

# Detailhandelsfachmann/-frau EFZ – Consumer-Electronics

## beraten, abklären, bestellen, organisieren, überwachen, planen

Detailhandelsfachmänner und Detailhandelsfachfrauen – Consumer-Electronics sind in Multimedia-Fachgeschäften oder in den entsprechenden Abteilungen von Warenhäusern tätig. Dort verkaufen sie Unterhaltungselektronik wie Fernseher, Radios, DVD-Geräte und HiFi-Anlagen, Telekommunikationsprodukte, Computer und Zubehör.

Die Fachleute beraten nicht nur die Kundschaft, sie können auch einfache Fehlfunktionen der Geräte beheben. Sie informieren über Hard- und Software, erklären die Bedienung der Produkte, ihre Vernetzung und Inbetriebnahme und kassieren die Beiträge für verkaufte Geräte. Im Warenlager bestellen sie die verschiedenen Geräte, kontrollieren den Warenein-

gang, lagern die Produkte fachgerecht und erfassen alles am Computer. Der Überblick und die Auswertung des Warenflusses gibt ihnen die Möglichkeit, Vorschläge für die Sortimentsgestaltung zu machen.

Es gibt 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 sie sich um die Warenpräsentation und Abläufe im Online-Shop, erfassen Artikel, pflegen und werten Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten aus.



### Was und wozu?

- ▶ Damit ein Kunde, der noch nicht genau weiss, welches elektronische Gerät er kaufen soll, sich für die richtige Ausführung und Marke entscheidet, hört ihm der Detailhandelsfachmann – Consumer Electronics genau zu und informiert ihn anschliessend über die Vor- und Nachteile der passenden Geräte.
- ▶ Damit sie die Kundin kompetent beraten kann, bildet sich die Detailhandelsfachfrau – Consumer Electronics laufend weiter und macht sich mit den neuesten Geräte auf dem Markt vertraut.
- ▶ Damit er nur selten, z.B. bei komplizierten Fehlern, ein defektes Gerät zurücknehmen und das Geld rückerstatten muss, behebt der Detailhandelsfachmann – Consumer Electronics einfachere Fehler selber.
- ▶ Damit immer genügend Geräte an Lager sind, bestellt sie die Detailhandelsfachfrau – Consumer Electronics bei den Herstellern oder beim Lieferanten, kontrolliert die Lieferliste und sorgt für eine übersichtliche Lagerung.

### 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 Consumer Electronics: 2-jährige, verkürzte Grundbildung für mehr praxisorientierte Jugendliche. Abschluss: Eidg. Berufsattest.

**Sonnenseite** Detailhandelsfachleute – Consumer Electronics beraten die Kundinnen und Kunden mit ihrem

umfangreichen Fachwissen über Elektronikartikel. Sie arbeiten am Puls der Technik und stets mit den neuesten Geräten, die auf dem Markt sind.

**Schattenseite** Die Arbeitszeiten richten sich in der Regel nach den Öffnungszeiten. Im Elektronikbereich ändert sich das Sortiment sehr schnell und immer wieder gibt es technische Neuerungen. Detailhandelsfachleute – Consumer Electronics müssen in der Lage sein, mit dem Fortschritt mitzuhalten.

**Gut zu wissen** Die Fachleute arbeiten in Fachgeschäften, bei Grossverteilern und in Warenhäusern. Sie verkaufen Unterhaltungselektronik, also all jene Geräte, die in erster Linie der Unterhaltung ihrer Nutzerinnen und Nutzer dienen: Computer, Smartphones, Stereoanlagen, Flatscreen-TVs, Spielkonsolen etc.

### Anforderungsprofil

	vorteilhaft	wichtig	sehr wichtig
Belastbarkeit, Flexibilität	[Progress bar: ~75%]		
Fremdsprachenkenntnisse	[Progress bar: ~40%]		
Geduld	[Progress bar: ~30%]		
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: ~50%]		
Sinn für Ordnung und Sauberkeit	[Progress bar: ~35%]		
Teamfähigkeit	[Progress bar: ~90%]		
Verantwortungsbewusstsein	[Progress bar: ~65%]		

### Karrierewege

Betriebsökonom/-in FH (Bachelor)
Betriebswirtschafter/-in HF, Marketingmanager/-in HF (eidg. Diplom)
Detailhandelsmanager/-in HFP, Marketingleiter/-in HFP, Verkaufsleiter/-in HFP, Einkaufsleiter/-in HFP (eidg. Diplom)
Detailhandelsspezialist/-in BP, Verkaufsfachmann/-frau BP, Marketingfachmann/-frau BP, Einkaufsfachmann/-frau BP (eidg. Fachausweis)
<b>Detailhandelsfachmann/-frau EFZ – Consumer-Electronics</b>
Detailhandelsassistent/-in EBA oder abgeschlossene Volksschule