

Neue Grundbildung Verkauf.CH

Detailhandelsfachleute 3 Jahre

Sozial- und Selbstkompetenzen

Aus der Sicht des Kunden

Auftreten	Die Kundinnen und Kunden erwarten ein der Verkaufssituation angemessenes Auftreten. Das Erscheinungsbild und das Verhalten der Detailhandelsfachleute entsprechen den Erwartungen und Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden.
Kommunikationsfähigkeit	Kommunikation steht im Zentrum aller Aktivitäten im Detailhandel. Detailhandelsfachleute zeichnen sich aus durch Offenheit und Spontaneität. Sie sind gesprächsbereit und kennen die Regeln erfolgreicher verbaler und non-verbaler Kommunikation und wenden sie an.
Kontaktfähigkeit	Die Pflege von Kontakten mit Menschen verschiedenster Herkunft bereitet Detailhandelsfachleuten Spass. Sie gehen auf andere Menschen zu, sind aufmerksam, einfühlsam („gspürig“) und erkennen rasch die Wünsche des Gesprächspartners und treten auf sie ein.
Umgangsformen	Detailhandelsfachleute pflegen bei ihrer Tätigkeit die unterschiedlichsten Kontakte mit Mitmenschen, die alle bestimmte Erwartungen an das Verhalten und die Umgangsformen ihrer Kontaktperson hegen. Detailhandelsfachleute können ihre Sprache und ihr Benehmen der jeweiligen Situation und den Bedürfnissen der Gesprächspartner anpassen.
Wahrnehmungsbereitschaft	Im Alltag der Detailhandelsfachleute spielt die Wahrnehmung eine entscheidende Rolle. Es geht darum, die Anliegen und Wünsche der Mitmenschen vorausschauend zu erkennen. Die Bereitschaft, rasch Situationen zu beurteilen und entsprechend zu reagieren, gilt in gleicher Weise für den Bereich der Warenbewirtschaftung.

Aus der Sicht des Lernenden

Eigenverantwortliches Handeln	Im Detailhandel, ob beim Grossverteiler oder im KMU, sind die Detailhandelsfachleute mitverantwortlich für die betrieblichen Abläufe. Alle müssen in ihrem Umfeld bei Bedarf in eigener Verantwortung Entscheide treffen und handeln.
Freude an lebhaften Unternehmen	Das tägliche Leben und die Abläufe im Detailhandel sind gekennzeichnet durch den raschen Wechsel verschiedenartiger Kunden und durch häufige Veränderungen der Anforderungen an die Unternehmen. Den Detailhandelsfachleuten bereitet der abwechslungsreiche und lebhafte Betrieb Spass und Freude.

Improvisationsfähigkeit	Das Geschehen in Detailhandelsunternehmen wird bis in die Einzelheiten geplant, ist jedoch nur teilweise voraussehbar. Unvorhergesehenes ist an der Tagesordnung. Detailhandelsfachleute verfügen über die Fähigkeit, in unerwarteten Situationen zum Nutzen der Kunden und des Unternehmens spontan zu reagieren.
Lernbereitschaft	Im Verkauf ist nichts beständiger als der Wandel. Anpassungen an die sich rasch wechselnden Bedürfnisse und Bedingungen sind eine Notwendigkeit. Detailhandelsfachleute sind sich dessen bewusst und bereit, laufend neue Kenntnisse und Fertigkeiten zu erwerben und sich auf lebenslanges Lernen einzustellen.
Selbstbewusstsein	Der Detailhandel braucht Mitarbeiter/innen, die über ein angemessenes Selbstvertrauen verfügen und gegenüber Kunden/innen und Geschäftspartnern die Interessen des Unternehmens erfolgreich vertreten können. Die Fähigkeit, komplexe Situationen zu meistern, fördert den Berufsstolz der Detailhandelsfachleute.

Aus der Sicht des Unternehmens

Belastbarkeit	Die Erfüllung der verschiedenen Anforderungen im Detailhandel sind mit körperlichen und geistigen Anstrengungen verbunden. Detailhandelsfachleute können mit Belastungen umgehen, indem sie die ihnen zugewiesenen und zufallenden Aufgaben ruhig und überlegt angehen. In kritischen Situationen bewahren sie den Überblick.
Flexibilität	Veränderungen prägen unseren Alltag. Dies gilt auch für die Unternehmen im Detailhandel. Detailhandelsfachleute sind offen für Veränderungen und zeigen Interesse für Neuerungen. Sie reagieren rasch und entschlossen auf neue Anforderungen und sind bereit, unter veränderten Rahmenbedingungen zu arbeiten, Chancen zu erkennen und wahrzunehmen sowohl im beruflichen wie im persönlichen Umfeld.
Konfliktfähigkeit	Im beruflichen Alltag des Detailhandels, wo viele Menschen mit unterschiedlichen Auffassungen und Meinungen sich begegnen, kommt es immer wieder zu Konfliktsituationen. Detailhandelsfachleute sind sich dessen bewusst und reagieren in solchen Fällen ruhig und überlegt. Sie stellen sich der Auseinandersetzung, akzeptieren andere Standpunkte, diskutieren sachbezogen und suchen nach konstruktiven Lösungen.
Mitdenken	Die Vielfalt der Aufgaben in einem Detailhandelsunternehmen erfordert das Mitdenken aller Angestellten. Detailhandelsfachleute engagieren sich für die erfolgreiche Erfüllung der anfallenden Arbeiten und helfen mit, das Unternehmen zu tragen und die gesteckten Ziele zu erreichen.
Teamfähigkeit	Berufliche und persönliche Aufgaben können im Alleingang oder in einer Gruppe gelöst werden. Von Fall zu Fall muss entschieden werden, ob für die Lösung des Problems die Einzelperson oder das Team geeigneter ist. Detailhandelsfachleute sind fähig, im Team zu arbeiten, sie kennen die Regeln und haben Erfahrung in erfolgreicher Teamarbeit.