

Detailhandelsfachmann/-frau EFZ – Automobil After-Sales

beraten, abklären, bestellen, organisieren, überwachen, planen

Damit die Kundenbeziehung gestärkt wird, muss die Kundschaft auch nach dem Verkauf eines Fahrzeuges überdurchschnittlich gut betreut werden. Das ist die Aufgabe der Detailhandelsfachmänner und Detailhandelsfachfrauen – Automobil After-Sales. Sie sagen sich «Nach dem Kauf ist vor dem Kauf» und geben alles, um in Autogaragen, Autofachgeschäften oder Zulieferfirmen für Autoersatzteile und Zubehör die Kundinnen und Kunden nach dem Verkauf eines Fahrzeuges langfristig zu binden. Ihr Ziel ist es, dass die Kundschaft der Marke treu bleibt und ihr nächstes Fahrzeug wieder in derselben Garage kauft.

Detailhandelsfachleute – Automobil After-Sales kümmern sich um die Anliegen ihrer Kundschaft und beraten diese versiert. Sie vereinbaren Termine für Dienstleistungen wie Autoservice, Inspektion, Öl-, oder Rei-

fenwechsel und machen die Kunden auf neue Produkte oder Rabatte aufmerksam. Sie bestellen Autozubehör und Ersatzteile und erheben Daten über Kundenwünsche, Kundenzufriedenheit und Markttrends. Im Zeitalter der Digitalisierung werden viele dieser Prozesse online abgewickelt.

In diesem Beruf gibt es zwei Schwerpunkte. Beim «Gestalten von Einkaufserlebnissen» schaffen die Detailhandelsfachleute produkt- und serviceorientierte Erlebniswelten, entwickeln Promotionen, organisieren Kunden-Events und führen anspruchsvolle Verkaufsgespräche. Beim «Betreuen von Online-Shops» kümmern sich die Detailhandelsfachleute um die Warenpräsentation und Abläufe im Online-Shop, erfassen Artikel, pflegen und werten Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten aus.



Was und wozu?

- ▶ Damit das Fahrzeug des Kunden stets in einwandfreiem Zustand ist, nimmt der Detailhandelsfachmann – Automobil After-Sales telefonisch oder online Wartungs- und Reparaturaufträge entgegen.
- ▶ Damit eine Autoreparatur effizient erfolgen kann, beschafft die Detailhandelsfachfrau – Automobil After-Sales die benötigten Teile für die Mitarbeitenden der Werkstatt.
- ▶ Damit viele Kunden ins Autokaufhaus kommen, gestaltet der Detailhandelsfachmann – Automobil After-Sales den Showroom und hilft bei der Organisation von Events mit.
- ▶ Damit der Warenfluss vom Autozubehör und den Ersatzteilen ordnungsgemäss erfasst wird, benutzt die Detailhandelsfachfrau – Automobil After-Sales computergestützte Systeme.

Facts

Zutritt Abgeschlossene Volksschule, mittlere oder oberste Stufe.

Ausbildung 3 Jahre berufliche Grundbildung. 1 Tag bis 1½ Tage pro Woche Berufsfachschulunterricht sowie überbetriebliche Kurse ergänzen die praktische Ausbildung. Zu Beginn der Ausbildung entscheidet man sich für den Schwerpunkt «Gestalten von Einkaufserlebnissen» oder «Betreuen von Online-Shops». Wer sehr gute schulische Leistungen erbringt, kann während der Ausbildung die Berufsmaturitätsschule besuchen.

Detailhandelsassistent/in EBA – Automobil After-Sales: 2-jährige, verkürzte Grundbildung für eher praxisorientierte Jugendliche. Abschluss: Eidg. Berufsattest.

Sonnenseite Ob Opel, BMW oder Porsche, Autos sind die Leidenschaft der Detailhandelsfachleute EFZ – Au-

tomobil After-Sales. Sie sind die Experten und Expertinnen, wenn es um den Verkauf von Serviceleistungen und Autoteilen geht. Für ihren Arbeitgeber schaffen sie eine gute Kundenbindung und wiederkehrende Einnahmen.

Schattenseite Die Arbeitszeiten richten sich in der Regel nach den Öffnungszeiten. Manchmal stellt die Kundschaft hohe Anforderungen, das erfordert dann viel Einfühlungsvermögen und Fingerspitzengefühl.

Gut zu wissen Detailhandelsfachleute – Automobil After-Sales arbeiten in Autogaragen, Automobilgeschäften oder bei Zulieferfirmen für Autozubehör und Ersatzteile. Sie kümmern sich um sämtliche Verkaufsbelange nach dem eigentlichen Verkauf eines Fahrzeuges. Z.B. um den Verkauf von Serviceleistungen und Ersatzteilen.

Anforderungsprofil

	vorteilhaft	wichtig	sehr wichtig
Belastbarkeit, Flexibilität	[Progress bar: ~75%]		
Fremdsprachenkenntnisse	[Progress bar: ~40%]		
Geduld	[Progress bar: ~25%]		
Interesse an Beratung, Interesse an Kundenkontakt, freundliches Auftreten	[Progress bar: ~95%]		
Interesse an der Branche, kaufmännisches Geschick	[Progress bar: ~70%]		
Organisationstalent, Selbstständigkeit	[Progress bar: ~85%]		
rasche Auffassungsgabe, Taktgefühl, Diplomatie	[Progress bar: ~45%]		
Sinn für Ordnung und Sauberkeit	[Progress bar: ~20%]		
Teamfähigkeit	[Progress bar: ~80%]		
Verantwortungsbewusstsein	[Progress bar: ~60%]		

Karrierewege

Betriebsökonom/in FH (Bachelor)
Betriebswirtschafter/in HF, Marketingmanager/in HF (eidg. Diplom)
Betriebswirt/in im Automobilgewerbe HFP, Detailhandelsmanager/in HFP, Marketingleiter/in HFP, Verkaufsleiter/in HFP, Einkaufsleiter/in HFP (eidg. Diplom)
Automobil-Verkaufsberater/in BP, Automobil-Serviceberater/in BP, Detailhandelsspezialist/in BP, Verkaufsfachmann/-frau BP, Marketingfachmann/-frau BP, Einkaufsfachmann/-frau BP (eidg. Fachausweis)
Detailhandelsfachmann/-frau EFZ – Automobil After-Sales
Detailhandelsassistent/in EBA oder abgeschlossene Volksschule