

So geht Berufsbildung schon bald... sehr bald!

Wollte man den Bildungstag 2021 der Förderstiftung polaris von Ende September in einen Slogan giessen, böte sich etwa «aktuell + konkret» an. Themen waren die Reform der Detailhandelslehre «verkauf 2022+» und die neue Berufslehre E-Commerce mit EFZ. Dabei wurde klar: Die Vordenkerinnen und Fitmacher der Branche haben sich von der Corona-Starre nicht erfassen lassen – im Gegenteil!



Erstmals seit der globalen Vollbremsung konnten sich die Berufsbildenden der Branche in Luzern wieder physisch begegnen! Das alleine war vielleicht schon die Reise wert – ganz sicher aber die Infos zum Stand der Berufsbildung. Die Aktualität der Themen vermochte denn auch viele Tagungsbesucher*innen aus der Westschweiz nach Luzern zu locken. Danilo Pasquinelli, Leiter Berufsbildung bei Swissavant, zeigte sich hochofret über die Resonanz in der Romandie. Und wenn Stiftungsratspräsident Christian Fiechter seinerseits die insgesamt 130 Anwesenden mit einem trockenen «Es gibt uns noch!» begrüßte, ist das seiner gewohnt unpräntösen Art zuzuschreiben. Diese Zurückhaltung als pandemische Passivität zu deuten, wäre jedoch schlicht falsch. Denn, Lockdown hin oder (lieber nicht mehr) her: Es bewegt sich viel bei der Berufsbildung. Sehr viel!

Wandel als Konstante

Und das muss es auch, denn das wirtschaftliche Umfeld verändert sich. Virus-bedingt noch schneller als bisher, wo man Corona lediglich mit Bier assoziierte. «Die letzten beiden Jahre haben einen enormen Wandel mit sich gebracht», so Fiechter. «Nach der Pan-

demie werden wir alte Einkaufsgewohnheiten nicht mehr leben – nicht mehr leben wollen!» Statt in den Laden zu gehen, bestellt man heute praktisch alles mit wenigen Klicks von zuhause aus. Die Gefahr sei gross, dass die

der Innerschweizer Messerschmiede. Heinzer nennt die Digitalisierung die «Vierte industrielle Revolution». Im Kern gehe es heute um die Datenvernetzung von IT und Software mit mechanischen und elektronischen Komponenten

«Eine gelungene Berufslehre braucht gute Berufsbildner*innen! Auch wenn sich ihre Rolle wandelt – die Verantwortung bleibt!»

Christian Fiechter,
Präsident der Förderstiftung polaris



Kunden aus schlichter Gewöhnung für immer den Geschäften fernblieben. «Darauf müssen wir rechtzeitig und richtig antworten!» – Der rasante Wandel wurde auch von Keynote-Speaker Robert Heinzer bestätigt. Als Chief Human Resources Officer bei Victorinox ist er an vorderster Front dabei, wenn es um die Erkennung von Trends und Entwicklungen in der Arbeitswelt geht. So handfest und bodenständig ein Sackmesser ist, so fortschrittlich sind die Visionen, Strategien und Prozesse

ten – also von allem mit allem. Um digital an der Spitze mithalten zu können, sieht er drei Kompetenzfelder, in denen künftig auszubilden ist:

- **Basiskompetenzen**, die man sich on-the-job eigenverantwortlich aneignet. So etwa die Nutzung von Collaboration Tools (z. B. Office 365), Social Media im Geschäft oder das Erkennen von Phishing E-Mails.



- **Fachspezifische Kompetenzen** zur Einführung, Betreuung und Weiterentwicklung digitaler Prozesse wie Big Data & Smart Data, Internet of Things, Künstliche Intelligenz, Additive Fertigung oder die 5G-Technologie.

- **Management-Kompetenzen:** Moderne Führungskräfte müssen disruptive Entwicklungen frühzeitig erkennen und Geschäftsmodelle neu gestalten können. Sie verstehen die Chancen und Risiken der digitalen Transformation und können diese konstruktiv und teamorientiert nutzen.



Robert Heinzer

«Wir haben vor zwei Jahren etwa 2% unseres Umsatzes online gemacht. Heute sind es 30%!»

