

BESTER AUSBILDUNGSBETRIEB 2015 / MEILLEURE ENTREPRISE FORMATRICE 2015: **FRIGERIO SA, LOCARNO**

«Wir sind familiär, aber auch anspruchsvoll» «Une ambiance familiale, certes, mais exigeante»



«Die Jungen sind unsere Zukunft. Gute Berufsbildung bedeutet Engagement, viel Zeit und Arbeit, lohnt sich aber für die Jungen, unsere Firma, die ganze Branche und nicht zuletzt für die Gesellschaft».

Stefano Poncini

«Les jeunes sont notre avenir. Une bonne formation signifie un engagement, beaucoup de temps et de travail, ce qui profite toutefois aux jeunes, à notre entreprise, à toute la branche et tout particulièrement à la société».

Stefano Poncini

Viel Action, breites Fachwissen und eine familiäre Betreuung – das alles bietet die Detailhandelslehre bei der Frigerio SA in Locarno. Und noch mehr: Motivierte Lehrgangsgänger können an einem Junior-Projekt mit Sprachaufenthalt teilnehmen. Die Firma ist deshalb von der Förderstiftung polaris zum «Besten Ausbildungsbetrieb 2015» des Eisenwaren-Fachhandels gekürt worden.

Feierabend im grossen Frigerio Handwerkerzentrum in Locarno: Die letzten Kunden haben sich in die kalte Winternacht verabschiedet, in den Verkaufsräumen ist es ruhig geworden. Für die drei angehenden Detailhandelsfachmänner, die hier ihre Ausbildung absolvieren, geht ein strenger Arbeitstag zu Ende. «Buonasera, Signor Poncini!», ruft einer der jungen Männer beschwingt und geht durch die Schiebetür nach draussen. Der angesprochene Geschäftsleiter hebt die Hand und grüsst freundlich zurück. Der familiäre Umgang – auch mit den Lernenden – nimmt offensichtlich einen wichtigen Platz ein bei der Frigerio SA. Und das, obwohl das Familienunternehmen heute über 100 Mitarbeiter beschäftigt (siehe Infobox).

Beaucoup d'action, des connaissances professionnelles étendues et un suivi dans un esprit familial, voilà tout ce qu'offre l'apprentissage du commerce de détail chez Frigerio SA à Locarno. Les apprentis motivés qui réussissent leur examen de fin d'apprentissage peuvent participer à un projet junior avec séjour linguistique. Pour cette raison, la fondation polaris a désigné cette entreprise «meilleure entreprise formatrice 2015» du commerce spécialisé en quincaillerie.

Fin de la journée de travail dans le grand centre de l'artisanat de Frigerio à Locarno: les derniers clients ont pris congé et sont partis dans la froide nuit d'hiver, le calme est revenu dans les locaux commerciaux. Pour les trois futurs gestionnaires du commerce de détail qui accomplissent ici leur formation, une rude journée de travail touche à sa fin. «Buonasera, Signor Poncini!», dit l'un des jeunes hommes avec entrain et sort par la porte coulissante. Le directeur auquel il s'adressait lève la main et lui rend aimablement son salut. La familiarité des rapports, même avec les apprentis, occupe manifestement une place importante chez Frigerio SA, malgré le fait que l'entreprise familiale compte aujourd'hui plus de 100 collaborateurs (voir encadré).



Mit einem Lächeln zur Arbeit

Die freundliche Aufnahme im Team wird geschätzt von den derzeit sechs Auszubildenden der Firma – drei Detailhandels- und drei KV-Lernenden. «Ich gehe jeden Morgen mit einem Lächeln im Gesicht zur Arbeit. Ich fühle mich bei Frigerio wie in einer Familie», sagt etwa Evan Ferrari, DH-Lernender im zweiten Jahr. Seine Gefühlslage ist ganz im Sinne der Geschäftsleitung. «Wir schätzen die Lernenden als vollwertige Mitarbeitende, auch wenn sie noch in der Ausbildung sind», sagt Stefano Poncini, der das Unternehmen in 4. Generation zusammen mit seinem älteren Bruder Luca führt.



Evan Ferrari, Auszubildender im 2. Lehrjahr: «Ich gehe jeden Morgen mit einem Lächeln im Gesicht zur Arbeit».

