das Arbeitsgebiet (wer sind die Zielgruppen, Ansprechpartner, Kundinnen und Kunden), die wichtigsten beruflichen Handlungskompetenzen oder Leistungskriterien sowie die Anforderungen an die Berufsausübung der Berufsleute (Eigenständigkeit, Kreativität/Innovation, Arbeitsumfeld, Arbeitsbedingungen). Weiter wird der Beitrag des Berufs an die wirtschaftliche, soziale, gesellschaftliche und ökologische Nachhaltigkeit beschrieben. Das Berufsbild ist Teil der Prüfungsordnung (obligatorisch) und Wegleitung (fakultativ).
Beurteilungskriterium	Ein Beurteilungskriterium gibt an, nach welchem Massstab eine Kompetenz überprüft wird. Zum Massstab zählen das fachliche Wissen und die verlangten Fertigkeiten. Die Kriterien werden vor einer Prüfung formuliert und geben an, was erwartet und beobachtet wird, welche Leistungen erfüllt, welche Fertigkeiten vorhanden sein müssen, um eine gute Leistung zu erbringen. Sie dienen als Grundlage für die Korrektur oder Bewertung einer Prüfung.
Eidgenössisches Berufsattest EBA	Abschluss einer zweijährigen beruflichen Grundbildung.
Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis EFZ	Abschluss einer drei- bis vierjährigen beruflichen Grundbildung.
Eidgenössischer Fachausweis EFA	Abschluss einer eidgenössischen Berufsprüfung mit Fachausweis auf Stufe Tertiär B.
Eidgenössische Höhere Fachprüfung HFP	Abschluss einer eidgenössischen Höheren Fachprüfung mit Diplom auf Stufe Tertiär B.
Erfolgskritische Situationen (Critical Incidents)	Erfolgskritische Situationen sind eine Prüfungsform. Eine Erfolgskritische Situation beschreibt eine arbeitsplatzrelevante Situation, die durch ausgewählte Kompetenzen gelöst werden kann. Den Kandidatinnen und Kandidaten wird eine Praxissituation präsentiert anhand derer sie ihr konkretes Vorgehen beschreiben.
Fachgespräch	Das Fachgespräch ist eine Prüfungsform, bei der sich die Kandidatinnen und Kandidaten mit einem Experten/einer Expertin zu einem fachlichen Thema unterhalten. Sie zeigen in diesem Gespräch, dass sie über ein Verständnis im Fachgebiet verfügen und in der Lage sind, zu argumentieren, zu reflektieren und in Alternativen zu denken.
Gesprächsanalyse	Die Gesprächsanalyse ist eine Prüfungsform, mit der die kommunikativen Kompetenzen in unterschiedlichen Gesprächssituationen überprüft werden.



