



**JAHRESBERICHT**

**01.01.2016**  
**31.12.2016**

**04 VORWORT**

**10 BILDUNG**

**14 ZUKUNFT**

**26 PERSONEN**

# VORWORT

## Starke Bildung für eine starke Branche

Die Berufsschule für Detailhandel Zürich ist die grösste Berufsfachschule für Detailhandelsberufe der Schweiz – den nach den Kaufleuten zweitgrössten Berufszweig. Sie bildet derzeit 2200 Lernende aus. 2016 nahm die Zahl unserer Lernenden um 66 ab. Müssen wir uns um die Berufe des Detailhandels Sorgen machen?

Wir wissen alle, dass Prognosen grundsätzlich mit Vorsicht zu begegnen ist. Dies gilt für Beurteilungen von Wetterlagen genauso wie für Voraussagen zu Präsidentschaftswahlen.

Die duale Berufsbildung nach schweizerischem Muster vermittelt Kenntnisse und Kompetenzen, die weit über automatisierbare Abläufe hinausgehen; sie entwickelt in verbundpartnerschaftlicher Zusammenarbeit ihr Bildungssystem stets weiter und stellt sich den Herausforderungen der digitalen Zukunft. Dies gilt besonders auch für die Grundbildungen des Detailhandels, bei denen auch die Pharma-Assistentinnen und -Assistenten EFZ immer mitgemeint sind.

Im Rhythmus von fünf Jahren werden die Ausbildungsgrundlagen – von den Bildungsverordnungen bis zu schulinternen Stoffplänen – überarbeitet und neuen Gegebenheiten und Anforderungen angepasst.

So sollen beispielsweise die Schwerpunkte Beratung und Bewirtschaftung im Fach Detailhandelskenntnisse zusammengelegt und allen Detailhandelsfachleuten gemeinsam vermittelt werden.

Auf diese Weise werden deren berufstheoretische Grundlagen verbreitert, was sie letztlich kompetenter und arbeitsmarktfähiger macht. Gleichzeitig sollen die bestehenden Freikurse noch besser auf weiterführende Bildungswege abgestimmt und die Zugänge zur höheren Berufsbildung erleichtert werden, damit der Kadernachwuchs gesichert werden kann.

Der Umgang mit Informations- und Kommunikationstechnologien gehört zu den Schlüsselqualifikationen und ihre Vermittlung zu einem zeitgemässen Berufsschulunterricht. Die Vorstellungen, was darunter zu verstehen ist, gehen allerdings weit auseinander.

Unsere «Digital Natives» können sich bereits vor Lehrbeginn mit behänder Schnelligkeit in Chatrooms bewegen, Fotos und Videos austauschen und sich mit Games verweilen. Den meisten fehlen aber fundierte Informations- und Medienkompetenzen. Dazu gehören unter anderem der sorgsame Umgang mit Passwörtern oder urheberrechtlich

geschützten Werken, die effiziente Nutzung von Recherchemaschinen und Datenbanken, Präsentations- und Moderationstechniken; die Fähigkeiten, Wissen und Informationen zu beurteilen, zu verdichten und zu strukturieren sowie eigenverantwortlich zu lernen.

Auch die Kundinnen und Kunden unserer Lernenden sind besser vernetzt, besser informiert und deshalb auch anspruchsvoller. Sie erwarten von den Verkaufsprofis im Detailhandel auch zukünftig eine zuvorkommende und freundliche Bedienung sowie eine kompetente und überzeugende Beratung. Unser Beitrag zu einem auch künftig starken Detailhandel ist eine breit abgestützte und auf die Bedürfnisse der Praxis ausgerichtete Grund- und Weiterbildung.

Als Vermittlerin der Grundbildung sorgen wir für die Entwicklung von theoretischem Fachwissen sowie vielfältigen Kommunikations-, Selbst- und Sozialkompetenzen. Zudem stärken wir die Ressourcen unserer Lernenden auf der Basis von gesellschaftlich getragenen Grundwerten. Diese sind für uns: Respekt, Ehrlichkeit, Zuverlässigkeit, Toleranz, Vertrauen, Nachhaltigkeit, Wertschätzung, Offenheit und Rücksichtnahme! In jedem Jahr werden jeweils

drei dieser Werte in unsere Unterrichtsfächer integriert, mit dem Ziel, dass die Lernenden diese aktiv leben und ihren Beitrag zu einer positiven Schulkultur leisten können.

Nicht nur unsere hohen Erfolgsquoten an den Qualifikationsverfahren zeigen, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Dieses Jahr haben 92.3% der Detailhandelsassistentinnen und -assistenten EBA, 94% der Pharma-Assistentinnen und -Assistenten EFZ und 94.6% der Detailhandelsfachleute EFZ ihre eidgenössischen Berufsatteste oder Fähigkeitszeugnisse erworben.

Besonders stolz sind wir auf die Leistungen von zwei herausragenden Talenten, Eliette Lüthi vom Musikhaus Jecklin und Nirusan Srikanthan von Möbel Pfister. Sie haben an den Schweizermeisterschaften im Detailhandel Deutschschweiz in Basel die beiden ersten Plätze erkämpft und dabei eindrücklich gezeigt, welche vielfältigen Qualitäten ein erfolgreiches Beratungsgespräch verlangt.

