

AUSBILDUNG IM DETAILHANDEL GARDEN – EINE GUTE WAHL

Freude an den Pflanzen und ein Feingefühl für Menschen stehen im Mittelpunkt der Ausbildung der Detailhandelsfachleute Garden. Wir stellen Macy Bercasio im Interview vor, die gerade ihre Lehre im Gartencenter Meier in Dürnten im zweiten Ausbildungsjahr absolviert. Text, Interview und Bilder: Saskia Thommen

Pflanzen jeglicher Art für den In- und Outdoorbereich, Gefässe, Pflanzenschutzmittel, Gartenaccessoires, Werkzeuge sowie der Kontakt zu den Kunden sind Komponenten, die einen in diesem spannenden Berufsumfeld erwarten. Die Ausbildung zur Detailhandelsfachfrau/-mann Garden (DHF) beinhaltet alles zum Thema Pflanzen und Garten und was damit verbunden ist. Die Fachkompetenz, welche man sich über die Ausbildung erarbeitet, bietet die Grundlage für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch. Durch gezielte Fragetechniken lernen die Detailhandelsfachleute möglichst schnell und gut, die Wünsche der Kunden zu erfahren und diese kompetent zu beraten.

Damit aus Laufkunden treue Stammkunden werden, ist es wichtig, die Bedürfnisse der Kundschaft möglichst unkompliziert zu erfüllen und dem Kunden das Gefühl zu geben, verstanden zu werden. Ebenfalls gehören zur Ausbildung die Kassenvorgänge wie einkassieren, Lieferscheine erstellen und Kreditkäufe abwickeln.

Drei Lernorte sorgen für guten Ausgleich

Die drei Lernorte Berufsfachschule, überbetriebliche Kurse und Betrieb ermöglichen einen guten Ausgleich zwischen theoretischem und praktischem Wissen. Die Betriebe sind verantwortlich für die Überprüfung der Pflanzenkenntnisse und die Lerndokumentation. Die wichtigsten Aufgaben jedoch sind die Sortimentskenntnisse und das Einbringen dieses Wissens in die täglichen Verkaufsgespräche.

In eineinhalb Tagen Schule pro Woche wird den jungen Erwachsenen ein breites Theoriewissen vermittelt; Fächer wie Fremdsprachen, Wirtschaft, Gesellschaft, aber auch Branchenkunde und Detailhandelskenntnisse gehören zur Grundausbildung. Die theoretische Ausbildung ist sehr anspruchsvoll und bildet eine wichtige Basis für die praktische Ausbildung im Betrieb.

Praxisorientierte überbetriebliche Ausbildung

Die überbetrieblichen Kurse, welche zehn Kurstage beinhalten und die Ausbildung im Betrieb ergänzen, wurden neu überarbeitet und sehr praxisorientiert gestaltet. Sie finden am Bildungszentrum Gärtner in Pfäffikon ZH und in Grangeneuve FR statt. In den Kurstagen werden verschiedene Themen wie Rasensaat und Pflege, Rabattenbepflanzung mit Saisonflor und Stauden, Bepflanzung von Grossgefässen, Pflanzenschutz, Obst- und Nutzgarten und viele weitere spannende Grundkenntnisse vermittelt.

Die neu erlernten Themen werden umgehend in Verkaufsgespräche eingebaut, um das Wissen direkt zu festigen. Ebenfalls wird auch grossen Wert darauf gelegt, dass die in den überbetrieblichen Kursen verwendeten Pflanzen genauer angeschaut

werden, damit die Pflanzenkenntnisse sowie Pflanzenverwendungen gestärkt werden können.

Vom Assistenten zum Manager

Die Ausbildung zur Detailhandelsfachfrau/-mann EFZ (Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis) Garden dauert drei Jahre, beziehungsweise für Detailhandelsassistenten EBA (Eidgenössisches Berufsattest) zwei Jahre. Speziell am Qualifikationsverfahren (QV) im Detailhandel ist, dass die praktische Prüfung direkt im Betrieb stattfindet und die Lernenden im gewohnten Umfeld geprüft werden. Gesamtschweizerisch absolvieren pro Jahr 40 bis 55 Lernende diese Prüfung.

Die Detailhandelsfachleute EFZ haben nach ihrer Ausbildung verschiedene Aufstiegs- und Weiterbildungsmöglichkeiten. Es besteht die Möglichkeit, den Lehrgang Detailhandelspezialist oder den Detailhandelsmanager zu absolvieren. Wer interessiert daran ist, seine Weiterbildung möglichst nah an der Grünen Branche zu absolvieren, hat mit der revidierten höheren Berufsbildung der Gärtner nun die Möglichkeit, mit einem anderen EFZ als demjenigen der Gärtner/-innen die Berufsprüfung zu absolvieren. Weiter soll dem modularen System besser Rechnung getragen werden. Spezifisch auf das persönliche Interesse und das betriebliche Umfeld zugeschnitten, können Module besucht werden.



«Blumen zu pflegen, macht einfach glücklicher, als Zähne zu pflegen.»

Macy Bercasio, Lernende Detailhandelsfachfrau

So kann man seine Weiterbildung mit branchenspezifischem Know-how ergänzen. Die Modulabschlüsse sind für die Zulassung zur Berufsprüfung sieben Jahre gültig. Die Weiterbildung kann dementsprechend schrittweise und je nach Bedarf gestaltet werden. Eine Berufsprüfung als Gärtner/-in FA kann also ebenfalls angestrebt werden.

Weitere Infos | www.jardinsuisse.ch/de/berufsbildung/berufsbildung/grundbildung



Macy Bercasio pflegt die Pflanzen und die Kundschaft.