Robert Heinzer,
Chief Human Resources Officer,
Victorinox AG, Ibach/SZ

Heinzer bilanzierte weiter: «Die Pandemie hat uns einen enormen Schub verliehen!» So sei die Führung von Mitarbeiter*innen im Homeoffice eine ganz neue Disziplin geworden: Transparenz und Vertrauen hätte eine neue Bedeutung bekommen, was die «soziale Kompetenz» in Ergänzung der genannten drei Kompetenzen als Führungsinstrument ins Zentrum rücke. Insofern böten sich Firmenkultur und individuelles Mindset (Denkweise, Geisteshaltung, Mentalität) als fruchtbare Böden für ein erfolgreiches Change Management an. Böden, die unbedingt und von kleinen und grossen Unternehmungen gleichermassen zu beackern seien: «Umsichtig und Vorausschauend, denn die Zukunft kommt nicht einfach. Wir gestalten sie!»

Ce reportage sera publié en français dans le prochain numéro de perspective.

Reform «verkauf 2022+»: Eine gute Ausbildung wird noch besser

Wandel verlangt Wandel! Die immer rascheren Veränderungen in unserer Gesellschaft lassen sich nicht aufhalten. Rechtzeitige Trenderkennung und durchdachte Massnahmen schützen jedoch vor Marginalisierung und einem uneinholbaren Rückstand. Die Reform der Detailhandelsausbildungen «verkauf 2022+» verfolgt genau dieses Ziel.

«Die aktuelle Detailhandelslehre gibt es seit 2005. Mit zehn- bis fünfzehntausend Lernenden sollte unsere Ausbildung immer 'up to date' sein. Mehr noch: Sie muss!» Danilo Pasquinelli, Leiter Berufsbildung bei Swissavant, führte die Zuhörerschaft gewohnt eloquent durch die Neuerungen ebendieser Detailhandelsausbildung. Der Reformtitel «verkauf 2022+» signalisiert das zeitliche Ziel: Die modernisierte Berufsausbildung wird ab August 2022 konkret umgesetzt.



Danilo Pasquinelli

«Wir sind gerne für Sie da und unterstützen Sie jederzeit bei Fragen und Problemen rund um die Reform!»

Danilo Pasquinelli,
Leiter Berufsbildung, Swissavant

4 + 2 = mehr Erfolg

Zum Einstieg skizzierte Pasquinelli den Werdegang der Reform. Er betonte dabei ausdrücklich das gute Funktionieren der bestehenden Ausbildung: «Wir stellen Bewährtes nicht einfach auf den Kopf. Die Reform verstärkt, ergänzt und aktualisiert vielmehr erprobte Inhalte, um diese zeitgemäss und praxisorientiert zu vermitteln.» Bereits 2017 – also noch lange vor Corona – wurden die Bedürfnisse des Detailhandels mittels Umfrage erhoben. Daraus hat man die gewünschten Handlungskompetenzen definiert, die man jungen Berufsleuten ab dem Jahr 2022 mitgeben will.

Pasquinelli berichtete von vier Handlungskompetenzbereichen (a bis d) und von zwei neuen Schwerpunkten (e und f). Beibehalten will man den professionellen Umgang mit Kunden (Handlungskompetenz a: Gestalten

von Kundenbeziehungen) und eine hochstehende Betreuung des gesamten Angebots (b: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen).

Ebenso bleiben die interne und externe Fachausbildung (c: Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennntnissen) sowie eine lebendige Kommunikation und Verantwortung (d: Interagieren im Betrieb und in der Branche) als Handlungskompetenzen auf dem Wunschzettel.

Zumindest in dieser expliziten Ausformulierung neu ist das Betreuen, Überraschen und Verwöhnen der Kundschaft (e: Gestalten von Einkaufserlebnissen) sowie die Pflege des Online-Shops als mittlerweile unverzichtbarem Kanal (f: Betreuen von Online-Shops).

Die vier erstgenannten Handlungskompetenzbereiche (a bis d) gelten für Fachleute EFZ und Assistent*innen EBA des Detailhandels gleichermassen. Einer der beiden Schwerpunkt-Handlungskompetenzbereiche e und f (Einkaufserlebnisse und Online-Shop) werden ausschliesslich von den Absolvent*innen der dreijährigen EFZ-Ausbildung erarbeitet.

►► ...FORTSETZUNG
e und f: Antworten auf aktuelle Herausforderungen

Das «Gestalten von Einkaufserlebnissen» (Handlungskompetenzbereich e) ist die eine neu definierte Disziplin im Mehrkampf um Marktanteile und stabile Umsätze.

