



# Fachmann Apotheke, Fachfrau Apotheke EFZ



Beraten beim Kauf von Arzneimitteln in der Apotheke: Das ist eine der Hauptaufgaben von Fachmännern und Fachfrauen Apotheke. Und es kommen viele weitere hinzu. Die Berufsleute wissen auch über homöopathische Mittel, Kosmetik- und Pflegeprodukte oder Säuglingsnahrung Bescheid. Sie stellen im Labor einfache Verdünnungen oder Teemischungen her. Sie lagern die empfindlichen Medikamente korrekt – und sind zur Stelle, wenn mal ein Pflaster gewechselt werden muss.

# Anforderungen

## Ich kann mich gut in andere hineinversetzen und bin kontaktfreudig

Die Berufsleute sind oft die ersten Ansprechpersonen in der Apotheke und können sich problemlos auf die unterschiedlichsten Charaktere einstellen. Sie spüren heraus, welche Wünsche und Bedürfnisse die Kundinnen und Kunden haben und finden das am besten passende Produkt dafür.

## Ich bin geduldig und diskret

Oft haben die Kundinnen gesundheitliche Probleme. Es braucht Zeit, zuzuhören und die Situation zu verstehen. Die Gesundheit der Kunden gehört in die Privatsphäre; sie ist kein Thema für die Kaffeepause.

## Ich interessiere mich für Medizin und Naturwissenschaften

Arzneimittelkunde, Anatomie, Medizin und Gesundheitsförderung spielen eine wichtige Rolle im Arbeitsalltag und in der Berufsfachschule.

## Ich bin verantwortungsbewusst, exakt und ordentlich

Dass Medikamente übersichtlich und korrekt gelagert sind, dass die abgegebene Dosis passt, dass die Beratung zu heiklen Themen stimmt: Das alles liegt in der Verantwortung der Berufsleute und ist entscheidend für die Patientensicherheit.

## Ich bin gesund

Fachmänner und Fachfrauen Apotheke müssen körperlich fit sein, weil sie in ihrem Arbeitsalltag viel stehen und laufen.

✓ Um ein alternativmedizinisches Präparat herzustellen, braucht es Wissen, Geduld und Genauigkeit.

# Arbeitsumfeld

## Verschiedene Umgebungen

Die mit Abstand wichtigsten Lehrbetriebe und Arbeitgeber sind öffentliche Apotheken – von der kleinen Quartier – oder Dorfapotheke bis zur Filiale einer grossen Kette. Der Alltag der Berufsleute spielt sich nicht nur im Laden ab, wo sie beraten und verkaufen. Sie sind auch im Labor und im Warenlager anzutreffen – oder im Büro, wo sie zum Beispiel Teile der Buchhaltung erledigen oder Medikamente bestellen.

## Sozialkompetenz und Wissenschaft

Im Arbeitsleben der Berufsleute mischen sich Beratung und Verkauf, die eine grosse Sozialkompetenz voraussetzen, mit naturwissenschaftlichen, organisatorischen und administrativen Aufgaben. Fachmänner und Fachfrauen Apotheke arbeiten zwar sehr selbstständig, sind aber bei gewissen Aufgaben eng an den Apotheker, die Apothekerin gebunden – zum Beispiel im Labor oder bei der Rezeptkontrolle. Wie überall im Gesundheitsbereich gelten auch in den Apotheken strenge Hygienevorschriften.

# Ausbildung EFZ



## Voraussetzung

Abgeschlossene Volksschule



## Dauer

3 Jahre



## Lehrbetrieb

Öffentliche Apotheken aller Art und Grössen



## Berufsfachschule

Der Unterricht findet im 1. Lehrjahr an 2 Tagen, während der restlichen Lehrzeit an einem Tag pro Woche an der Berufsfachschule statt. Die Standorte sind über die ganze Schweiz verteilt. Im Mittelpunkt stehen naturwissenschaftliche Grundlagen; Arzneimittelkunde; Anatomie; Beratung und Verkauf sowie Warenbewirtschaftung, Gesetzeskunde und Administration. Hinzu kommen allgemeinbildender Unterricht (Sprache und Kommunikation, Gesellschaft) und Sport. Es wird eine zweite Landessprache oder Englisch unterrichtet.