Evan Ferrari, apprenti de 2^{ème} année: «Chaque matin, je me rends au travail avec le sourire».

Das Wohlergehen und der Erfolg der Lernenden sind spürbar ein persönliches Anliegen der beiden Geschäftsleiter. «Wir tauschen uns regelmäßig mit den Auszubildenden aus, aber auch die direkte Kommunikation ist uns wichtig. Bei unseren Rundgängen durch die Firma suchen wir immer auch das Gespräch mit den Jugendlichen», so Luca Poncini.

Mehr Support nötig als früher

Tauchen Probleme auf – in der Schule, im Betrieb oder privat – versucht man laut Luca Poncini, den Lernenden koordiniert zu helfen. In Krisensituationen gewährt die Firma auch mal eine zweite Chance – so wie bei jenem Lernenden, der derzeit ein missratenes Lehrjahr wiederholen darf. Die Brüder Poncini sind überzeugt: Jugendliche brauchen heutzutage auf dem Weg zum beruflichen Erfolg mehr Unterstützung als früher. Freizeitstress, familiäre Spannungen aber auch die grosse Auswahl an Ausbildungsmöglichkeiten würden viele überfordern. Phasenweise Lust- und Ziellosigkeit sei die Folge.

Trotz dieser Schwierigkeiten will Frigerio die Leistung der Lernenden auf einem möglichst hohen Niveau halten. Zu diesem Zweck setzt man auf einen Mix aus Anreizen, Unterstützung und Anforderungen. «Wir sind zwar familiär im Umgang, aber auch anspruchsvoll und sprechen eine deutliche Sprache mit den Jungen», sagt Stefano Poncini. «Wir machen ihnen klar, dass das Berufsleben kein Spiel ist, sondern Wettbewerb auf dem Arbeitsmarkt bedeutet, in welchem es – wie im Sport – um Podestplätze geht».

Die Anforderungen an die Frigerio-Lernenden sind in der Tat hoch. Sie sollen sich in die Kultur eines Familienunternehmens integrieren, das sich Einzigartigkeit und Exzellenz auf die Fahne geschrieben hat. Im Handwerkerzentrum müssen die Detailhandels-Auszubildenden zudem lernen, die Bedürfnisse der Kundschaft – darunter mehrheitlich Profi-Handwerker – selbstständig und effizient zu erfüllen. Ein Verständnis der Branche, Kenntnis der Prozesse im Betrieb und natürlich der gegen 90 000 Produkte im Lager-Sortiment sind dazu unerlässlich, wie Stefano Poncini sagt. Damit die Jugendlichen dieses Ziel erreichen, setzt

Au travail avec le sourire

L'amabilité de l'intégration dans l'équipe est appréciée par les six apprentis que l'entreprise forme actuellement: trois gestionnaires du commerce de détail et trois employés de commerce. «Chaque matin, je me rends au travail avec le sourire. Chez Frigerio, je me sens comme dans une famille», dit par exemple Evan Ferrari, apprenti gestionnaire du commerce de détail de deuxième année. Son état d'esprit correspond entièrement au vœu de la direction. «Nous estimons les apprentis comme des collaborateurs à part entière même quand ils sont encore en formation», dit Stefano Poncini, qui dirige l'entreprise avec son frère aîné Luca, tous deux membres de la 4^{ème} génération.

Le bien-être et le succès des apprentis sont manifestement une affaire personnelle des deux directeurs. «Nous faisons régulièrement des échanges de vue avec les formateurs, mais nous attachons aussi de l'importance à la communication directe. Lorsque nous parcourons l'entreprise, nous cherchons toujours aussi à nous entretenir avec les jeunes», dit Luca Poncini.

Il faut davantage d'assistance qu'autrefois

Lorsque des problèmes se présentent, à l'école, dans l'entreprise ou dans la sphère privée, nous essayons d'aider les apprentis de façon coordonnée. Dans les situations de crise, il arrive que l'entreprise accorde une deuxième chance, par exemple à cet apprenti qui peut répéter une année d'apprentissage ratée. Les frères Poncini sont convaincus que les jeunes d'aujourd'hui ont besoin de plus de soutien qu'autrefois sur la voie du succès professionnel. Nombreux sont ceux que le stress des loisirs, des tensions familiales, mais aussi le vaste choix de possibilités de formation dépassent. Il en résulte des phases d'apathie et de désorientation.