Was ist gemeint? Die jungen Menschen sollen in der Lage sein, anspruchsvolle Kundenbegegnungen konstruktiv und fruchtbar zu arrangieren. Die Gesprächsführung auf hohem Niveau ist hier das Thema. Weiter sollen sie produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten kreieren können. Und sie sollen eine verlässliche Hilfe sein bei Kundenanlässen, Verkaufspromotionen oder Messeauftritten. Im Idealfall können sie diese sogar selbstständig vorbereiten und durchführen. Hier geht es also um die «hohe Schule» des Verkaufens im persönlichen Kundenkontakt. Die betriebliche Ausbildung bei Kompetenz e findet auf der Verkaufsfläche, im Büro und im Lager statt.

Mindestens ebenso wichtig ist die «Betreuung von Online-Shops» (Handlungskompetenzbereich f). Die Artikeldatenpflege, die Auswertung von Onlineverkäufen und des Kundenverhaltens sowie die gepflegte Warenpräsentation im Online-Shop gehören dazu.

Wahlmöglichkeiten bestehen weiterhin

Heute lassen sich bei der Detailhandelslehre die beiden Richtungen «Beratung» (Fachgeschäft) oder «Bewirtschaftung» (Grossfläche) wählen. Diese Alternativen gibt es neu nicht mehr. Die Reform verkauf 2022+ sieht stattdessen die Wahl zwischen «Gestalten von Einkaufserlebnissen» (Handlungskompetenzbereich e) und «Betreuen von Online-Shops» (Handlungskompetenzbereich f) vor.

Diese Wahlmöglichkeit berücksichtigt wie bisher unterschiedliche Unternehmensgrößen und -charakteristika sowie persönliche Neigungen der Lernenden. Im Schwerpunkt «Einkaufserlebnisse» (e) lässt sich durchaus eine Vertiefung der bisherigen Ausbildungsrichtung «Beratung» erkennen. Die «Betreuung von Online-Shops» (f) hingegen ist neu. Die Lernenden dieser Richtung sind im 3. Lehrjahr während sechs bis neun Monaten nicht mehr auf der Verkaufsfläche oder im Lager tätig, sondern arbeiten sich im Backoffice in die digitalen Geschäftsaufgaben ein.

Diese Richtung setzt voraus, dass der Betrieb sowohl einen etablierten Online-Shop als auch die entsprechende Fachkompetenz zum Ausbilden im Hause hat. Wo Online-Shops extern betreut werden, kann diese Ausbildung wegen dem Bezug zum eigenen Ladengeschäft eher aufwendig werden. Lehrbetriebsverbände im Detailhandel könnten jedoch gangbare Wege sein, dennoch Lernende mit dem Schwerpunkt «Online-Shops» auszubilden.

Die Entscheidung für einen der beiden Schwerpunkte e und f ist durch den Betrieb bereits bei Abschluss des Lehrvertrags zu treffen. Wenn Betriebe beide Schwerpunkte anbieten, wird pro Lehrvertrag ein Schwerpunkt festgelegt. Stand heute soll ein nachträglicher Schwerpunktwechsel jedoch möglich sein. «Dieser flexible Ansatz berücksichtigt die raschen Entwicklungen im Online-Handel», erklärte Pasquinielli.

Weitere strukturelle Neuerungen

Einige Änderungen bei der Reform sind eher äusserlich, andere substanziell. Die bisherigen «Leistungsziele» heissen neu «Handlungskompetenzen».

Die drei Lernorte Betrieb, Berufsfachschule und üK bleiben als solche bestehen, erfahren aber teilweise strukturelle Änderungen.

So gibt es mehr üK-Tage (EFZ 14 Tage, EBA 10 Tage). Ebenso ändert das Schultagemodell (neu 1,5 – 2 – 1 Schultage pro Lehrjahr). Die Berufsschulen arbeiten nicht mehr mit Fächern, sondern mit Handlungskompetenzbereichen. Analog werden beim Qualifikationsverfahren statt Fächer die Handlungskompetenzen geprüft.

Die allgemeine Branchenkunde ABK an den Schulen wird es nicht mehr geben, die spezielle Branchenkunde in den üK hingegen ausgebaut. Und im Betrieb bekommt die Lerndokumentation deutlich mehr Gewicht. Sie wird digitalisiert: «Lernende und Auszubildende haben künftig über ein Login eine gemeinsame Plattform zum Nachweis der Leistungen und zur periodischen Standortbestimmung.»

