

Lehre Detailhandel

EFZ/EBA

- alle Infos zur Lehre im Detailhandel nach der Reform Verkauf 2022+



Ihr Kontakt

Bei Fragen sind wir gerne für Sie da:



Maria Rolli

Konrektorin Detailhandel
maria.rolli@zentrumbildung.ch
056 200 15 57



Joëlle Fehlmann

Administration Berufslehre Detailhandel
joelle.fehlmann@zentrumbildung.ch
056 200 15 70

Inhalt

Infos zur Reform Verkauf 2022+	4
Details zu den Handlungskompetenzen	6
Lehre Detailhandelsfachleute mit EFZ	8
Lehre Detailhandelsassistent*innen mit EBA	12
Überblick	18



Verkauf 2022+

Warum eine Reform der Detailhandelslehren?

Die Anforderungen des Arbeitsmarkts haben den Prozess der Reform schon 2017 in Gang gebracht und ihr die Richtung gewiesen. In den Betrieben wurden mehrmals verschiedene Studien und Umfragen zu den Bedürfnissen des Arbeitsmarkts durchgeführt.

Schnell war klar, dass das Einkaufserlebnis von Kund*innen in Zukunft immer zentraler wird. Gleichzeitig rückt die Beratung von Kund*innen auf verschiedenen Kanälen weiter in den Mittelpunkt.

Das heisst, die kommunikativen, kooperativen und auch die technischen Fähigkeiten werden immer wichtiger.

Die Ergebnisse aus den Umfragen bildeten die Grundlage zu verschiedenen Entwürfen der Reform, in die die Praktiker*innen – also die Meinungsmacher*innen des Arbeitsmarkts – Einblick erhielten und Rückmeldungen gaben.

Als zentrales Element entstanden daraus die Tätigkeitsprofile, die wiederum die Basis für die beiden Qualifikationsprofile des EFZ und des EBA sind. Daraus resultierten die neuen Handlungskompetenzen, die Bildungsverordnung und der Bildungsplan.



Was bedeutet «Handlungskompetenzen»?

Neu spricht man nicht mehr von Fächern, sondern von Handlungskompetenzen. Das heisst, das Tun steht im Mittelpunkt.

Jede Handlungskompetenz besteht aus verschiedenen Lernfeldern, die die Lerninhalte gliedern. Durch diese Struktur können Lernthemen, die miteinander in Verbindung stehen, auch zusammenhängend unterrichtet werden. Das Wissen, das erworben wird, muss immer zum konkreten Tun befähigen.

Welche «Handlungskompetenzen» gibt es?

Die neue Detailhandelslehre vermittelt sechs Handlungskompetenzen. Die ersten vier Bereiche (A bis D) gelten für beide Formen der Lehre – also für EFZ und EBA.

Die Kompetenzen E und F bilden die Spezialisierungen, welche die Lernenden mit EFZ in ihrem 3. Lehrjahr auswählen.

Die Handlungskompetenzen:

- A – Gestalten von Kundenbeziehungen
- B – Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen
- C – Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskenntnissen
- D – Interagieren im Betrieb und in der Branche

Nur für EFZ ab 3. Lehrjahr:

- E – Gestalten von Einkaufserlebnissen
- F – Betreuen von Online-Shops

Welche Abschlüsse kann man jetzt absolvieren?

Wie bisher schliesst man die Lehre zur Detailhandelsfachfrau bzw. zum Detailhandelsfachmann in drei Jahren mit dem eidg. Fähigkeitszeugnis (EFZ) ab. Die Lehre für Detailhandelsassistent*innen dauert zwei Jahre und wird mit dem eidg. Berufsattest (EBA) abgeschlossen.

Handlungskompetenzen und ihre Lernfelder

A – Gestalten von Kundenbeziehungen

- Ersten Kund*innenkontakt gestalten
- Bedürfnisse von Kund*innen analysieren und Lösungen präsentieren
- Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten
- Anfragen von Kund*innen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten
- Bindung zu Kund*innen über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen
- In anspruchsvollen Situationen mit Kund*innen kommunizieren

B – Bewirtschaften & Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

- Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen
- Produkte und Dienstleistungen kund*innenorientiert präsentieren
- Betriebsrelevante Kennzahlen, Kund*innendaten und Informationen bearbeiten

Das sind die Lernfelder, also die Themen, die innerhalb der Handlungskompetenzen unterrichtet werden.