Interview mit Macy Bercasio (25), Lernende Detailhandelsfachfrau Garden im Gartencenter Meier in Dürnten in der Zweitausbildung:

g'plus: Wie sieht ein «normaler» Arbeitstag bei Dir aus?

Macy Bercasio: Die Routine eines Lernenden wechselt bei uns im Gartencenter Meier alle paar Monate, da wir hier viele verschiedene Abteilungen und Bereiche haben, in denen wir lernen können. Jetzt speziell in der Abteilung der Baumschule, wo ich zurzeit bin, ist es so, dass wir am Morgen zuerst als Gruppe in unserer Abteilung zusammen kommen und gemeinsam besprechen, was heute so anliegt und zu tun ist. Danach macht jeder eine kurze Runde durch seinen Bereich, schaut, welche Pflanzen gerade dringend Pflege benötigen und stellt alle Pflanzen auf, die über den Tag verteilt aus unserer hauseigenen Gärtnerei in Tann bei uns eintreffen.

Ansonsten besteht der Tag aus einem abwechslungsreichen Mix vom Pflegen der Pflanzen und Pflegen der Kundschaft. Beide Teile sind auf ihre Art sehr anspruchsvoll und spannend!

Was ist die besondere Herausforderung in der Ausbildung Detailhandelsfachfrau Garden?

In der Ausbildung sehe ich die Herausforderung, vor allem bei jüngeren Lehrlingen, im angemessenen Umgang mit den Kunden. Im Detailhandel sind die richtigen Umgangsformen meiner Meinung nach extrem wichtig. Jeder Kunde ist anders und kommt mit verschiedenen Wünschen und Ansprüchen in unseren Laden. Ihn auf der richtigen Ebene abzuholen, so dass er sich verstanden fühlt, kann in einem Verkaufsgespräch entscheidend sein.

Bei mir ist es eher etwas anders. Aufgrund meines Alters und meinen bereits gemachten Erfahrungen in der Dienstleistungs-

branche als Dentalassistentin finde ich mich im Umgang mit Kunden gut zurecht.

Gibt es etwas, das Du an der Ausbildung verändern würdest?

Die Allgemeine Branchenkunde war mir zu kurz. Ich würde mir das Fach während der ganzen Ausbildungszeit wünschen und nicht nur für sechs Monate. Genug zu lernen gäbe es ja.

Die Ausbildung im Betrieb achtet aus meiner Sicht noch zu wenig auf praktische Verkaufsgespräche mit einer Vertrauensperson, bei der Fehler machen erlaubt sind. In immer wiederkehrenden Verkaufsgesprächen konnte ich feststellen, worin meine Fehler bestanden und daraus lernen.

Was gefällt Dir besonders gut an Deiner Ausbildung?

Also, die Arbeitsumgebung ist schon ziemlich unschlagbar. Wer ein Pflanzen- und Menschenfreund ist, für den ist die Ausbildung Detailhandelsfachperson Garden absolut perfekt. In einem Betrieb mit 199 Kollegen und Kolleginnen wird es nie langweilig. Wer aufgeschlossen ist, findet bei uns schnell Freunde. Mir gefällt die breit gefächerte Welt des Detailhandels und dass es nach der Ausbildung genug Möglichkeiten gibt, sich weiter zu entwickeln.

Welche speziellen Situationen mit Kunden hast Du erlebt?

Es gibt da diese Sorte super liebe Kunden, die, nachdem ich ihnen weiterhelfen konnte, extra noch einmal an meine Theke zurückkehren, nur um mir Kafi und Gipfeli zu bringen. Einfach dafür, dass ich meinen Job gemacht hast. Da schmilzt mir jedes Mal das Herz.

Bist Du der Ansicht, dass die Ausbildung im Bereich Verkauf und Beratung Dir Werkzeuge und Hilfsmittel zur Verfügung stellt, um speziellen Situationen mit Kunden gerecht zu werden?

Wir lernen früh, wie wichtig Kulanz gegenüber unseren Kunden ist. Das wird von den Mitarbeitern aktiv vorgelebt. Auch wenn ein Kunde unfreundlich oder gar ausfällig wird, lehrt man uns, dass man Auseinandersetzungen mit dem Kunden nur verlieren kann, egal, wie sehr man sich im Recht weiss.

Welche Chancen siehst Du für eine Anstellung nach bestandener Qualifikationsverfahren und was sind Deine persönlichen Ziele für die Zukunft?

Der rasante Wandel, der zurzeit im Detailhandel mit der zunehmenden Digitalisierung einhergeht, sehe ich als enorme Chance für alle zukünftigen DHFs. Er bedeutet, dass neue Wege begangen werden müssen und alte Strukturen hinterfragt werden dürfen. Man kann sich seine eigene Nische suchen und vieles ausprobieren.

Auch wenn der Bereich «Garden» natürlich noch sehr viel kleiner ist als beispielsweise im Lebensmittelbereich, liegt einem mit dem Abschluss das breite Spektrum der Detailhandelsbranche offen. Und das ist schon mal beruhigend zu wissen. Meine Prioritäten liegen zurzeit bei der bevorstehenden QV im nächsten Jahr.

Danach möchte ich bestimmt einmal den Berufsbildnerkurs machen und spiele mit dem Gedanken, das Studium an der pädagogischen Hochschule zu machen, um später überbetriebliche Kurse zu leiten. In meinem Betrieb bin ich sehr glücklich und schätze den innovativen Geist, der bei uns herrscht. Es wird sich herausstellen, ob ich dazu irgendwann mal etwas beitragen kann.