Selbstverständlich gehört zu einer erfüllenden und befriedigenden Berufskarriere auch die Bereitschaft zur Veränderung. Nur wer sich permanent weiterentwickelt, ist rechtzeitig bereit, sich neuen Herausforderungen zu stellen. Auch dazu liefert das

Berufsbildungssystem Schweiz die richtige Antwort – mit berufsorientierter Weiterbildung oder höherer Berufsbildung!

Die Optionen dazu hat die Berufsschule für Detailhandel Zürich in Zusammenarbeit mit der KV Zürich Business School und vier weiteren Deutschschweizer Berufsfachschulen geschaffen. Im Kompetenzzentrum Detailhandel Schweiz ([www.kdhs.ch](http://www.kdhs.ch)) finden Interessierte eine spannende Palette von Kursen, Lehrgängen und Seminaren, die speziell auf den Detailhandel ausgerichtet sind. Dazu zählt ganz besonders der Lehrgang Detailhandelsspezialist/in, welcher die Teilnehmenden bis zur eidgenössischen Berufsprüfung und bei Erfolg zum eidgenössischen Fachausweis führt.

Die Detailhandelswirtschaft im Raum Zürich und viele unserer Lehrgängerinnen und Lehrgänger werden im Bildungszentrum Sihlpost einen attraktiven und zentral gelegenen Weiterbildungsstandort vorfinden. Einen Steinwurf vom Hauptbahnhof entfernt stehen die Tore zur Bildungswelt Detailhandel und zu einer erfolgreichen beruflichen Zukunft weit offen.

Erich Mattes



**ERICH MATTES**  
REKTOR



**MIRKO LEHNERR**  
VORSITZENDER DES  
GESAMTKONVENTSVORSTANDS

Sehr geehrte Damen,  
sehr geehrte Herren

Der Gesamtkonvent dient der gegenseitigen Information und der Meinungsbildung. Der Austausch vor Ort ist trotz elektronischer Post weiterhin wichtig und bildet die Grundlage unserer Verantwortung als Vorstandsmitglieder. Nebst den halbjährlichen Gesamt- und den ausserordentlichen Gesamtkonventen sind die Dezember-Weiterbildungsveranstaltungen mit über zwanzig Kursen vor den Weihnachtsferien eine grosse organisatorische und administrative Herausforderung. Diese Veranstaltungen bilden meines Erachtens den krönenden Abschluss eines Kalenderjahres und den relativ entspannten Start in die wohlverdienten Festtage. Seit fünf Jahren, also seit meinem Amtsantritt, sind jeweils einzelne Weiterbildungskurse dank dem Passepartout-Programm über die Schweizerische Arbeitsgemeinschaft für Bildungsmanagement auch externen Lehrpersonen zugänglich. Auch unsere Lehrpersonen konnten von diesem Austausch profitieren und nahmen an Kursen anderer Berufsfachschulen der Deutschschweiz teil.

Was stand vor vier Jahren in meinem ersten Vorwort des Jahresberichts? Ich erwähnte unter anderem die Platznot und Ungewissheit betreffend unseren zukünftigen zweiten Schulstandort – diese Thematik wurde damals in allen drei Vorworten unserer Repräsentanten unabhängig voneinander aufgegriffen. In der Zwischenzeit haben wir nach einem eineinhalbjährigen Zwischenhalt in der Nähe des Hauptbahnhofs einen sehr gut ausgerüsteten, definitiven zweiten Schulstandort in Zürich Altstetten.

Persönlich sehe ich uns im Schulalltag herausgefordert: Die zunehmende Heterogenität im Unterrichtszimmer mit vielen anspruchsvollen Lernenden wirkt immer wieder mühsam und ermüdend, aber auch spannend und bereichernd. Die viel beschworene Digitalisierung des Lehrmaterials könnte der Heterogenität teilweise entgegenwirken. Digitale Medien haben aber noch nicht unsere Klassenzimmerschwellen überschritten. Die Leistungsüberprüfung 2016, eine Sparmassnahme des Kantons Zürich, wird dem Bedürfnis der Lehrpersonen nach einer guten Unterrichtsqualität nicht förderlich sein.

Auf Ende Herbstsemester 2016/2017 trete ich als Vorsitzender zurück. Es ist und war mir eine Ehre, für den Gesamtkonvent federführend und verantwortungsbewusst tätig zu sein. Ich danke allen herzlich, die für den Gesamtkonvent und für unsere Schule im Einsatz sind, und selbstverständlich meiner verständnisvollen Familie. Nun wünsche ich Ihnen weiterhin grosses Interesse an unserer lebendigen Berufsfachschule und einen flotten Start ins neue Jahr!

Mirko Lehnerr

Wie sieht der Detailhandel Schweiz in Zukunft aus? Was sind unsere Aufgaben, damit die Lernenden das richtige Rüstzeug bekommen, um ihre künftigen Herausforderungen zu meistern, Chancen zu erkennen und diese zu nutzen?

Schon Kopernikus und mit ihm viele weitere Gelehrte haben versucht, in die Zukunft zu schauen. Mit Sicherheit können wir aber sagen: «Das einzig Konstante ist die Veränderung!»

