

Detailhandelsfachmann/-frau EFZ – Post

beraten, abklären, bestellen, organisieren, überwachen, planen

Wer sich in einer Postfiliale bedienen lässt, hat mit einem Detailhandelsfachmann oder einer Detailhandelsfachfrau – Post zu tun. Sie sind fachkundige Kundenberater und Kundenberaterinnen von postalischen Produkten und Dienstleistungen und arbeiten in der Kundenzone (Empfang und Schalter) oder im Hintergrund (Backoffice).

Ihre Hauptaufgabe besteht darin, Briefe und Pakete für den nationalen und internationalen Versand entgegenzunehmen und zu frankieren. Ihr Wissen im Bereich Logistik lässt es zu, dass sie stets kompetent über die schnellsten Postwege und Zustellverfahren informieren können. Sie kennen die digitalen Dienstleistungen der Post und erläutern diese den Kunden. Sie bearbeiten die postalischen Geschäfte auf verschiedenen Informationskanälen. Die Fachleute haben

auch mit dem Zahlungsverkehr zu tun, eröffnen Konten bei PostFinance und erklären den Kunden die verschiedenen Vorteile, E-Banking, den Einsatz von Kundenkarten etc. Im Backoffice sind sie primär mit administrativen Aufgaben betraut, nehmen Lieferungen entgegen und machen verlorengegangene Briefe und Pakete ausfindig.

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 Briefe und Pakete verschicken kann, nimmt sie der Detailhandelsfachmann – Post entgegen und berechnet den Versandtarif nach Gewicht und Beförderungsart.
- ▶ Damit der Kunde für seine Express-Post den schnellsten Versandweg erfährt, berät ihn die Detailhandelsfachfrau – Post mit ihrem Wissen über die Logistikprozesse der Post fachkundig.
- ▶ Damit der Kunde über die Services von PostFinance Bescheid weiss, informiert ihn der Detailhandelsfachmann – Post über die

Dienstleistungen und Vorteile und eröffnet bei Bedarf ein Konto.

- ▶ Damit die Kundin am Postschalter eine Einzahlung machen kann, arbeitet die Detailhandelsfachfrau – Post äusserst gewissenhaft und exakt gemäss den Richtlinien der Post und hält sich an sämtliche Sicherheitsvorschriften.
- ▶ Damit Kunden postalische Geschäfte elektronisch erledigen oder bearbeiten können, verfügt der Detailhandelsfachmann – Post über fundierte Kenntnisse der digitalen Kundenlösungen Post.

Facts

Zutritt Abgeschlossene Volksschule.

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.

Sonnenseite Nach einer umfangreichen Einarbeitung in alle physischen und digitalen Produkte und Dienstleistungen der Post sowie den ganzen Bankbetrieb, inklusive Kontofüh-

rung, Sparen und Vermittlungen, sind die Detailhandelsfachleute – Post wahre Expertinnen und Experten für den Post- und Bankbetrieb.

Schattenseite Die Arbeitszeiten richten sich in der Regel nach den Öffnungszeiten. Vor allem vor Festtagen, wie z.B. Weihnachten, herrscht Hochbetrieb.

Gut zu wissen Die Fachleute arbeiten in Filialen mit Kundenzone, am Schalter, und im Backoffice. Dort beraten und verkaufen sie und erledigen administrative Aufgaben. Während der Ausbildung haben sie Gelegenheit ihre Berufskennntnisse einige Wochen oder Monate in anderen Abteilungen oder Bereichen der Post zu erweitern.

Anforderungsprofil

	vorteilhaft	wichtig	sehr wichtig
Belastbarkeit, Flexibilität			■
Fremdsprachenkenntnisse		■	
Geduld	■		
Interesse an Beratung, Interesse an Kundenkontakt, freundliches Auftreten		■	■
Interesse an der Branche, kaufmännisches Geschick		■	
Organisationstalent, Selbstständigkeit		■	■
rasche Auffassungsgabe, Taktgefühl, Diplomatie	■		
Sinn für Ordnung und Sauberkeit	■		
Teamfähigkeit		■	■
Verantwortungsbewusstsein		■	

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)
Detailhandelsfachmann/-frau EFZ – Post
Detailhandelsassistent/in EBA oder abgeschlossene Volksschule