C – Einbringen & Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskenntnissen

- Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren
- Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen
- Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren

D – Interagieren im Betrieb und in der Branche

- Informationsfluss auf allen Kanälen sicherstellen
- Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams gestalten
- Betriebliche Entwicklungen erkennen und neue Aufgaben übernehmen
- Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren
- Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren

Nur für EFZ ab 3. Lehrjahr:

E – Gestalten von Einkaufserlebnissen

- Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen
- Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten
- Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten



F – Betreuen von Online-Shops

- Artikeldaten für den Online-Shop pflegen
- Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten
- Warenpräsentation und Abläufe im Online-Shop betreuen

Was machen Detailhandels- fachleute?

Detailhandelsfachleute beraten und bedienen Kund*innen kompetent und stellen ein optimales Warenangebot bereit. In den Verkaufsgeschäften schaffen sie – durch ihr Fachwissen und einer ansprechenden Präsentation der Produkte – Einkaufserlebnisse oder betreuen attraktive Online-Shops.

Sie spezialisieren sich während ihrer dreijährigen Grundbildung entweder im Gestalten von Einkaufserlebnissen oder im Betreuen von Online-Shops.

Beginn der EFZ-Ausbildung
jeweils im August (Schuljahresstart)

Unterrichtsort
zB. Zentrum Bildung Baden

Infos zur Lehre mit EFZ

Anforderungen

Die dreijährige Grundbildung der Detailhandelsfachleute richtet sich an sehr gute Real- sowie an gute Sekundar- und Bezirksschüler*innen.

Sie sollten in Deutsch und in einer Fremdsprache (Englisch, 2 Jahre Vorkenntnisse) kommunizieren können.

Ebenso sind Teamfähigkeit, Flexibilität und Belastbarkeit wichtige Voraussetzungen für eine erfolgreiche Lehre.

Von Detailhandelsfachleuten werden Lernbereitschaft, Selbständigkeit und Verantwortungsbewusstsein erwartet.

Unterrichtsfächer (Pflichtfächer)

- Berufskenntnisse A-D
- Vertiefung E: Gestalten von Einkaufserlebnissen oder
- Vertiefung F: Betreuen von Online-Shops
- Allgemeinbildung
- Sport



Details

Die Ausbildung für Detailhandelsfachleute dauert insgesamt 3 Jahre.

Sie haben pro Woche 1 bis 2 Tage Schule und sind 3 bis 4 Tage im Lehrbetrieb.

Lektionen pro Woche	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
Berufskenntnisse A-D	440	520	200
Allgemeinbildung	40	40	80
Sport	40	80	40
TOTAL			1480
Anzahl Lektionen/Woche	13	16	8
Anzahl Schultage/Woche	1.5	2	1
Überbetriebl. Kurse (Tage)	6	4	4

Voraussetzung

Abgeschlossene obligatorische Schule

Dauer

3 Jahre

Sprachen

Die Kompetenzen in den Sprachfächern Deutsch und Englisch werden im Rahmen der Berufskenntnisse vermittelt. Niveau Fremdsprache: B1

Wahl der Schwerpunkte im Betrieb

Detailhandelsfachleute wählen im 3. Lehrjahr zwischen folgenden zwei Schwerpunkten:

- Gestalten von Einkaufserlebnissen
- Betreuen von Online-Shops

Abschluss

Detailhandelsfachfrau bzw. Detailhandelsfachmann
mit eidg. Fähigkeitszeugnis EFZ

Kosten

Die Ausbildung ist unentgeltlich. Für die gesamte Ausbildungszeit
sollten Sie aber folgende Kosten einrechnen:

- ca. CHF 1'000.00 Laptop
- ca. CHF 800.00 Material und Lehrmittel
- ca. CHF 150.00 Material- & Verwaltungskosten
- ca. CHF 100.00 Ausflüge

Weiter nach der Lehre

- div. Weiterbildungen zum (anerk.) Diplom
 - Sachbearbeiter*in Marketing & Verkauf edupool.ch
 - Dipl. Online Marketing Manager*in
 - dipl. Assistent*in Marketing & Verkauf als Vorkurs zum Fachausweis
 - Höheres Wirtschaftsdiplom HWD edupool.ch (mit plus)
 - Höhere Fachschule Wirtschaft od. Marketing
 - und viele mehr in den Fachbereichen Führung, Immobilien, Rechnungswesen, HR, Sozialversicherung etc.
- Berufsmaturität Wirtschaft für Erwachsene (BM2, Typ Wirtschaft & Dienstleistungen (bei entspr. Voraussetzungen)



alle Optionen nach der Lehre
zb-zukunftsmesse.ch

Was machen Detailhandels- assistent*innen?