Die Digitalisierung bringt neue Chancen mit sich. Gerade in Zeiten grosser Veränderungen werden zeit- und kostensparende Prozesse innerhalb des Unternehmens immer wichtiger. Um den neuen Anforderungen des Marktes gerecht zu werden, braucht es agile Mitarbeitende mit einem umfassenden branchenspezifischen Wissen, welche strukturiert denken und effizient vorgehen. Der Schlüssel zum Erfolg liegt im perfekten Zusammenspiel dieser Kompetenzen.

Unsere Aufgabe ist es, heute den Lernenden dieses Rüstzeug zu vermitteln, damit sie den künftigen Herausforderungen gewachsen sind. Dafür, dass wir dieses Ziel morgen erreichen, sind wir alle gemeinsam, von der Bildungsdirektorin über das Mittelschul- und Berufsbildungsamt, die Schulkommission, die Schulleitung mit Verwaltung und

**NICOLE FRUTIG**  
PRÄSIDENTIN  
SCHULKOMMISSION



Hausdienst, die Lehrerschaft, die Lehrbetriebe und die Lernenden selbst, verantwortlich.

Damit wir das hochgesteckte Ziel erreichen, müssen wir unsere Grundwerte im Schulhaus leben. Wir fördern eine Zusammenarbeit, die geprägt ist von gegenseitigem Respekt, Ehrlichkeit, Zuverlässigkeit, Toleranz, Vertrauen, Nachhaltigkeit, Wertschätzung, Offenheit und Rücksichtnahme, und geben dies den Lernenden mit auf ihren Weg.

Dieses Jahr haben erstmals die Regionalmeisterschaften im Detailhandel Zürich an unserem zweiten Schulstandort Herostrasse 5 stattgefunden. An den Schweizermeisterschaften für Lernende im Detailhandel Deutschschweiz haben zwei unserer Lernenden in Basel die ersten beiden Plätze errungen. Dies zeigt, dass wir mit unserem Kompetenzzentrum auf gutem Weg sind.

Aufgrund der Amtszeitbeschränkung mussten 2015 vier Schulkommmissionsmitglieder sowie der Präsident, Paul Brand, zurücktreten. An ihrer Stelle wurden folgende neue Schulkommmissionsmitglieder durch die Bildungsdirektion ernannt: Heinz Bösigler, Petra Brengard, Marcel Fritz, Helga Keller Würms, Dr. Pierre Leuenberger, Silvan Muffler und Ursula Wusk.

Leider ist Mirko Lehnherr, Vorsitzender des Gesamtkonvents und Lehrpersonenvertreter in der Schulkommission, aus familiären Gründen von seinen beiden Ämtern zurückgetreten. Ich danke ihm im Namen der Schulkommission herzlich für die wertvolle Zusammenarbeit.

Zudem verabschieden wir folgende unserer langjährigen und sehr geschätzten Lehrpersonen: Rudolf Baumann, Marie-Louise Baumann, Regine Berra, Max Blattner, Lisa Maurer, Raimund Meyer, Emil Nietlisbach, Hans-Rudolf Obrist, Yvonne Reimann, Christa Sykora, Jean-Paul Vuilleumier und Hugo Zimmermann. Ich wünsche allen von Herzen alles Gute sowie einen erfüllten Ruhestand.

Ich blicke positiv in die Zukunft des Schweizer Detailhandels, auch aufgrund des erfolgreichen Wirkens unserer Berufsfachschule.

Ich danke wiederum der Schulleitung, allen Lehrpersonen und Mitarbeitenden für ihren unermüdlischen Einsatz. Ich hege grossen Respekt für Ihre Arbeit.

Nicole Frutig

# BILDUNG

## FACHAMTSBERICHTE

### Wirtschaft

Das HQV 2017 ist erstellt und nanoo.tv für das Fachamt Wirtschaft weiterentwickelt. Zum Thema Lehrmittel Wirtschaft wird ein Micro-Teaching durchgeführt.

### Gesellschaft

Aufbau einer Archivstruktur auf nanoo.tv für gesellschaftlich relevante Filme und Radiobeiträge.

Eine Materialsammlung mit Schwerpunkt juristische Literatur ist aufgebaut.

Sechs Teams der DHZ stellen ihre selbstständige Arbeit im Stadthaus aus.

### FiB

Joëlle Miatovic und Anna Stolz sind neue Team-Mitglieder im FiB-Fachamt.

Das FiB-Leitbild der DHZ wird revidiert und aktualisiert.

### Deutsch

Die Fragetechnik für das mündliche Qualifikationsverfahren wird mittels spezieller Schulung und gegenseitigen Feedbacks optimiert.

### Fremdsprache Englisch

Das neue Lehrmittel für Englisch DHA und DHF «Shopping Matters Switzerland» kommt erstmals mit neuen Lernenden zum Einsatz. Semesterpläne und Module werden angepasst.

### Fremdsprache Französisch

Das Fachamt Französisch wird neu in das Fachamt Englisch unter der Leitung von Regula Meyer integriert.

### Sport

Die Sportwoche vor den Sommerferien ist erweitert und optimiert.