Die Lerndokumentation ist neu notenwirksam für die Schlussprüfung und deshalb zwingend zu führen. Beim Qualifikationsverfahren (QV, früher LAP) zählt die praktische Prüfung im Betrieb (Verkaufsgespräch EFZ 90 Minuten, EBA 60 Minuten) neu als Fallnote. Dies bedeutet: Mit einer Praxisnote unter 4,0 gilt die gesamte Prüfung als nicht bestanden. – Die Änderungen im Zuge der Reform «verkauf 2022+» sind hier nicht vollständig aufgeführt.

Vertiefende Informationen und die Präsentationen zum polaris Bildungstag 2021 sind unter www.swissavant.ch abrufbar. Ausserdem gilt seitens der Berufsbildung bei Swissavant für die ganze Branche und bei sämtlichen Fragen zur Reform verkauf 2022+ stets: «Wir sind für Sie da!»



Beachten Sie auch die Beilage zu den Neuerungen in der Heftmitte.
 ►►

Neue Berufslehre «E-Commerce mit EFZ»: Das kommt!

Die Vorarbeiten laufen, die Zeichen stehen auf GO! Die neue Berufslehre «Fachfrau/Fachmann E-Commerce mit EFZ» soll der Schweizer Wirtschaft den Anschluss an die Zukunft sichern. Céline-Lisa Thommen berichtete in Luzern über den Stand der Vorbereitungen. Die neue Lehre soll 2024 starten!

Die Zeit sei reif, wie allgemein zu hören ist. Ob sie allenfalls überreif ist, kann man sich in Anbetracht der Aktivitäten unserer Nachbarländer beim E-Commerce fragen. Denn Deutschland und Österreich haben je bereits 2018 mit entsprechenden Ausbildungen begonnen – notabene erfolgreich. «Wenn der Start hierzulande planmässig gelingt, sind wir 6 Jahre später dran», erläuterte Céline-Lisa Thommen, Projektleiterin Berufsbildung bei Swissavant, dazu. Es ist Zeit zu handeln – das liegt auf der Hand.

Gesuchte Kompetenz

Händeringend werden heute Leute gesucht, die digitale Vertriebsprozesse betreuen und die entsprechenden Daten bewirtschaften können. Marketing und Marktforschung im Netz sind Unterdisziplinen des E-Commerce, genauso wie die Gestaltung digitaler Kundenerlebnisse. Und schliesslich gehören das tiefere Verständnis, die Weiterentwicklung und die Verfeinerung des digitalen Vertriebs zu den Fähigkeiten der Absolvent*innen der neuen Berufslehre. Wer möchte heute nicht so jemanden im Hause haben?

Branchenübergreifend – und doch spezialisiert

Die Ausbildungs- und Arbeitsumfelder im E-Commerce sind vielfältig: Pharma, Banken und Versicherungen, öffentliche Verwaltung, Logistik, Transport und Tourismus, die

«Die neue Berufslehre E-Commerce konkurriert die Ausbildung im Detailhandel nicht. Sie ergänzt und erweitert die Möglichkeiten für die Zukunft.»

Céline-Lisa Thommen,
Projektleiterin Berufsbildung, Swissavant



Céline-Lisa Thommen

Industrie, und der Handel. Alle setzen heute auf digitale Prozesse und können damit grundsätzlich E-Commerce ausbilden. Voraussetzung ist auch hier, dass die Ausbildungsbetriebe E-Commerce-Fachleute beschäftigen, die alle geplanten Handlungskompetenzen im E-Commerce vermitteln können und über einen etablierten digitalen Vertriebskanal (z. B. Online-Shop, E-Banking, Buchungsplattform) verfügen.

Politische Knochenarbeit geht weiter

Was braucht's aus heutiger Sicht für einen erfolgreichen Lehrabschluss im E-Commerce? Analytisches und logisches Denkvermögen sind die unabdingbare Grundlage. Freude am Umgang mit Zahlen, Daten und an der Betriebswirtschaft schlechthin sind ebenso unumgänglich. Desgleichen braucht es Fähigkeiten in Planung, Umsetzung und Kommunikation. Ja, und bis die neue Ausbildung wirklich starten kann, sind noch weitere

Hürden auf politischer, strategischer und operationeller Ebene zu nehmen. Das betrifft zum einen die verschiedenen Entwürfe von Inhalten, Qualifikationsprofilen und Erlassen sowie deren Bereinigung und Veröffentlichung – jede Menge Gremienarbeit! Und zum anderen die Gründung der nationalen Trägerorganisation «E-Com – Berufsbildung E-Commerce Schweiz und Fürstentum Liechtenstein». Zehn Unternehmen und fünf Privatpersonen haben sich bereits für eine Gründungsmitgliedschaft gemeldet. Céline-Lisa Thommen schloss die Tour d'horizon zur neuen Berufslehre mit einem Aufruf zur Stärkung der Trägerschaft: «Als Gründungsmitglied diesem neuen Beruf auf die Beine zu helfen, ist eine einmalige Chance! Machen Sie mit!»