## Überbetriebliche Kurse

Die überbetrieblichen Kurse dauern vier bis sieben Tage pro Lehrjahr. Die Standorte sind über das ganze Land verteilt. Es handelt sich um Kursräume, die von den kantonalen Berufsverbänden organisiert oder angemietet werden.



## Abschluss

Eidg. Fähigkeitszeugnis «Fachmann Apotheke / Fachfrau Apotheke EFZ»



## Berufsmaturität

Bei sehr guten schulischen Leistungen kann während oder nach der beruflichen Grundbildung die Berufsmaturitätsschule besucht werden. Die Berufsmaturität ermöglicht das Studium an einer Fachhochschule, je nach Richtungsprüfungsfrei oder mit Aufnahmeverfahren.







◀ Elion Reka liest die Medikamente ins System ein und versieht sie mit Etiketten.

▼ Zur Herstellung von Salben benutzt der Fachmann Apotheke eine Präzisionswaage.



# Laden, Labor, Lager

Die Einsatzorte von Elion Reka unterscheiden sich sehr. Das und die naturwissenschaftliche Seite seines Berufs gefallen dem Lernenden besonders.

Wenn die ersten Kundinnen und Kunden kommen, muss die Apotheke bereit sein. Darum ist Elion Reka schon am Arbeiten, bevor das Geschäft öffnet. «Weil die Hygiene-Anforderungen in einer Apotheke hoch sind, trage ich nie Strassenkleider. Als erstes ziehe ich mich komplett um, inklusive Schuhe. Dann reinige ich Boden und Möbel, mache die Tragetaschen für die Kunden bereit und kümmere mich um die Medikamente, die am Morgen geliefert werden.»

## Kühlen, lagern und präsentieren

Zuerst bringt der Lernende die Medikamente, welche in Kühlboxen geliefert werden, in den Kühlschrank.

«Das muss schnell gehen, denn die Kühlkette darf nicht unterbrochen werden», erklärt er. Dann folgen die Bestellungen der Kunden: Elion Reka macht sie zum Abholen bereit. Schliesslich ordnet er die restlichen Medikamente ins Lager ein. «Das ist nicht zu unterschätzen: Es braucht Zeit, um alle Packungen per Strichcode im System zu erfassen – und Wissen, damit jedes Medikament am richtigen Platz landet.» Nun kann sich der Lernende um den Laden kümmern. «Ich schaue, wo es Lücken in den Regalen hat und fülle diese auf.» Auch die attraktive Präsentation der Produkte gehört zu seinen Aufgaben. Zwischendurch holt er die Post oder erledigt Einzahlungen.

## Grosse Verantwortung

Im zweiten Halbjahr kommen neue Aufgaben hinzu: Elion Reka stellt im Labor Salben und Teemischungen her. Mit Hilfe einer präzisen Waage mixt er die Zutaten im exakt richtigen Verhältnis. «Es sind Arzneimittel, und da muss ich vorsichtig sein. Bei Chemikalien trage ich Handschuhe. Hier im Labor kann ich mein Interesse an den Naturwissenschaften voll ausleben.»

Der Lernende bedient nun auch Kundinnen und Kunden. «Freundlichkeit ist wichtig, und natürlich auch pharmazeutisches Fachwissen. Als Neuling kann es passieren, dass ich mal etwas nicht weiss. Dann heisst es: Sofort eine erfahrene Kollegin oder die Apothekerin um Rat fragen.» Gerade bei rezeptpflichtigen Medikamenten gibt es kein Pardon. «Die kann ich nicht einfach herausgeben. Ich muss in jedem Fall das Rezept der Apothekerin zur Kontrolle geben. Sie bestätigt mit ihrer Unterschrift, dass alles in Ordnung ist.»

## Zeit selber einteilen

Büro, Labor, Lager, Laden: Elion Rekas Arbeitsumgebung wechselt immer wieder. Das schätzt er sehr. Doch es fordert ihn auch. «Ich musste von Anfang an lernen, meine Aufgaben selbstständig zu erledigen. Wenn alle am Bedienen und Beraten sind, erklärt mir niemand, was ich als nächstes tun soll. Ich teile mir meine Zeit selber ein – und packe auch mal in Eigeninitiative etwas an, wenn ich sehe, dass es noch nicht erledigt ist.»