### DHK/DHP

Andy Brautlecht übernimmt von Max Blatter die Leitung der Fachschaft. Die Berufsmeisterschaft im Detailhandel wird erneut erfolgreich mit Horgen und Winterthur, dieses Jahr erstmalig an der Herostrasse in Altstetten, durchgeführt.

### Pharma

Die WRG-Lehrpersonen entscheiden sich für ein neues Lehrmittel, welches ab dem neuen Schuljahr eingesetzt wird.

Drei selbstständige Vertiefungsarbeiten von Pharma-Assistentinnen werden in der Technischen Berufsschule Zürich ausgestellt.

Eine dieser Arbeiten wird von der Stiftung «Schweizer Jugend forscht» für den nationalen Wettbewerb 2017 nominiert.

### Pharma-Fachkunde

Die Skripts in Allgemeiner und Spezifischer Berufskunde sind aktualisiert und den Lernzielen von PharmaSuisse angepasst.

### Qualitätsleitung

Es wird eine Mitarbeiterbefragung zum Arbeitsklima durchgeführt.

Die neuen ISO-Schulführungsreviews sind vorbereitet.

### Qualitätsentwicklung

Eine Weiterbildung im Bereich kollegiale Intervention ist realisiert.

Pascal Abele übernimmt die Leitung der Fachschaft von Hans-Rudolf Obrist.

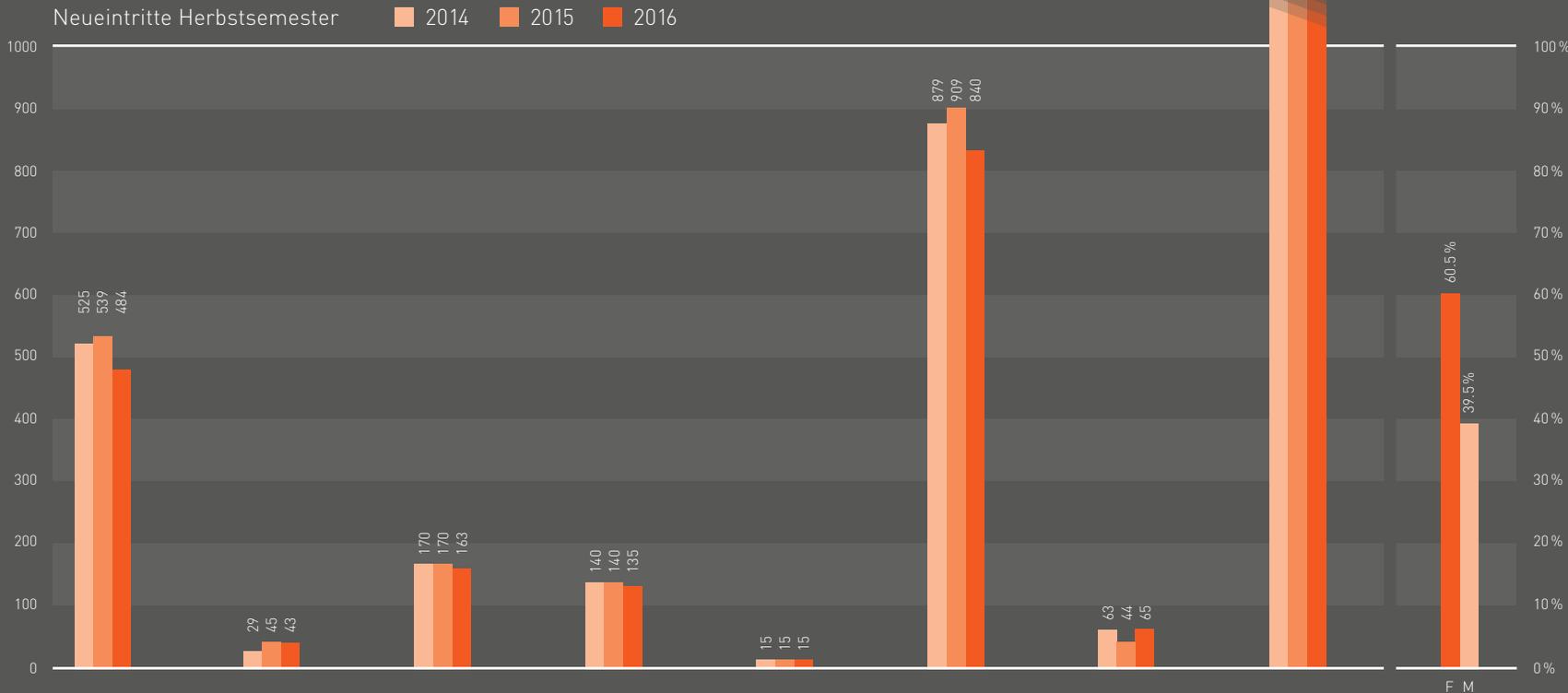
### Kontaktlehrpersonen

Die Zukunft der Gesundheitswoche wird geplant. Mit den Organisatoren der 2016 erstmalig durchgeführten Sportwoche und der Schulleitung wird diskutiert, ob und in welcher Form eine Sonderwoche mit beiden Fachämtern realisierbar ist.