Malgré ces difficultés, Frigerio veut maintenir la prestation des apprentis au plus haut niveau possible. Dans ce but, l'entreprise utilise un mélange d'incitation, de soutien et d'exigences. «Nous entretenons certes des relations de type familial, mais nous sommes également exigeants et nous parlons un langage clair avec les jeunes», dit Stefano Poncini. «Nous leur expliquons clairement que la vie professionnelle n'est pas un jeu, mais signifie une concurrence sur le marché de l'emploi où il s'agit, comme dans le sport, de conquête de places sur les marches du podium.»



Luis Simao, Auszubildender im 1. Lehrjahr / apprenti de 1^{ère} année

Les exigences à l'égard des apprentis de Frigerio sont effectivement élevées. Les apprentis doivent s'intégrer à la culture d'une entreprise familiale qui vise l'originalité et l'excellence. Dans le centre de l'artisanat, les apprentis gestionnaires du commerce de détail doivent en outre apprendre à répondre de façon autonome et efficace aux besoins de la clientèle, composée en majorité d'artisans professionnels. Une bonne compréhension de la branche, la connaissance des processus de l'entreprise et, bien sûr des quelque 90 000 produits tenus en stock sont indispensables dans ce but, comme le dit Stefano Poncini. Pour que



Stefano und Luca Poncini, führen das Unternehmen in 4. Generation
Stefano et Luca Poncini sont la quatrième génération à diriger l'entreprise.

Frigerio auf eine seriös geplante betriebliche Ausbildung mit regelmässigen Schulungen und Leistungskontrollen. Einmal im Monat gibt es zum Beispiel ein Meeting für alle Lernenden des Betriebs. Themen von allgemeinem Interesse wie Marketing, Logistik oder Sozialkompetenz stehen dabei auf dem Programm.

Rotation erweitert Horizont

Eine weitere Spezialität des Lehrbetriebs Frigerio bringt Francesco Papadia – seit rund 20 Jahren Ausbilder im Handwerkerzentrum – auf den Punkt: «Das Besondere an unserer Ausbildung ist die Tatsache, dass die Auszubildenden im Geschäft rotieren können und dabei stets durch einen Mitarbeiter betreut werden.» Die Rotation führt die DH-Lernenden nicht nur durch die verschiedenen Bereiche des Handwerkerzentrums, sondern auch ins benachbarte Frigerio-Fachgeschäft für Haustechnik. Pro Lehrjahr verbringen sie rund sechs Monate im Handwerkerzentrum, vier Monate in der Logistik und zwei Monate am Haustechnik-Verkaufspunkt. «In der Haustechnik kommen die Jugendlichen mit einer ganz anderen Branche in Kontakt. Sie spüren die Unterschiede sofort, und die Job-Rotation macht ihnen Spass», sagt Stefano Poncini. Die Horizont-Erweiterung helfe den Jungen auch dabei, ihre berufliche Zukunft zu planen.

Abwechslung und jobrelevante Action sind wichtige Bestandteile der Ausbildung bei Frigerio: Die DH-Lernenden nehmen beispielsweise mit ihrem Team an internen und externen Verkauferschulungen teil oder wirken bei den zwei jährlichen Frigerio-Messen mit. «Solche Erfahrungen sind stimulierend und motivierend», ist Luca Poncini überzeugt.

Innovatives Junior-Projekt

Eine grosse Motivation für die Jugendlichen ist zudem das 2007 gestartete «Progetto Junior»: Frigerio-Lernende mit Potenzial werden nach dem Lehrabschluss für eine individuell definierte Zeit im Unternehmen systematisch weitergebildet. Zum Angebot gehört auch ein Praktikum bei einer Partnerfirma in der Deutschschweiz oder in der Romandie. Dabei kann die im Tessin so wichtige Fremdsprachenkenntnis verbessert werden. «Ziel des Projekts ist es, talentierte Mitarbeiter, die ihr

les jeunes atteignent cet objectif, Frigerio mise sur une planification sérieuse de la formation dans l'entreprise avec des séances de formation régulières et des contrôles de prestations. Une fois par mois, l'entreprise tient un meeting pour tous ses apprentis. Le programme de ces meetings porte sur des sujets d'intérêt général comme le marketing, la logistique ou la compétence sociale.