## Elion Reka

17, Fachmann Apotheke EFZ im 1. Lehrjahr; arbeitet in einer Filiale einer Apotheken-Kette

# Konzentration, Flexibilität und Weiterbildung

**Fachgerechte und einfühlsame Kundenberatung, Teamarbeit und Weiterbildung – das sind die wichtigsten Grundpfeiler von Arianna Schiavellos Tätigkeit.**

Nach der obligatorischen Schulpflicht fiel Arianna Schiavello die Berufswahl nicht besonders schwer. «Meine einzige Schnupperlehre machte ich in einer Apotheke. Die Arbeitsatmosphäre dort gefiel mir sofort, und der Fall war klar für mich.»

Heute arbeitet sie in derselben Apotheke, in der sie auch schon die berufliche Grundbildung absolvierte. Normalerweise trifft man sie hinter dem Ladentisch an, vor dem grossen Schubladenschrank. Hier sind die rezeptpflichtigen Medikamente aufbewahrt, deren Herausgabe durch den Apotheker kontrolliert werden muss. Arianna Schiavello ist aber nicht nur im Verkauf tätig. «Wir arbeiten oft auch im Hintergrund, wo wir die wöchentlichen Pillenrationen für die Alters- und Pflegeheime und für die private Kundschaft vorbereiten. Im Verkaufsraum gestalten wir die Schaufenster und sorgen für eine attraktive Präsentation der Produkte.»

## Vertrauenswürdig und geduldig

Verantwortungsbewusstsein ist sowohl bei der Kundenberatung als auch im Labor unverzichtbar: «Konzentration und Genauigkeit stehen immer an erster Stelle. Wir haben es immer-

hin mit Medikamenten zu tun.» Auch die Arbeitsteilung muss stimmen: «Während ich im Labor Cremes zubereite, muss sich jemand anders um die Kundschaft kümmern.»

Der direkte Kundenkontakt ist in diesem Beruf besonders wichtig: «Es braucht Geduld, ein offenes Ohr und Verständnis. Wenn ein Kunde oder eine Kundin aufgeregt oder unzufrieden ist, bleibe ich ruhig und freundlich.» Ebenso wichtig ist die Teamarbeit. «Wir pflegen untereinander eine sehr klare und transparente Kommunikation. Wer nach mir eintrifft, muss immer genau wissen, wo wir mit der Arbeit stehen. Deswegen protokollieren wir alles sorgfältig.»

✓ Arianna Schiavello berät ihre Kunden freundlich, individuell und fachlich einwandfrei.



**Arianna Schiavello**  
23, Fachfrau Apotheke EFZ,  
arbeitet in einer Dorfapotheke

✓ Beim Bereitstellen der Medikamente, z.B. für Heime, dürfen keine Fehler passieren.



## Freude am Lernen

Die Berufsfrau schätzt die Weiterbildungsmöglichkeiten. «Der Apotheker informiert uns an monatlichen Sitzungen über die neuesten Entwicklungen. Bei diesen Gelegenheiten treffen wir auch Vertreterinnen und Vertreter, die uns in ihre Produkte einführen, oder andere Fachleute. Beispielsweise gab es einmal einen Kurs zur effizienten Kommunikation in der Apotheke.»

Nach dem EFZ ist Arianna Schiavello unterdessen bereit für weitere berufliche Schritte. «Ich möchte mich auf komplexerärmedizinische Therapien spezialisieren. Derzeit bilde ich mich ein Wochenende pro Monat in Bach-Blüthen Therapie weiter. Später würde ich gerne die eidgenössische Berufsprüfung als Pharma-Betriebsassistentin ablegen.»



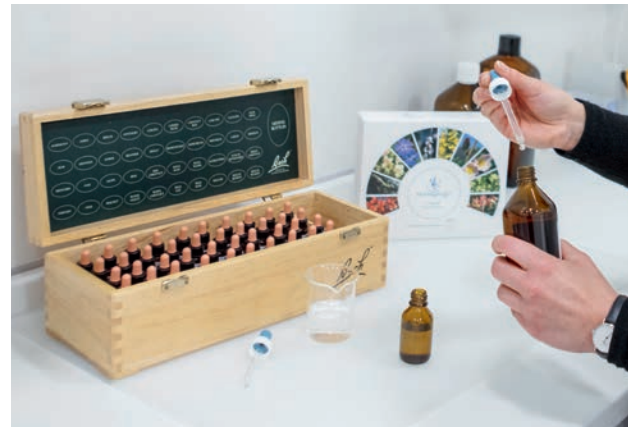
**>Beratung beim Kauf von Heilmitteln** Die Fachfrau Apotheke hört sich das Anliegen des Kunden an – und empfiehlt das richtige Produkt. Bei schwierigen Fällen hält sie mit der Apothekerin Rücksprache.



