

Detailhandelsfachmann/-frau EFZ – öffentlicher Verkehr

beraten, abklären, bestellen, organisieren, überwachen, planen

Auch im Zeitalter der Automatisierung kann nicht auf den Verkauf von Billetten und Abonnements am Schalter verzichtet werden. Das ist die Aufgabe der Detailhandelsfachmänner und Detailhandelsfachfrauen – öffentlicher Verkehr. Ihre Fremdsprachenkenntnisse kommen ihnen dabei zugute, denn sie bedienen auch internationale Kundinnen und Kunden. Doch ob es sich um Landsleute oder Touristen handelt, stets machen sie ihre Kundschaft auf die idealen Angebote aufmerksam.

Neben den üblichen Fahrkarten verkaufen Detailhandelsfachleute auch Ausflugsreisen, Tickets für bestimmte Events und Souvenirs oder wechseln Fremdwährungen. Ihr technisches und digitales Wissen erlaubt es ihnen, ihrer Kundschaft auch am

Billettautomaten, per Handy oder bei der Online-Suche behilflich zu sein. Kommen einmal technische Störungen oder ein Betriebsunterbruch vor, stehen die Detailhandelsfachleute den Kundinnen und Kunden mit Informationen und Unterstützung zur Seite.

Es gibt zwei Schwerpunkte. Beim «Gestalten von Einkaufserlebnissen» schaffen die Fachleute produkt- und serviceorientierte Erlebnisse, 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 eine verbilligte Reise zu einem Weihnachtsmarkt im angrenzenden Ausland antreten kann, verkauft ihr der Detailhandelsfachmann – öffentlicher Verkehr das passende Ticket und reserviert für sie einen Sitz im Zug.
- ▶ Damit die Kundinnen und Kunden bei Störungen wie Betriebsunterbrüchen und -ausfällen ihre Reise weiterführen können, betreut und informiert sie die Detailhandelsfachfrau – öffentlicher Verkehr.
- ▶ Damit der Pendler nicht jede Reise einzeln zahlen muss, berät ihn der Detailhandelsfachmann – öffentlicher Verkehr über die Vorteile eines Generalabonnements.
- ▶ Damit die amerikanische Touristin auf ihrer Reise über genügend Geld verfügt, bedient sie die Detailhandelsfachfrau – öffentlicher Verkehr auf Englisch und wechselt ihre Dollar in Schweizer Franken.

Facts

Zutritt Abgeschlossene Volksschule, mittlere oder oberste Stufe.

Ausbildung 3 Jahre berufliche Grundbildung. 1 Tag bis 2 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 – öffentlicher Verkehr: 2-jährige, verkürzte Grundbildung für eher praxisorientierte Jugendliche. Abschluss: Eidg. Berufsattest.

Sonnenseite Der öffentliche Verkehr wurde in den vergangenen Jahren stetig ausgebaut und zeichnet sich durch ein sehr dichtes Netz und viele

attraktive Angebote aus. Detailhandelsfachleute – öffentlicher Verkehr sind Expertinnen und Experten dieser Angebote: durchgehende Billette und Abos, wie das GA oder das Halbtax, bieten den Reisenden einen hohen Komfort.

Schattenseite Die Arbeitszeiten richten sich nach den Schalteröffnungszeiten der Arbeitsstelle. Entsprechend kann es zu unregelmässigen Arbeitszeiten (Abend, Wochenenden) kommen. Zu Pendlerzeiten herrscht Hochbetrieb und kann es rund gehen.

Gut zu wissen Die Fachleute arbeiten am Schalter von Betrieben des öffentlichen Verkehrs und stehen in direktem Kundenkontakt. Sie bedienen die nationale wie internationale Kundschaft und beraten diese über die jeweiligen Angebote (wie SBB, BLS, RhB oder VBZ).

Anforderungsprofil

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

Karrierewege