La rotation élargit l'horizon

Francesco Papadia, formateur depuis plus de 20 ans dans le centre de l'artisanat, résume une autre spécialité de Frigerio comme entreprise formatrice: «La particularité de notre formation réside dans le fait que les apprentis peuvent faire une rotation d'emploi dans l'entreprise tout en restant suivis par un collaborateur.» Cette rotation conduit les apprentis gestionnaires du commerce de détail non seulement dans les différents domaines du centre de l'artisanat, mais aussi dans le magasin spécialisé contigu de Frigerio pour la domotique. Chaque année d'apprentissage, les apprentis passent environ six mois dans le centre de l'artisanat, quatre mois dans la logistique et deux mois dans au point de vente de la domotique. «Dans la domotique, les jeunes entrent en contact avec un monde totalement différent. Ils s'aperçoivent immédiatement des différences, et la rotation d'emplois leur plaît», dit Stefano Poncini. Cet élargissement de leur horizon aide également les jeunes à planifier leur avenir professionnel.

La diversité et l'action spécifique à chaque emploi sont des éléments importants de la formation chez Frigerio: les apprentis gestionnaires du commerce de détail, par exemple, participent avec leur équipe à des cours de formation de vendeurs internes et externes ou collaborent aux deux expositions annuelles de Frigerio. «De telles expériences sont stimulantes et motivantes», Luca Poncini en est convaincu.

Projet Junior innovateur

De plus, une grande motivation pour les jeunes est le «Progetto Junior» lancé en 2007. Les apprentis de Frigerio présentant le potentiel voulu peuvent suivre, après l'examen de fin d'apprentissage, une formation continue systématique dans l'entreprise pendant une période définie individuellement. Cette offre comprend également un stage pratique dans



Bestes geben, eines Tages für Frigerio zurückzugewinnen», sagt Stefano Poncini.

Ihr Bestes geben – das will auch die Firma weiterhin für die Ausbildung junger Nachwuchskräfte. «Die Jungen sind unsere Zukunft. Gute Berufsbildung bedeutet Engagement, viel Zeit und Arbeit, lohnt sich aber für die Jungen, unsere Firma, die ganze Branche und nicht zuletzt für die Gesellschaft», so Stefano Poncini. Um die Ausbildung bei Frigerio weiter zu optimieren, bittet man übrigens jeden Absolventen um eine Bewertung des Lehrbetriebs. Ginge es nach dem Lernenden Evan Ferrari, gäbe es momentan nichts zu verbessern. «Ich liebe die Firma Frigerio so, wie sie ist», sagt er lächelnd und rückt eine Schachtel mit Schrauben im Regal zurecht.

Bericht: Nicole Button, Fotos: Alex Buschor

Für die rund 50-jährige starke Ausbildungsleistung bedankt sich die Förderstiftung polaris bei der Frigerio SA.

Die Berichterstattung über den besten Ausbildungsbetrieb des Haushaltswaren-Fachhandels, Pro Table, St. Gallen, erfolgte in der letzten Ausgabe der perspective.

une entreprise partenaire en Suisse alémanique ou en Suisse romande. Ce stage permet d'améliorer la connaissance des langues étrangères, facteur d'une grande importance au Tessin. «Le projet a pour but de récupérer un jour pour Frigerio des collaborateurs talentueux qui donnent le meilleur d'eux-mêmes», dit Stefano Poncini.

Donner le meilleur d'elle-même, c'est également ce que l'entreprise veut continuer à faire pour la formation de la relève professionnelle. «Les jeunes sont notre avenir. Une bonne formation signifie un engagement, beaucoup de temps et de travail, ce qui profite toutefois aux jeunes, à notre entreprise, à toute la branche et tout particulièrement à la société», selon Stefano Poncini. Pour continuer d'optimiser la formation chez Frigerio, nous demandons d'ailleurs à chaque apprenti qui a réussi son examen de fin d'apprentissage d'évaluer son entreprise formatrice. S'il en allait selon l'apprenti Evan Ferrari, il n'y aurait actuellement rien à améliorer. «J'aime l'entreprise Frigerio telle qu'elle est», dit-il avec le sourire en corrigeant le rangement d'une boîte de vis dans le rayon.

Reportage: Nicole Button, photos: Alex Buschor

La fondation polaris remercie la maison Frigerio SA pour 50 ans d'efforts dans la formation professionnelle.