	Die Kandidatinnen und Kandidaten beobachten dazu ein Gespräch bzw. einen Gesprächsausschnitt entweder live oder anhand eines Videos, analysieren das Kommunikationsverhalten der Berufsperson und stellen ihre Ergebnisse anschliessend mündlich den Expertinnen und Experten vor.
Handlungssimulationen	Die Handlungssimulation ist eine Prüfungsform, bei der die Kandidatinnen und Kandidaten aufgefordert werden, das Vorgehen in beruflichen Routinesituationen entweder in einer simulierten Umgebung konkret auszuführen oder zu beschreiben, wie sie die Handlung ausführen würden.
Handlungsfeld	Handlungsfelder umfassen verschiedene Kompetenzen aus dem Qualifikationsprofil, welche zu einem thematisch sinnvollen Modul gebündelt werden. Die Module orientieren sich idealerweise an der Logik der Praxis und nicht an einer Fächerlogik.
Kleine Fallbeschreibungen (Mini Cases)	Kleine Fallbeschreibungen sind eine Prüfungsform. Sie beschreiben anspruchsvolle Ereignisse oder Situationen aus dem Arbeitsalltag einer Fachperson. Den Kandidatinnen und Kandidaten werden diese kleinen Fallbeschreibungen vorgelegt, bei der diese eine mögliche Handlung beschreiben und diese begründen müssen.
Kompetenzorientierung	Unter Kompetenzorientierung versteht man die konzeptionelle Ausgestaltung von eidgenössischen Abschlüssen bzw. Ausbildungsangeboten, welche sich an den beruflichen Handlungskompetenzen orientieren. Es sollen nicht nur Fakten beherrscht werden, sondern die Berufsleute sollen ihr Wissen in Anwendungssituationen einsetzen können, wenn die Aufgabenstellungen ungewohnt, die Probleme schlecht definiert, eine Zusammenarbeit mit anderen Personen notwendig und eine grosse Eigenverantwortung erforderlich ist.
Kompetenzdimension Umsetzungspotential	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die Umsetzungsfähigkeit bezogen. Sie beschreibt eine konkrete Tätigkeit / Handlung in einer Arbeitssituation.
Kompetenzdimension Wissen/Verständnis	→ (Handlungs-) Kompetenz auf das Fachwissen bezogen, über das eine Person verfügt. Sie umfasst z.B. Fachwissen, theoretische Grundlagen, Methoden- und Prozesskenntnisse.
Kompetenzdimension Einstellung, Motivation	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die motivationalen Aspekte, die für die erforderliche Handlungsbereitschaft notwendig sind.
Kompetenzdimension Metakognition	→ (Handlungs-) Kompetenz auf das die Reflexions- und Analysefähigkeit, welche für eine professionelle Gestaltung des beschriebenen Verhaltens notwendig ist.
Nachteilsausgleich für Menschen mit Behinderung	Menschen mit einer Behinderung haben das Anrecht auf Massnahmen, welche zur Beseitigung von Nachteilen bei Prüfungen aus der Aus- und Weiterbildung führen. Entsprechende Gesuche sind fristgerecht mit der Prüfungsanmeldung bei dem Prüfungssekretariat einzureichen. Das Merkblatt vom SBFI (Nachteilsausgleich für Menschen mit Behinderungen bei Berufsprüfungen und höheren Fachprüfungen) ist durch die Kandidaten und Kandidatinnen für die Anmeldung entsprechender Gesuche beizuziehen. Die in diesem Dokument (Ziffer 2, Antrag auf einen Nachteilsausgleich bei Berufs- und höheren Fachprüfungen) genannten Inhalte und Dokumente sind bei der Anmeldung durch die Kandidaten und Kandidatinnen zu berücksichtigen, respektive



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

beizulegen. Das Merkblatt kann beim Prüfungssekretariat bezogen oder unter folgendem Link heruntergeladen werden.

Link (abgerufen am 14.06.2022):

<https://www.sbf.admin.ch/sbf/de/home/bildung/hbb/eidgenoessische-pruefungen/kandidierende-und-absolvierende.html>