### Informatik

Die ICT-Infrastruktur wird an beiden Schulstandorten erweitert; für alle neuen Lehrpersonen werden Schulungen durchgeführt. Der ICT-Betrieb an der Hero- und Niklausstrasse ist gewährleistet. Soft- und Hardware werden regelmässig gewartet und sind auf dem neusten Stand.

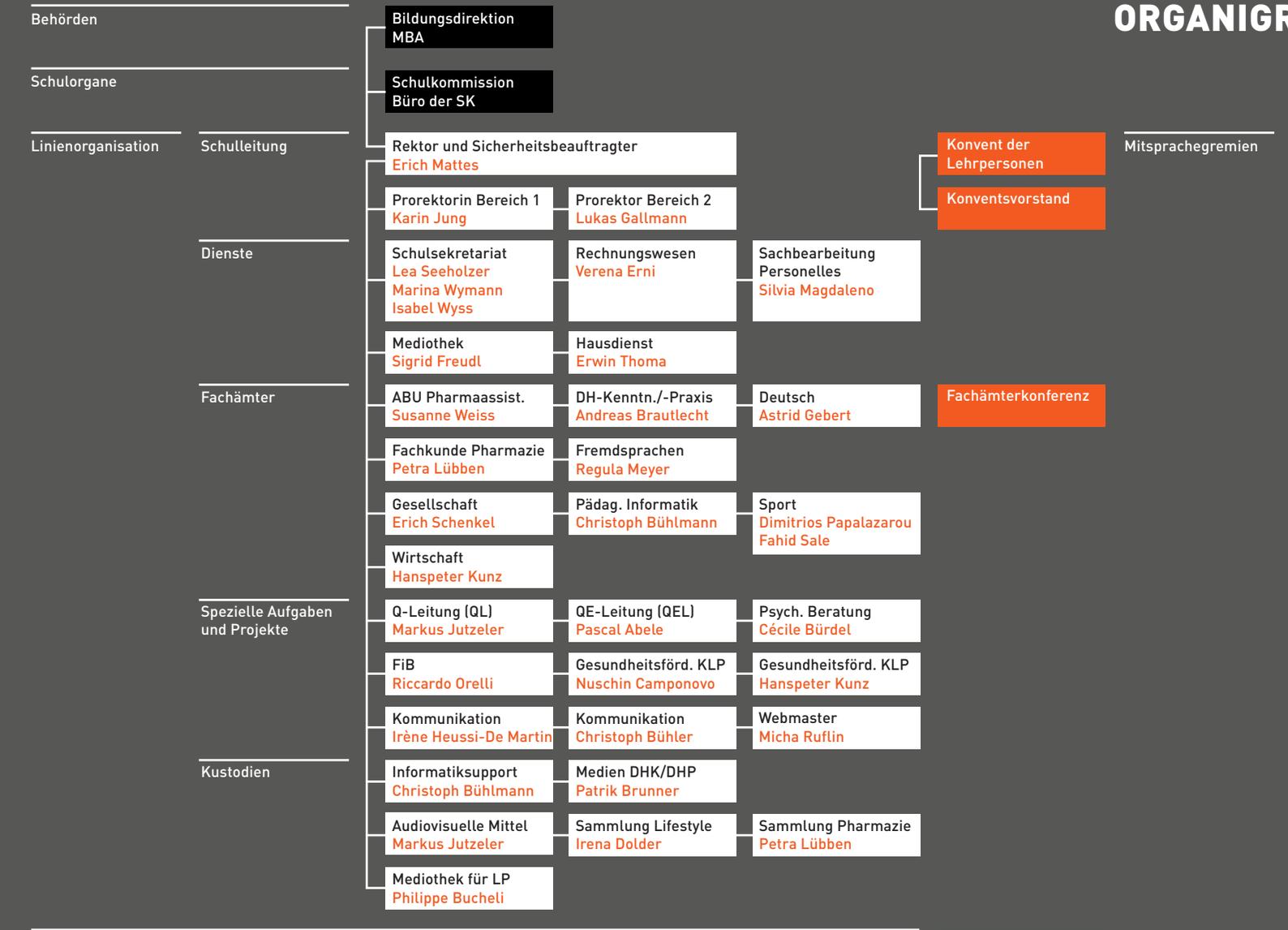
# ENTWICKLUNG ANZAHL LERNENDE



Detailhandelsfachleute    Detailhandelsfachleute Zusatzlehre    Detailhandelsassistentinnen und -assistenten    Pharmaassistentinnen und -assistenten    Vorlehre    **Total Neueintritte**    ABK extern im Herbstsemester    **Total Schülerinnen und Schüler**    Anteil Frauen und Männer

Stand: Ende August 2016

# ORGANIGRAMM



Organisation der Lernenden

Konferenz der Klassenvertreter/-innen

Stand: Ende Dezember 2016

# ZUKUNFT

Drei Gespräche über die Zukunft des Detailhandels

## **Frau Kwiatkowski, ist der Schweizer Detailhandel für die Zukunft gewappnet?**

Es gibt verschiedene Perspektiven, wie man das Thema Detailhandel betrachten kann. Das, was man unter klassischem Detailhandel versteht, ist sehr flächengetrieben. Obwohl sich in den letzten zehn Jahren die Situation dramatisch verändert hat, scheint der Einzelhändler am stationären Handel, seinem Laden und seinem Sortiment festzuhalten. Er betrachtet die Zukunft des Handels – wider besseren Wissens – aus dieser Perspektive.