**<Rezeptkontrolle** Zusammen mit der Apothekerin kontrolliert der Fachmann Apotheke das ärztliche Rezept. Die Apothekerin bestätigt mit ihrer Unterschrift, dass alles korrekt ist.

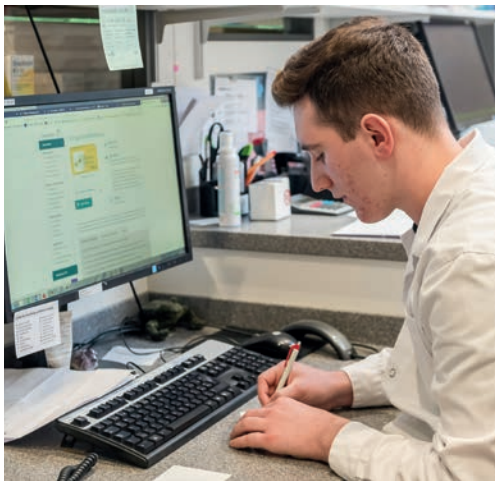


**^Beratung beim Kauf von Spezialprodukten** Apotheken bieten auch Artikel für Wellness, Beauty und gesunde Ernährung sowie im Bereich der Komplementärmedizin an. Auch in diesen Bereichen wissen die Berufsleute Bescheid.



**^Individuelle Lösungen** Die Berufsleute messen z. B. Blutdruck, Cholesterin- oder Blutzuckerwerte. Das ermöglicht auf den einzelnen Patienten abgestimmte Lösungen.

**>Recherche zu Fachthemen** Welches Medikament passt zu den geschilderten Beschwerden? Die Berufsleute rufen die Informationen aus dem Internet ab oder schlagen in Handbüchern nach.



**^Verkaufsförderung, Ladendekoration** Eine schön gestaltete Umgebung animiert zum Kaufen: Was für Shoppingcenter gilt, stimmt auch in den Apotheken.



**^Medikamente lagern** Die Arzneimittel werden in die Verkaufsgestelle, in Schubladen hinter dem Ladentisch oder im Lager eingeräumt. Besonders empfindliche Medikamente müssen in den Kühlschrank.



**<Administration** Den Lagerbestand prüfen, eine Bestellung aufgeben oder ein Kundendossier aktualisieren: Die Berufsleute arbeiten auch am Computer.





## Arbeitsmarkt

Jedes Jahr schliessen knapp 1000 Jugendliche ihre berufliche Grundbildung zum Fachmann Apotheke, zur Fachfrau Apotheke EFZ ab. Für interessierte Jugendliche sind die Chancen, eine Lehrstelle zu erhalten, gut. Auch für ausgelernte Berufsleute ist die Situation komfortabel: Es gibt genügend Stellenangebote – auch in Teilzeitpensen.

### Gute Chancen dank breiter Grundausbildung

Fachmänner und Fachfrauen Apotheke können sich in verschiedenen Bereichen spezialisieren, zum Beispiel in Naturheilkunde. Sie können die Berufsprüfung als Pharma-Betriebsassistent/in ablegen und damit beispielsweise Teamleiter/in werden. Auch sind Positionen im Aussendienst von Pharmafirmen oder, mit entsprechender Weiterbildung, bei Krankenversicherern möglich. Dank ihrer breiten Grundausbildung sind die Berufsleute auch in anderen Branchen, zum Beispiel im Detailhandel oder in der Pflege, gefragt – die entsprechenden Weiterbildungen vorausgesetzt.