Weitere Informationen zur neuen Ausbildung:
www.e-commerce-lehre.ch

Bericht: Andreas Grünholz
Fotos: apix.ch

Die Gründungsmitglieder der nationalen Dachorganisation:



▶▶ ...FORTSETZUNG

Im Rahmen des Bildungstages 2021 der Förderstiftung polaris wurden einige Teilnehmende aus dem Publikum zu einem Kurzinterview geladen. Nachfolgend deren Statements...

Christian Fiechter, Stiftungsratspräsident Förderstiftung polaris

Herr Fiechter, wenn Sie die Berufsbildungsreform verkauf 2022+ jemandem verkaufen müssten: Wie würden Sie argumentieren?

Der Grundgedanke ist die Anpassung unserer Lehre an die heutige Zeit. In den 16 Jahren seit der letzten Reform hat sich enorm viel verändert. Bei der Digitalisierung der Prozesse genauso wie beim E-Shop und weiteren Verkaufskanälen. Und bei Kund*innen und Produkten selber. Die Kundschaft – Profis oder Private – kommt heute gut informiert ins Geschäft. Entsprechend müssen wir beraten. Das alles findet seinen Niederschlag in der Reform und in den neu formulierten Kompetenzen.

Das gilt auch für die soziale Kompetenz?

Ganz wichtig: Wir müssen ein Einkaufserlebnis bieten, das es digital nicht gibt. Bei zunehmend austauschbaren Produkten steht der gekonnte Umgang mit Menschen zuvorderst. Die Kundenbegegnung wird immer anspruchsvoller.

Damit steigen die Anforderungen an Berufseinsteiger*innen. Wie verträgt sich das mit dem Mangel an geeigneten Lernenden?

Dieses Spannungsfeld kennt nicht nur der Detailhandel. Wir sehen in der Ausbildung generell steigende Anforderungen – auf dem dualen genauso wie auf dem akademischen Pfad. Die Frage, wie wir Menschen beschäftigen, die den steigenden Anforderungen nicht gerecht werden können, ist ein gesamtgesellschaftliches Problem. Es wird uns als Kollektiv noch fordern.

Sehen Sie Lösungen?

Ein Ansatz zumindest sind Berufe, wo Praktiker ihre Stärke ausleben können, ohne sich ständig weiterentwickeln zu müssen. Ein Maschinenbediener, der seine Anlage im Griff hat, ist für eine funktionierende Wirtschaft äusserst wertvoll. Er muss dazu weder Fremdsprachen beherrschen noch eloquent präsentieren können. Es gibt Menschen, die ohne Leistungs- und Erwartungsdruck durchaus zufrieden leben können – und wollen! Das sollten wir nicht vergessen.



Christian Fiechter

Robert Heinzer, Chief Human Resources Officer, Victorinox AG, Ibach/SZ

Herr Heinzer, wo stehen wir gesellschaftlich und wirtschaftlich aktuell?

Wir stecken in der vierten industriellen Revolution. Eine disruptive Phase, die nicht nur Umbruch und Wandel, sondern auch Chancen für Neues, Besseres und damit für Fortschritt bietet. Der Wandel betrifft auch die Kompetenzen von Chefs und Mitarbeitenden, um als Unternehmen langfristig erfolgreich zu sein.

Was raten Sie den Unternehmen im Umgang mit diesem Umbruch?

Vor allem, dass sie unablässig vorausschauend den besten Weg suchen. Es geht um die Frage, mit welchen Mitteln und Kompetenzen die eigene Zukunft am besten zu gestalten ist. Ich spreche in diesem Kontext gerne von den Basiskompetenzen, die heute jede Person braucht. Weiter von Fachkompetenzen im spezifischen Sektor, und dann von Managementkompetenzen mit Weitblick. Damit meine ich die Sicht über das Tagesgeschäft hinaus, aber auch ein modernes Führungsverständnis.

Konkret?