Das Verhalten und die Informationsprozesse der Konsumenten sind in den letzten Jahren sehr hybrid geworden. Wählt der Kunde im Laden aus und kauft im Netz oder informiert er sich online und kauft das Produkt im Laden, um es sehen und anfassen zu können? Obwohl sich diese Entwicklung seit Jahren abzeichnet, haben Händler erstaunlicherweise immer noch grosse Mühe, damit umzugehen. Diese Entwicklung ist in den letzten Jahren in vielen typischen Einkaufsstrassen der Schweiz zu beobachten; viele klassische Zwischenhändler müssen ihre Geschäfte schliessen. Die exorbitanten Mieten an den begehrten Standorten

können sich bald nur noch internationale Grosskonzerne leisten, welche die Produktions- und Logistikketten beherrschen und damit den Kampf um Margen noch gewinnen können.

Es sind alle Branchen betroffen. Die letzte Domäne des stationären Handels scheint noch die Lebensmittelbranche zu sein. Es gehört zu unserer Routine: Essen einzukaufen, ist eine sehr sinnliche Erfahrung, dabei spielen Optik und Haptik eine entscheidende Rolle.

## **Wie kann der klassische Zwischenhändler auf die Bedrohung aus dem Netz reagieren?**

Es geht primär darum, ein Einkaufserlebnis zu kreieren und die Perspektive des Kunden einzunehmen.

Das Hochpreissegment ist diesbezüglich den anderen Branchen gegenüber im Vorteil. Je grösser die Marge für ein Produkt, desto eher kann sich der Händler dessen Inszenierung leisten.

Eine andere Chance bietet sich in der Nische. Ein Megatrend wie die Digitalisierung des Alltags provoziert immer auch einen Gegentrend: den Wunsch des Konsumenten nach Einfachheit,

zurück zur echten, authentischen Erfahrung, den sogenannten «romance approach». Im Zentrum steht die Geschichte hinter dem Produkt und die Fähigkeit, diese zu inszenieren

## **Werden wir in zehn Jahren noch gleich viele Detailhändler ausbilden?**

Wahrscheinlich nicht, zumindest nicht mit dem Konzept, das wir heute kennen. In der Wirtschaftsgeschichte gibt es aber immer wieder Rationalisierungswellen. Im Zuge der Technologisierung des Konsums werden neue Funktionen auf dem Arbeitsmarkt gefordert. Das Bewirtschaften von Supermarktkassen wird in Zukunft weniger gebraucht werden. Für Lernende bieten sich aber auch neue Chancen – diese liegen vor allem im Bereich der Sozialkompetenz. Wo ist der Mensch besser als die Maschine? Die Interaktion mit dem Kunden wird mehr in den Vordergrund treten: Wie kann man ein Erlebnis erzeugen, eine Geschichte erzählen, in den Verkauf nicht bloss das Produkt, sondern auch den Produzenten mit einbinden? Flexibilität und Anpassungsfähigkeit sind wichtiger als Wissensvermittlung.

## **Wie könnte die Zukunft des stationären Detailhandels aussehen?**

Der verbleibende stationäre Handel wird wahrscheinlich mehrheitlich eine Marketing- und Kommunikationsfunktion übernehmen: Die Produkte werden im Showroom inszeniert, der Händler ist Gastgeber und seine Verkaufskanäle sind hybrid und flexibel. Viele Geschäfte, wie wir sie heute in den Städten vorfinden, werden verschwinden. Gesichtlose Einkaufsstrassen und Shoppingcenter entsprechen immer weniger unseren Vorstellungen des Einkaufens. Wir suchen deshalb immer wieder das authentische Einkaufserlebnis: die Inszenierung des Produktes in der nostalgischen Quartieratmosphäre oder auf dem Marktplatz.

Zukünftig wird auch die Vernetzung von Realität und Digitalisierung immer natürlicher verlaufen. Damit lassen sich räumlich und zeitlich getrennte, trotzdem glaubwürdige Erlebnisse inszenieren. Der kreative und flexible Umgang mit dieser Technologie – darin liegt eine grosse Chance für die Lernenden: Fähigkeiten zu erlangen, die sie in Zukunft auch in anderen Bereichen nutzen können.



**MARTA KWIATKOWSKI**  
SENIOR RESEARCHER  
GOTTLIEB DUTTWEILER INSTITUT



**SILVAN MUFFLER**  
LEITER BERUFSBILDUNG  
GENOSSENSCHAFT MIGROS ZÜRICH

#### **Herr Muffler, welche Detailhandelsbranchen sind von der Digitalisierung betroffen?**

Aktuell bekommen besonders die Sparten Consumer Electronics, Sport, Textil, Schuhe, aber auch Möbel die Digitalisierung zu spüren. Der Online-Handel nimmt in diesen Branchen stark zu und konkurriert das Geschäft auf der Fläche.

Der Online-Handel im Bereich Nahrungs- und Genussmittel wächst ebenfalls. Wer hier aber gezielt nach Beratung und Qualität sucht, wird um einen Besuch in einer Filiale nicht herumkom-

men. Was in dieser Branche sicher auffällt, ist der Einsatz von Self-Scanning-Kassen. Die technologische Entwicklung wird dazu führen, dass Abläufe vereinfacht werden. Den Bewirtschaftungsprozessen wird eine zentrale Funktion zukommen.

