

# Detailhandelsfachmann/-frau EFZ – Papeterie

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

Eine Papeterie ist sehr vielseitig und ebenso die Kunden. Ob Schülerin, Angestellter, Selbständige, Handwerker, Künstlerin, Manager oder Rentner – alle wollen vom Detailhandelsfachmann und von der Detailhandelsfachfrau Papeterie sachkundig beraten und bedient werden.

Das Sortiment umfasst je nach Ladengrösse Zehntausende von Artikeln rund um das Büro, Schreiben, Drucken, Präsentieren, Malen, Schenken, Basteln, die Schule usw. Es gibt sehr kleine Papeterien, die stark von der persönlichen Kundenbeziehung leben, wie auch grossflächige Geschäfte, die spezialisierte Abteilungen umfassen oder Fachmarktcharakter haben. Es geht nicht nur darum, der Kundschaft die Verwendung verschiedener Papiersorten zu erklären, sondern zum Beispiel

auch die Anwendung von speziellen Schreibwaren und Geräten. Stehen Schulanfang oder Weihnachten bevor, muss das Sortiment entsprechend angepasst werden. Zum Glück haben die Detailhandelsfachleute – Papeterie stets den Überblick über Warenfluss, Warenbestand, Lieferung und Lagerung der Papeterieartikel.

Es gibt zwei Schwerpunkte. Beim «Gestalten von Einkaufserlebnissen» schaffen die Fachleute 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 die Kundin weiss, ob die Stifte wasserfest sind und auch auf Materialien wie Metall oder Plastik schreiben, berät sie der Detailhandelsfachmann – Papeterie fachkundig.
- ▶ Damit sich der Kunde vom Sortiment angesprochen fühlt und das Geschäft freudig betritt, dekoriert es die Detailhandelsfachfrau – Papeterie, vor saisonalen Anlässen wie Weihnachten oder dem Schulanfang.
- ▶ Damit sich die Schülerin eine geeignete Füllfeder aussuchen kann, lässt sie der Detailhandelsfachmann – Papeterie die verschiedenen Füller testen und hilft bei der Wahl des geeigneten Artikels.
- ▶ Damit auch Grosskunden aus Gewerbe und Industrie, stets über genügend Büroartikel verfügen, stellt die Detailhandelsfachfrau – Papeterie rechtzeitig die monatlichen Sammelbestellungen bereit.

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

**Sonnenseite** Detailhandelsfachleute – Papeterie sind Expertinnen und Experten für Papier, Pappe und Karton, Schreibwaren, Büroartikeln, Druckerpatronen und vielem mehr. Mit viel

Liebe und Engagement bringen sie z.B. Grusskarten an die Kundschaft.

**Schattenseite** Die Arbeitszeiten richten sich in der Regel nach den Öffnungszeiten. Vor allem vor den Festtagen herrscht Hochbetrieb, jeder möchte noch schnell eine passende Grusskarte oder hübsches Einpackpapier ergattern. Zur Arbeit der Detailhandelsfachleute – Papeterie gehört auch die regelmässige Wareninventur, damit im Geschäft stets genügend Artikel vorrätig sind.

**Gut zu wissen** Detailhandelsfachleute – Papeterie arbeiten in der Regel in einem Papeterie-Fachgeschäft oder in einem Warenhaus. Mit viel Fachwissen informieren und beraten sie die Kundschaft zu Papeterie-Artikeln. Gleichzeitig bieten sie in manchen Geschäften auch Dienstleistungen, wie Kopieren, Binden und Laminieren, an.

### Anforderungsprofil

	vorteilhaft	wichtig	sehr wichtig
Belastbarkeit, Flexibilität	[Progress bar: ~80%]		
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: ~75%]		
Organisationstalent, Selbstständigkeit	[Progress bar: ~90%]		
rasche Auffassungsgabe, Taktgefühl, Diplomatie	[Progress bar: ~50%]		
Sinn für Ordnung und Sauberkeit	[Progress bar: ~25%]		
Teamfähigkeit	[Progress bar: ~85%]		
Verantwortungsbewusstsein	[Progress bar: ~65%]		

### Karrierewege