**Detailhandelsassistent*innen be-
dienen und beraten Kund*innen im
Verkaufsgeschäft. Neben den Infor-
mationen für Kund*innen stellen
sie Waren bereit, zeichnen diese aus
und kümmern sich um die Lagerung.**

Sie unterstützen während der zweijährigen Grundbildung den Verkauf in ihrem Lehrbetrieb, übernehmen täglich anfallende Arbeiten und führen sie kompetent aus. Diese Grundbildung ist auf vorwiegend praktisch veranlagte Jugendliche zugeschnitten und beinhaltet weniger theoretischen Schulunterricht als die Grundbildung der Detailhandelsfachleute.

Beginn der EBA-Ausbildung
jeweils im August (Schuljahresstart)

Unterrichtsort
zB. Zentrum Bildung Baden

Infos zur Lehre mit EBA

Die Ausbildung ermöglicht praktisch begabten Lernenden einen Einstieg ins Berufsleben. Detailhandelsassistent*innen sind bereit, Aufgaben im Team zu erledigen.

Anforderungen

Die zweijährige Grundbildung für Detailhandelsassistent*innen richtet sich an Schülerinnen und Schüler der Real- und Sekundarschule.

Sie sollten bereit sein, auf Deutsch und Englisch zu kommunizieren und im Team zu arbeiten.

Unterrichtsfächer (Pflichtfächer)

- Berufskenntnisse A-D
- Allgemeinbildung
- Sport



Details

Die Ausbildung für Detailhandelsassistent*innen dauert insgesamt zwei Jahre. Sie haben pro Woche einen Tag Schule und sind vier Tage im Lehrbetrieb.

Lektionen pro Woche	1. Jahr	2. Jahr
Berufskenntnisse A-D	280	280
Allgemeinbildung	40	40
Sport	40	40
TOTAL	720	
Anzahl Lektionen/Woche	9	9
Anzahl Schultage/Woche	1	1
Überbetriebl. Kurse (Tage)	6	4

Voraussetzung

Abgeschlossene obligatorische Schule

Dauer

2 Jahre

Sprachen

Die Kompetenzen in den Sprachfächern Deutsch und Englisch werden im Rahmen der Berufskenntnisse vermittelt.

Niveau Fremdsprache: A2

Abschluss

Detailhandelsassistentin bzw. Detailhandelsassistent mit eidg. Berufsattest EBA

Kosten

Die Ausbildung ist unentgeltlich. Für die gesamte Ausbildungszeit sollten Sie aber folgende Kosten einrechnen:

- ca. CHF 1'000.00 Laptop
- ca. CHF 800.00 Material & Lehrmittel
- ca. CHF 150.00 Material- & Verwaltungskosten
- ca. CHF 100.00 Ausflüge



Das EFZ anschliessen

Sie können bei entsprechenden Leistungen die Ausbildung als Detailhandelsfachfrau bzw. -fachmann im 2. Lehrjahr beginnen. Voraussetzung dafür ist, dass Sie Englisch auf Niveau A2 beherrschen und eine passende Lehrstelle haben.

Weiter nach der Lehre

- Weiterbildungen am zB. mit (anerk.) Diplom:
 - Sachbearbeiter*in Marketing & Verkauf edupool.ch
 - dipl. Assistent*in Marketing & Verkauf als Vorkurs zum Fachausweis
 - Dipl. Online-Marketing Manager*in
 - Handelsschule edupool.ch
 - Handelsschule plus (mit Management-Modulen)



alle Optionen nach der Lehre
zb-zukunftsmesse.ch



Ausbildungs- branchen

Branchen, für die die neuen Grundbildungen im Detailhandel in Frage kommen:

- Automobil After-Sales
- Automobil Sales
- Bäckerei-Confiserie
- Consumer-Electronics
- Do it yourself
- Eisenwaren
- Elektrofach
- Farben
- Haushalt
- Landi
- Lebensmittel
- Möbel
- Öffentlicher Verkehr
- Papeterie
- Parfümerie
- Post
- Schmuck-Edelsteine-Uhren
- Schuhe
- Spielwaren
- Sportartikel
- Textil
- Zoofachhandel

Überblick EFZ

Abschluss	Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis «Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann EFZ»
Dauer	3 Jahre
Ausbildungsform	Duale Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsfachschule
Schulische Bildung	1. Jahr: 1.5 Tage/Woche an der Berufsfachschule 2. Jahr: 2 Tage/Woche an der Berufsfachschule 3. Jahr: 1 Tag/Woche an der Berufsfachschule
Berufsmaturität	Lehrbegleitende Berufsmaturität (BM1) oder Berufsmaturität nach der beruflichen Grundbildung (BM2)
Handlungskompetenzbereiche	<p>Die Ausbildung erfolgt im Lehrbetrieb, in der Berufsfachschule und in den überbetrieblichen Kursen in den folgenden Handlungskompetenzbereichen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestalten von Kundenbeziehungen• Bewirtschaften und Präsentieren von Produkt- und Dienstleistungskenntnissen• Einbringen und Weiterentwickeln von Produkten und Dienstleistungen• Interagieren im Betrieb und in der Branche
Spezialisierungen ab dem 3. Lehrjahr	<ul style="list-style-type: none">• Gestalten von Einkaufserlebnissen• oder Betreuen von Online-Shops
Sprachen	<ul style="list-style-type: none">• Standardsprache Deutsch• Fremdsprache Englisch• In den Arbeitsmarkt einsteigen• In den Arbeitsmarkt einsteigen und berufsbegleitend eine eidg. anerkannte höhere Berufsbildung (mit Berufserfahrung: Verkaufsleiter*in, ohne Berufserfahrung: Höhere Fachschule Marketing HFM) absolvieren (und nach der HFM ggf. weiter an eine Fachhochschule gehen oder später ein Nachdiplomstudium absolvieren)• Die Berufsmaturität Wirtschaft für Erwachsene im Anschluss absolvieren (BM2 Voll- oder Teilzeit) und danach weiter an eine Fachhochschule gehen
Perspektiven nach der Lehre zum EFZ	

Überblick EBA

Abschluss	Eidgenössisches Berufsattest «Detailhandelsassistentin/Detailhandelsassistent EBA»
Dauer	2 Jahre
Ausbildungsform	Duale Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsfachschule
Schulische Bildung	beide Jahre: 1 Tag/Woche an der Berufsfachschule
Handlungskompetenzbereiche	<p>Die Ausbildung erfolgt im Lehrbetrieb, in der Berufsfachschule und in den überbetrieblichen Kursen in den folgenden Handlungskompetenzbereichen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestalten von Kundenbeziehungen• Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen• Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskenntnissen• Interagieren im Betrieb und in der Branche
Sprachen	<ul style="list-style-type: none">• Standardsprache Deutsch• Fremdsprache Englisch• In den Arbeitsmarkt einsteigen• Berufsbegleitend eine Weiterbildung zum anerkannten Diplom auf Stufe Sachbearbeiter*in absolvieren (neun Fachbereiche am zB. zur Auswahl.
Perspektiven nach der Lehre zum EBA	<ul style="list-style-type: none">• In die berufliche Grundbildung «Detailhandelsfachfrau/-mann EFZ» überreten (2 oder 3 Jahre, je nach persönlichen Voraussetzungen)

alle Infos auch auf www.zentrumbildung.ch/dh2022

Adresse	zB. Zentrum Bildung Baden Kreuzlibergstrasse 10, 5400 Baden 056 200 15 50	Rektorat	Maria Rolli maria.rolli@zentrumbildung.ch 056 200 15 50
----------------	---	-----------------	---



2
STANDORTE

Baden

Kreuzlibergstrasse 10
5400 Baden
056 200 15 60
info@zentrumbildung.ch

Brugg

Industriestrasse 19
5200 Brugg
056 460 24 24
brugg@zentrumbildung.ch

**kaufmännischer
verband**
*mehr wirtschaft. für mich.
im aargau.*

SGS **ifes ipes** **Q2E**

**Es ist Zeit,
etwas Neues
zu lernen.**

Julii 2023