Frigerio: Branchen-Leader mit Tradition

Das Familienunternehmen Frigerio ist seit über 90 Jahren Teil der Tessiner Firmenlandschaft. 1925 gründete Achille Frigerio die gleichnamige Firma. 1931 eröffnete er an der Piazza Grande in Locarno ein kleines Eisen- und Haushaltswarengeschäft. Im gleichen Jahr zog er am Stadtrand eine Stahlhandlung auf.

1946 übernahm sein Sohn Achille die Geschäftsleitung. Zu diesem Zeitpunkt wurde im Stadtzentrum, ein neuer Firmensitz mit Laden gebaut. Auch die Stahlhandlung erfuhr in den Folgejahren einige bauliche Erweiterungen und wurde durch eine Biegerei für Armierungseisen ergänzt. 1968 übergab Achille Frigerio die Geschäftsleitung seinem Neffen Achille Poncini. 1972 wurde eine neue Biegerei mit Lagerhaus in Cadenazzo eröffnet.

1988 markierte der Bau des neuen Geschäftssitzes mit Handwerkerzentrum am heutigen Standort in Locarno ein neues Zeitalter: Aus dem kleinen Eisenwarenladen der Locarnesi war ein modernes Handelsunternehmen mit Fokus auf die Profi-Kundschaft im ganzen Kanton Tessin herangewachsen. 2003 gelangte mit Luca Poncini bereits die 4. Generation ans Steuer des Familienbetriebs.

2010 folgte ihm sein Bruder Stefano Poncini in die Geschäftsleitung. 2011 wurde Frigerio in eine Aktiengesellschaft umgewandelt. 2014 folgte die Einführung eines neuen ERP-Systems.

Und im Frühling 2016 wird das neue Center für Haustechnik und erneuerbare Energien am bestehenden Hauptsitz eröffnet.

Die Frigerio SA beschäftigt heute über 100 Mitarbeiter. Tätig ist sie in den fünf Divisionen Handwerkerzentrum, Stahl/Metall, Bau (Fokus Armierungstahl), Haustechnik und erneuerbare Energien. Mit der Tochterfirma Edilfer SA und dem Handelsunternehmen Frigerio-System Group verfügt sie über zwei weitere Firmen mit Synergie-Potenzial zum Mutterhaus.

Frigerio: leader de la branche avec tradition

L'entreprise familiale Frigerio existe depuis plus de 90 ans au Tessin. En 1925, Achille Frigerio fonde l'entreprise du même nom.

En 1931, il ouvre, à la Piazza Grande à Locarno, un petit commerce de quincaillerie et d'articles de ménage. La même année, il fonde un commerce d'aciers à la périphérie de la ville.

En 1946, son fils Achille reprend la direction de l'entreprise. A cette époque, l'entreprise construit au centre ville un nouveau siège de l'entreprise avec un magasin. Au cours des années suivantes, le commerce d'aciers connaît également quelques extensions et est complété par un atelier de cintrage pour fers à béton. En 1968, Achille Frigerio remet la direction de l'entreprise entre les mains de son neveu Achille Poncini. En 1972, un nouvel atelier de cintrage avec entrepôt est ouvert à Cadenazzo.

En 1988, la construction d'un nouveau siège de la société avec centre de l'artisanat sur le site actuel à Locarno marque le début d'une ère nouvelle: la petite quincaillerie des Locarnais est devenue une entreprise commerciale moderne axée sur la clientèle professionnelle de tout le canton du Tessin. En 2003, Luca Poncini, de la 4^{ème} génération, arrive aux commandes de l'entreprise familiale. En 2010, son frère Stefano Poncini le rejoint à la direction. En 2011, Frigerio est transformé en société anonyme. En 2014, l'entreprise introduit un nouveau système ERP.

Au printemps 2016, le nouveau centre de la domotique et des énergies renouvelables sera ouvert au siège actuel de l'entreprise.

Frigerio SA occupe aujourd'hui plus de 100 collaborateurs. La société est active dans les cinq divisions suivantes: centre de l'artisanat, acier/métaux, construction (surtout des fers à béton), la domotique et les énergies renouvelables. Avec sa filiale Edilfer SA et l'entreprise commerciale Frigerio System Group, elle dispose de deux autres entreprises avec un potentiel de synergie avec la maison-mère.