Die neuen Möglichkeiten der Digitalisierung bedeuten aber nicht, dass es eine Verkaufsfläche ohne Personal geben wird. Die Kundschaft wird auch in Zukunft beim Kauf frischer Ware lieber einer persönlichen Beratung als dem Computerbildschirm vertrauen. In vielen Bereichen wird die Kundenbeziehung intensiver, die Erwartungshaltung gegen-

über dem Personal wird zunehmen.

Die Kundschaft möchte nicht einfach bedient, sondern beraten werden. Hier besteht die grosse Chance, sich vom Online-Handel abzuheben.

#### **Wie verändert sich der Beruf des Detailhandelsfachmanns /der Detailhandelsfachfrau?**

Der Beruf wird anspruchsvoller. Wir sind mitten in der Entwicklung zu einer 24h-Gesellschaft. Die Kundschaft erwartet die unmittelbare Befriedigung ihrer Bedürfnisse: Die Öffnungszeiten werden angepasst.

«Die Digitalisierung wird weiter voranschreiten. Dass in zehn Jahren Roboter die gesamte Bewirtschaftung in den Filialen übernehmen werden, schliesse ich jedoch aus.»

Weiter werden die technischen Anforderungen steigen: Kassensystem, Bestellwesen und neuartige Verkaufskanäle. Dies erfordert von den Mitarbeitenden ein technisches Grundwissen, Flexibilität und vor allem Anpassungsfähigkeit, mit der sich immer schneller verändernden Situation umgehen zu können.

#### **Wie wird die zukünftige Ausbildung diesen Veränderungen gerecht?**

Besonders wichtig für die Lernenden ist die Vereinbarkeit der Arbeit mit der Freizeit. Durch die sich verändernden Öffnungszeiten wird die Freizeitgestaltung für die Jugendlichen immer schwieriger. Jedoch liegt es in der Verantwortung der Unternehmen, Strukturen aufzubauen, die es den Mitarbeitenden ermöglichen, mindestens einmal pro Woche einem Hobby nachzugehen.

Die Digitalisierung an sich ist eine grosse Herausforderung. Zum einen wird der Anspruch an die digitale Kompetenz der Jugendlichen steigen. Sie müssen Eigenschaften mitbringen, die sie in diesen neuen Situationen gezielt einsetzen können. Zum anderen steigt auch der Anspruch an das ausbil-

dende Unternehmen, diese Kompetenzen gezielt vermitteln zu können.

Die Ausbildung wird aufgrund der Schnellebigkeit viel allgemeiner und zukunftsorientierter ausgerichtet. Die Vermittlungsprozesse werden komplexer. Die Lernenden sollen am Ende ihrer Ausbildung eine gute Arbeitsmarktfähigkeit besitzen. Was heute Gültigkeit besitzt, kann sich morgen bereits ändern. Die Halbwertszeit des Wissens wird kürzer. Dadurch steigt der Anspruch an die Ausbildung stark an.

Es liegt in unserer Verantwortung, den Lernenden die Mittel mitzugeben, sich verändertes Wissen selbstständig aneignen und es zielgerichtet einsetzen zu können.

#### **Wie sieht die Zukunft des Detailhandels aus?**

Die Digitalisierung wird weiter voranschreiten. Dass in zehn Jahren Roboter die gesamte Bewirtschaftung in den Filialen übernehmen werden, schliesse ich jedoch aus.

Es wird immer ein Kundensegment geben, welches den Kontakt, das Produkt und das Einkaufserlebnis

in den Mittelpunkt stellen wird. Diese Kundschaft braucht nicht ein Überangebot an Artikeln, sondern ein überschaubares und nachhaltiges Angebot. Dafür ist sie auch bereit, den Aufwand von Zeit und Geld auf sich zu nehmen. Das Einkaufen soll auch in Zukunft ein Erlebnis sein.

#### **Welche Lernenden werden zukünftig eine Lehre im Detailhandel machen?**

Motivierte Jugendliche, die zum Unternehmen und vor allem zum Beruf passen. Diese werden immer gute Chancen haben, eine Lehre absolvieren zu können. Falls es aufgrund der schulischen Leistungen nicht für eine EFZ-Ausbildung reicht, kann das Ziel, den eidgenössischen Fähigkeitsausweis zu erlangen nicht nur bei uns über eine EBA-Lehre und eine anschliessende Zusatzlehre erreicht werden.

Wichtig dabei ist, dass sich die Jugendlichen mit ihrem Berufswunsch und der damit immer grösser werdenden Herausforderung im Bereich Sozialkompetenz auseinandersetzen und sich bewusst für diesen spannenden Beruf entscheiden.

«Auch die Berufsbildungswelt wird sich in Zukunft noch schneller verändern. Wichtig ist, die Entwicklungen rasch zu erkennen und entsprechend zu reagieren.»

