

«Verkauf 2022+»: Detailhandelsfachmann/-frau EFZ «Automobil Sales» und «After-Sales»

Für alle, die Kundenkontakt und Mobilitätsberatung schätzen

Wegen der neuen Mobilitätsformen, alternativer Antriebstechnologien und Fahrerassistenzsystemen nimmt die Kundenberatung und der Fahrzeugverkauf in den Garagenbetrieben einen immer wichtigeren Stellenwert ein. Der AGVS trägt dem Wandel zum Mobilitätsdienstleister ab 2022 mit den neuen Grundbildungen der Branche «Automobil Sales» und «Automobil After-Sales» Rechnung. **Mike Gadiant und Olivier Maeder**

Detailhandelsfachleute, die Kunden im Showroom, am Telefon oder online beraten und bedienen. Die Rekrutierung dieser Fachleute für den Autohandel, dem umsatzstärksten Bereich der Garage, erfolgt künftig über eine branchenspezifische, dreijährige EFZ-Grundbildung des Detailhandels. Der AGVS bietet ab Sommer 2022 die Grundbildung in der Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Automobile Sales» an – parallel dazu wird die bereits bestehende Branche «Automobil After-Sales» (bisher Autoteile-Logistik) neu positioniert.

Der Grundstein für die neue Branche «Automobil Sales» konnte 2019 im Rahmen des Projekts «Verkauf 2022+» gelegt werden. Damals erhielten der AGVS und seine Mitglieder grünes Licht von der Kommission für Berufsentwicklung der Detailhandelsberufe, der Schweizerischen Berufsbildungsämter-Konferenz SBBK und dem Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFJ. Es konnten seitens AGVS genügend Argumente aufgeführt werden, um die steigenden Anforderungen an die Fachkräfte im Sales-Bereich aufzuzeigen. Die Beratung wird etwa durch neue Antriebstechnologien wie

Elektro, Wasserstoff, LNG oder CNG komplexer. Die Kunden lassen sich ausserdem über die verschiedenen Fahrerassistenzsysteme und über neue Dienstleistungen wie Carsharing oder Autoabos informieren.

Die Neupositionierung der Branche «Automobil After-Sales» wurde nötig, weil das neue Berufsbild der Detailhandelsberufe über alle Branchen anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche voraussetzt. Somit wird auch für Lernende der Branche After-Sales die Kundenberatung einen noch wichtigeren Stellenwert einnehmen. <

neu!

Detailhandelsfachmann/-frau EFZ Automobil Sales

Für diese Grundbildung braucht es eine abgeschlossene Volksschule, oberste oder mittlere Schulstufe. Detailhandelsfachleute beraten und bedienen Kunden im Showroom, am Telefon und online. Sie gestalten ein attraktives Kundenerlebnis beim Verkauf von Fahrzeugen oder anderen Mobilitätsdienstleistungen. In einem Verkaufsgespräch zeigen Detailhandelsfachleute anhand eines Fahrzeugs oder einer Dienstleistung den Nutzen, die Varianten und die Optionen verständlich auf, erörtern die Vor- und Nachteile der verschiedenen Finanzierungsmöglichkeiten und legen die im Zusammenhang mit Antriebskonzepten nötigen Zusatzinvestitionen dar. Sie koordinieren den Fahrzeugbeschaffungsprozess von der Bestellung bis zur Auslieferung. Weiter erarbeiten sie Konzepte zur Präsentation von Fahrzeugen und Dienstleistungen auf Online-Plattformen oder in den sozialen Medien, sie kalkulieren Verkaufspreise von Gebrauchtwagen und erstellen Ankaufs- und Eintauschangebote von Fahrzeugen.

Das sind die sechs Handlungskompetenzbereiche:

- Gestalten von Kundenbeziehungen
- Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen
- Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennntnissen
- Interagieren im Betrieb und in der Branche
- Gestalten von Einkaufserlebnissen
- Betreuen von Online-Shops

- Es wird eine Fremdsprache mit Niveau B1 (ESP) vermittelt.
- 3 Jahre Lehrzeit
- 1-2 Tage Berufsfachschule pro Woche
- 14 Tage überbetriebliche Kurse
- 6 Handlungskompetenzbereiche

Weitere Infos, auch über Detailhandelsfachmann/-frau EBA Automobil After-Sales



neu positioniert!

Detailhandelsfachmann/-frau EFZ Automobil After-Sales

Für diese Grundbildung braucht es eine abgeschlossene Volksschule, oberste oder mittlere Schulstufe. Detailhandelsfachmänner/-frauen EFZ «Automobil After-Sales» beraten und bedienen Kunden im Autoersatzteildienst und im Zubehörbereich. Sie tun dies telefonisch, online oder im persönlichen Kontakt. Anhand von fahrzeug- oder produkt-spezifischen Daten recherchieren, präsentieren und bestellen sie für externe sowie interne Kunden die benötigten Autoersatzteile sowie Zubehör und vermitteln zusätzliche Dienstleistungen. Sie behandeln Rücknahmen und Garantiefälle professionell. Detailhandelsfachleute präsentieren ihre Produkte und Dienstleistungen attraktiv und gestalten Verkaufspromotionen und saisonale Ausstellungen mit. Sie überwachen den Warenbeschaffungsprozess von der Bestellung bis zur Ablieferung.

Das sind die sechs Handlungskompetenzbereiche:

- Gestalten von Kundenbeziehungen
- Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen
- Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennntnissen
- Interagieren im Betrieb und in der Branche
- Gestalten von Einkaufserlebnissen
- Betreuen von Online-Shops

- Es wird eine Fremdsprache mit Niveau B1 (ESP) vermittelt.
- 3 Jahre Lehrzeit
- 1-2 Tage Berufsfachschule pro Woche
- 14 Tage überbetriebliche Kurse
- 6 Handlungskompetenzbereiche

Mindestanforderungen für Lehrbetriebe Seite 50