Othmar Hitzfeld hat selbst keine Tore geschossen und keine Tore verhindert. Er hat Teams und Trainingspläne sorgfältig zusammengestellt, Strategien entwickelt und Taktiken vorgegeben. Er hat Spiel und Spieler beobachtet, motiviert und als Coach unterstützend eingegriffen, wo nötig. Das verstehe ich unter moderner Führung. Dieser Führungsansatz, zusammen mit den erwähnten Basis- und Fachkompetenzen, ist aus meiner Sicht erfolgversprechend. Auch und gerade in disruptiven Zeiten.



Robert Heinzer

Isabel Müller, üK-Kursleiterin Farben, Gehrig Drogerie und Farben AG, Luzern**Was bedeutet die reformierte Ausbildung aus Ihrer Sicht?**

Bildung ist zentral! Ich durfte selbst die üK's in Lostorf besuchen und bilde auch in unserem Betrieb aus. Das Grundkonzept überzeugt mich, die Reform verkauf 2022+ wertet gewisse Bereiche sinnvoll auf.

Was genau?

Die Fokussierung auf das Einkaufserlebnis, auf die hochstehende Beratung und auf eine umfassende Dienstleistung stimmt für mich. Wir wollen im Laden keine Warenverschieber*innen sein, das geht übers Internet. Unsere Fach- und Sozialkompetenz sollen einen attraktiven Mehrwert darstellen und den Kund*innen damit auch mehr wert sein.

Ihr Blick in die Zukunft?

Unser Geschäft betreibt keinen Online-Handel. Wir setzen voll auf das Einkaufserlebnis und die persönliche Beratung. Ich will mich in den üK dafür engagieren, dass die Konzepte der Reform auch tatsächlich praktisch umgesetzt werden. Das ist mein Beitrag zur Fitness unserer Branche!



Isabel Müller

Christoph Müller, Geschäftsführer Mueller AG, Langenthal**Was hat Sie nach Luzern reisen lassen?**

Neugier und die Gesamtverantwortung für unsere Lernenden. Auch wenn ich selbst nicht Ausbilder bin, will ich doch wissen, wo es hingehen soll. Konkret: Was müssen wir anpacken, um weiterhin ausbilden zu können?

verkauf 2022+ oder die neue E-Commerce-Lehre betreffend?

Beide Themen sind für uns relevant. Die reformierte Detailhandelslehre sichert den Bestand unserer stationären Ladenaktivitäten. Die neue E-Commerce-Lehre ihrerseits ist für Junge sicher spannend. Damit wird auch unsere Firma als Arbeitgeberin attraktiv.

Haben Sie die fachliche Kompetenz für eine E-Commerce-Lehre im Hause?

Gewisse Prozesse in diesem Sektor betreuen wir zwar nicht selbst. Aber Themen wie Analyse, Prozesssicherheit, ERP und Schnittstellenbewirtschaftung haben wir bei uns gut im Griff. Ich sehe das Ausbildungspotenzial durchaus und denke, dass wir uns mit geeigneten E-Commerce-Leuten mittelfristig weitgehend unabhängig machen von externen Stellen.



Christoph Müller

Heinz Bösiger, Leiter Retail & E-Business, Meier Tobler AG, Schwerzenbach**Sie engagieren sich federführend für die neue E-Commerce-Lehre. Warum?**

Zum einen brauchen wir Ausbildungen, mit denen sich unsere Jugend auf dem Arbeitsmarkt attraktiv bewegen kann. Zum anderen haben wir in unserem Unternehmen Probleme bei der Personalgewinnung in diesem Sektor. Wir suchen bei der Besetzung einer Stelle im E-Commerce gut und gerne ein dreiviertel Jahr – und müssen dann selbst ausbilden oder auf Lösungen auf dem Ausland zurückgreifen.

Hat die Schweiz beim E-Commerce etwas verschlafen?

Ich bin 2005 ins E-Commerce gekommen und habe damals bereits gesehen, welches Potenzial im Geschäftsmodell Amazon + Co. steckt. Ich wurde aber eher belächelt als ernst genommen. Umso mehr habe ich die Verschmelzung von Retail und E-Commerce ins Omni-Channelling zu meinem Thema gemacht. Ob die Schweiz etwas verschlafen hat? Ich möchte das nicht beurteilen, sondern mich lieber für die Zukunft engagieren.

Eine Botschaft an den Detailhandel?

Wir müssen unsere Kund*innen immer wieder neu begeistern – Zufriedenheit reicht nicht mehr. Das gilt auch für unsere Jugend. Wir sollten sie immer wieder motivieren, das Leben aktiv und fruchtbar zu gestalten. Wagen wir den Schritt in die digitale Ausbildungswelt – die Zeit ist reif!



Heinz Bösiger