## Mehr Informationen

[www.berufsberatung.ch](http://www.berufsberatung.ch), für alle Fragen rund um Lehrstellen, Berufe, Aus- und Weiterbildungen

[www.pharmasuisse.org](http://www.pharmasuisse.org), Schweizerischer Apothekerverband

[www.prosipa.ch](http://www.prosipa.ch), Schweizerische Interessengemeinschaft Pharma-Assistent/in

[www.berufsberatung.ch/lohn](http://www.berufsberatung.ch/lohn), alles zum Thema Lohn

▼ Dank ihrer breiten Grundbildung können die Berufsleute Laufbahnen in ganz verschiedenen Bereichen wählen.



## Weiterbildung

Einige Möglichkeiten nach dem EFZ:

**Kurse:** Angebote der kantonalen Apothekervereine und von anderen Anbietern aus der Branche

**Fachausbildungen:** Pharmaberater/in SHQA

**Berufsprüfung (BP) mit eidg. Fachausweis:** Pharma-Betriebsassistent/in, Pharma-Spezialist/in, Krankenversicherungs-Fachmann/-Fachfrau, Detailhandels-spezialist/in, Einkaufsfachmann/-fachfrau, Verkaufsfachmann/-fachfrau

**Höhere Fachprüfung (HFP) mit eidg. Diplom:** Detailhandelsmanager/in, Einkaufs-leiter/in, Verkaufsleiter/in, Naturheilpraktiker/in

**Höhere Fachschule HF:** dipl. Drogistin HF

**Fachhochschule:** Bachelor of Science in Biotechnologie, Bachelor of Science in Life Science Technologies, Bachelor of Science in Betriebsökonomie, Bachelor of Science in Pflege, Bachelor of Science in Physiotherapie



### Pharma-Betriebsassistent/in (BP)

Wer drei Jahre als Fachmann oder Fachfrau Apotheke EFZ gearbeitet und die nötigen Kurse absolviert hat, kann die Berufsprüfung als Pharma-Betriebsassistent/in (BP) ablegen. Diese Berufsleute leiten meist ein Team in der Apotheke. Sie sind in den Bereichen Personalführung, Marketing, Versicherungen, Betriebsorganisation, Logistik und Rechnungswesen Stellvertreter/in der Apothekerin oder des Apothekers. Zudem arbeiten sie weiterhin im Verkauf.



### Drogist/in HF

Diese Berufsleute führen Drogerien. Dort werden keine rezeptpflichtigen Medikamente verkauft. Naturheilmittel, Körperpflegeprodukte, Reformartikel, Sportnahrung und Kosmetika gehören neben Heilmitteln zur Selbstmedikation zum Sortiment. Drogistinnen und Drogisten HF haben in diesen Bereichen ein grosses Fachwissen und beraten die Kundinnen und Kunden kompetent. Darüber hinaus sind sie für Marketing und Werbung, Budget, Sortimentsgestaltung, Buchhaltung und Personalführung zuständig.

## Impressum

2. aktualisierte Auflage 2022  
© 2022 SDBB, Bern. Alle Rechte vorbehalten.

### Herausgeber:

Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufs-bildung | Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung SDBB  
SDBB Verlag, [www.sdbb.ch](http://www.sdbb.ch), [verlag@sdbb.ch](mailto:verlag@sdbb.ch).  
Das SDBB ist eine Institution der EDK.

**Recherche und Texte:** Peter Kraft, Fabio Ballinari, SDBB  
**Übersetzung:** Yvonne Gaug, Zürich  
**Fachlektorat:** Brigitte Schneider-von Bergen, Münchenbuchsee; Silvia Haddaji, SIPA, Olivia Jordi-Halter, pharmaSuisse  
**Fotos:** Maurice Grünig, Zürich, Viola Barberis, Claro; Dominique Meienberg, Zürich

**Grafik:** Eclipse Studios, Schaffhausen  
**Umsetzung:** Roland Müller, SDBB  
**Druck:** Haller+Jenzer, Burgdorf

### Vertrieb, Kundendienst:

SDBB Vertrieb, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen  
Telefon 0848 999 001, [vertrieb@sdbb.ch](mailto:vertrieb@sdbb.ch),  
[www.shop.sdbb.ch](http://www.shop.sdbb.ch)

### Artikel-Nr.:

FE1-3069 (Einzelex.), FBI-3069 (Bund à 50 Ex.)  
Dieses Faltblatt gibt es auch in Italienisch.

Wir danken allen beteiligten Personen und Firmen ganz herzlich für ihre Mitarbeit. Mit Unterstützung des SBF.