Modell „klassisches System“	Das Modell „klassisches System“ besteht aus einer Prüfung, welche die wichtigsten Handlungskompetenzen gemäss dem Qualifikationsprofil möglichst umfassend anhand einer repräsentativen Stichprobe überprüft.
Organisation der Arbeitswelt (OdA)	Als Organisationen der Arbeitswelt gelten Sozialpartner, Berufsverbände, andere zuständige Organisationen und andere Anbieter der Berufsbildung. Rein schulisch ausgerichtete Organisationen sind keine Organisationen der Arbeitswelt. Die Organisationen der Arbeitswelt bilden alleine oder gemeinsam mit anderen Organisationen der Arbeitswelt die Trägerschaft für eidgenössische Prüfungen.
Postkorb	Die Postkorbaufgabe ist eine Prüfungsform. Hier priorisieren die Kandidatinnen und Kandidaten verschiedene Tätigkeiten aus einem Arbeitstag. Diese zu ordnenden Tätigkeiten werden ihnen in Form unterschiedlichster Dokumente zugänglich gemacht.
Präsentation	Bei der Prüfungsmethode Präsentation steht die Präsentationskompetenz der Kandidatinnen und Kandidaten auf dem Prüfstand. Sie bearbeiten eine berufstypische Aufgabenstellung und präsentieren das Ergebnis den Expertinnen und Experten. Im Zentrum der Bewertung steht die Qualität der Präsentation.
Praxisarbeit	Die Praxisarbeit ist eine Prüfungsform, bei der reale betriebliche Problemstellungen analysiert und Lösungen in Form von Konzepten (z.B. Marketingkonzept, IT-Konzept etc.) erarbeitet werden. Die Kandidatinnen und Kandidaten stellen dabei ihre analytischen und konzeptionellen Fähigkeiten unter Beweis.
Prüfungsexpertinnen und -experten	Die Prüfungsexpertinnen und -experten sind beauftragt, im Namen der Prüfungsträgerschaft Prüfungen oder Teile von Prüfungen vorzubereiten und durchzuführen. Es handelt sich um qualifizierte Fachleute.
Prüfungsordnung	Die Prüfungsordnung ist das rechtssetzende Dokument für eine eidgenössische Berufs- oder höhere Fachprüfung. Sie wird auf der Basis des Leittextes verfasst. Die Prüfungsordnung muss durch das SBFI genehmigt werden.
Rollenspiel	Das Rollenspiel ist eine Prüfungsmethode, bei der ein Gespräch aus dem beruflichen Kontext der Kandidatinnen und Kandidaten simuliert wird. Die Gesprächssituation kann sowohl konfrontativ als auch kooperativ sein. Der Kandidat bzw. die Kandidatin nimmt dabei stets die Rolle der Berufsperson ein.
Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI	Das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation ist die Bundesbehörde, welche Prüfungsordnungen genehmigt und die Aufsicht über die eidgenössischen Berufs- und höheren Fachprüfungen ausübt. Weitere Informationen unter www.sbf.admin.ch .
Subjektorientierte Finanzierung	Absolvierende von Kursen, die auf eine eidgenössische Prüfung vorbereiten, werden vom Bund finanziell unterstützt (subjektorientierte Finanzierung). Hier



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

	<p>erfahren Absolvierende, welche Voraussetzungen sie dafür erfüllen müssen und wie sie die Unterstützung beantragen. Link (abgerufen am 14.06.2022): https://www.sbf.admin.ch/sbf/de/home/bildung/hbb/bundesbeitraege/absolvierende.html</p>
Trägerschaft	<p>Die Trägerschaft ist zuständig für die Entwicklung, Verteilung und regelmäßige Aktualisierung der Prüfungsordnung und Wegleitung. Weiter ist sie zuständig für das Aufgebot und die Durchführung der eidgenössischen Prüfung. Die Trägerschaft setzt sich aus einer oder mehreren Organisationen der Arbeitswelt (OdA) zusammen und ist in der Regel gesamtschweizerisch und landesweit tätig.</p>
Wegleitung	<p>Die Wegleitung enthält weiterführende Informationen zur Prüfungsordnung. Sie wird von der Prüfungskommission bzw. der Qualitätssicherungskommission oder von der Trägerschaft erlassen. Sie soll unter anderem dazu dienen, den Kandidierenden die Prüfungsordnung näher zu erklären. Im Gegensatz zur Prüfungsordnung enthält die Wegleitung keine rechtssetzenden Bestimmungen. Die Wegleitung muss so verfasst sein, dass die Prüfung auch ohne vorgängigen Kursbesuch bestanden werden kann, d.h. die Beurteilungskriterien (bzw. die Leistungskriterien) für die einzelnen Prüfungsteile müssen festgelegt sein.</p>
Wissens- und Verständnisfragen	<p>Die Prüfungsmethode Wissens- und Verständnisfragen sind Teil einer schriftlichen Prüfung. Sie umfasst geschlossene Aufgaben (Ja/Nein-Fragen, Single Choice, Multiple-Choice, Zuordnungsfragen, Reihenfolgefragen) und offene Fragen (Textaufgaben, Situative Aufgaben)</p>