**Herr Sievi, die Veränderungen im Detailhandel sind offensichtlich. Wie sehen Sie das?**

Tatsächlich – der Detailhandel befindet sich in einem gewaltigen Transformationsprozess. Neue Verkaufsformen wie der Onlinehandel gewinnen stark an Bedeutung. Der gut informierte Kunde stellt für alle Branchen eine grosse Herausforderung dar. Die Beratung und der persönliche Kontakt werden noch wichtiger und entscheidend für den Erfolg im stationären Detailhandel. Die Bedeutung der sozialen und emotionalen Faktoren im Umgang mit den Kundinnen und Kunden wird weiter steigen. Einerseits haben wir den schnellen Einkauf – andererseits das urmenschliche Bedürfnis nach persönlichem Kontakt und Austausch.

**Wie wird der Berufsnachwuchs gefördert und gesichert?**

Durch attraktive, zeitgemässe Grundbildungen mit Perspektiven. Genau diese Frage werden wir uns auch am 1. BDS Tag vom 13. Juni 2017 stellen. Damit soll erstmals das Thema Bildung Detailhandel 2020+ angegangen werden. Wir werden breit abgestützt mit Fachpersonen aus der Praxis, aus den Berufsfachschulen sowie

aus Bund und Kantonen diskutieren. Wir wollen diese zentrale Frage aus der Praxis für die Praxis zusammen mit unseren Partnern angehen.

**Welche Veränderung in der Ausbildung zieht dies nach sich?**

Die konkreten Veränderungen werden auf der Basis der laufenden Entwicklung sowie der nicht ganz einfachen Zukunftsprognosen festzulegen sein – heute kann diese Frage noch nicht seriös beantwortet werden. Jeder weiss, dass wir mitten im Wandel stehen – wie schnell dieser vorstatten gehen wird und wohin er uns schliesslich führen wird, ist schwierig zu beantworten. Wichtig ist, die Entwicklungen rasch zu erkennen und entsprechend zu reagieren.

Alle Partner müssen sehr flexibel sein. Auch die Berufsbildungswelt wird sich in Zukunft noch schneller verändern – so werden wir auf flexible Ausbildungskonzepte und anpassungsfähige Rahmenbedingungen angewiesen sein. Ist es noch zielführend, wenn Veränderungen in den Grundlagen unserer Berufe im Detailhandel vom Zeitpunkt des Starts der Diskussionen bis zur Umsetzung im ersten Qualifikationsverfahren fünf Jahre und länger dauern? Diese Frage werden wir uns

zusammen mit den anderen Verbundpartnern stellen müssen. Neben den Konzepten und Strukturen müssen aber auch die Beteiligten wie beispielsweise Lehrpersonen und Berufsbildner offen sein, rasch Neues zu lernen und umzusetzen.

**Welchen Stellenwert wird die Ausbildung bekommen?**

In einer digitalisierten Welt wird die Bedeutung der kommunikativen Berufe wachsen. Der Detailhandel zählt zu diesen Berufen. Er braucht Mitarbeitende mit Fachkompetenz und Herz, der Fähigkeit, Gedanken, Emotionen und Motive einer anderen Person zu erkennen und zu verstehen. Es geht darum, im stationären Handel eine Vertrauensbeziehung zu den Kunden aufzubauen. Die DHF-Grundbildung wird an Bedeutung gewinnen. Wo sonst kann Empathie und Auftrittskompetenz erlernt und auch angewendet werden? Diese zwei Eigenschaften kann man sich kaum theoretisch aneignen – man erlernt und trainiert sie vor allem durch den täglichen Kontakt mit Menschen und die dabei gemachten Erfahrungen. Dies ist eine wesentliche Stärke der DHF-Grundbildung.



**SVEN SIEVI**  
GESCHÄFTSFÜHRER BILDUNG  
DETAILHANDEL SCHWEIZ



## **MARTINA WALZ**

MUSIK HUG AG

Für mich besteht die Aufgabe des Detailhandels nicht darin, Massenware zu verkaufen. Ich vermittele dem Kunden auch die Geschichte hinter dem Produkt und gebe ein Gefühl für die Wertschöpfung von Material und Fabrikation an ihn weiter.

Mit dem technischen Fortschritt können irgendwann die besten Roboter gebaut werden, doch die Liebe zum Produkt werden diese nie vermitteln können.

## **CURDIN JÄGER**

DATA QUEST AG

Selbstverständlich kann man auch auf Google nach Antworten suchen, im Fachgeschäft beraten wir jedoch kompetent und individuell. Etwas mehr dafür zu bezahlen, lohnt sich. Ansonsten hat der Kunde das falsche Produkt und ich bin arbeitslos.





## **EDITA SELMANI**

BABYHAUS WEHRLI AG

In meiner Branche haben wir das Glück, dass Kinder Könige sind. Die Eltern sind übervorsichtig und wünschen eine umfassende Beratung.

Aus irgendeinem Grund mögen mich Babys und Kleinkinder, was sicher auch ein Vorteil ist.

## **CLIRIM RACAJ**

MIGROS SUPERMARKT, WIEDIKON

Ich bin mir nicht sicher, ob ich auch in Zukunft noch im Detailhandel arbeiten werde. Aber wenn ich etwas mache, dann mache ich es richtig und mit Leidenschaft. Im Moment lebe ich für den Detailhandel, es ist ein toller und vielfältiger Beruf.



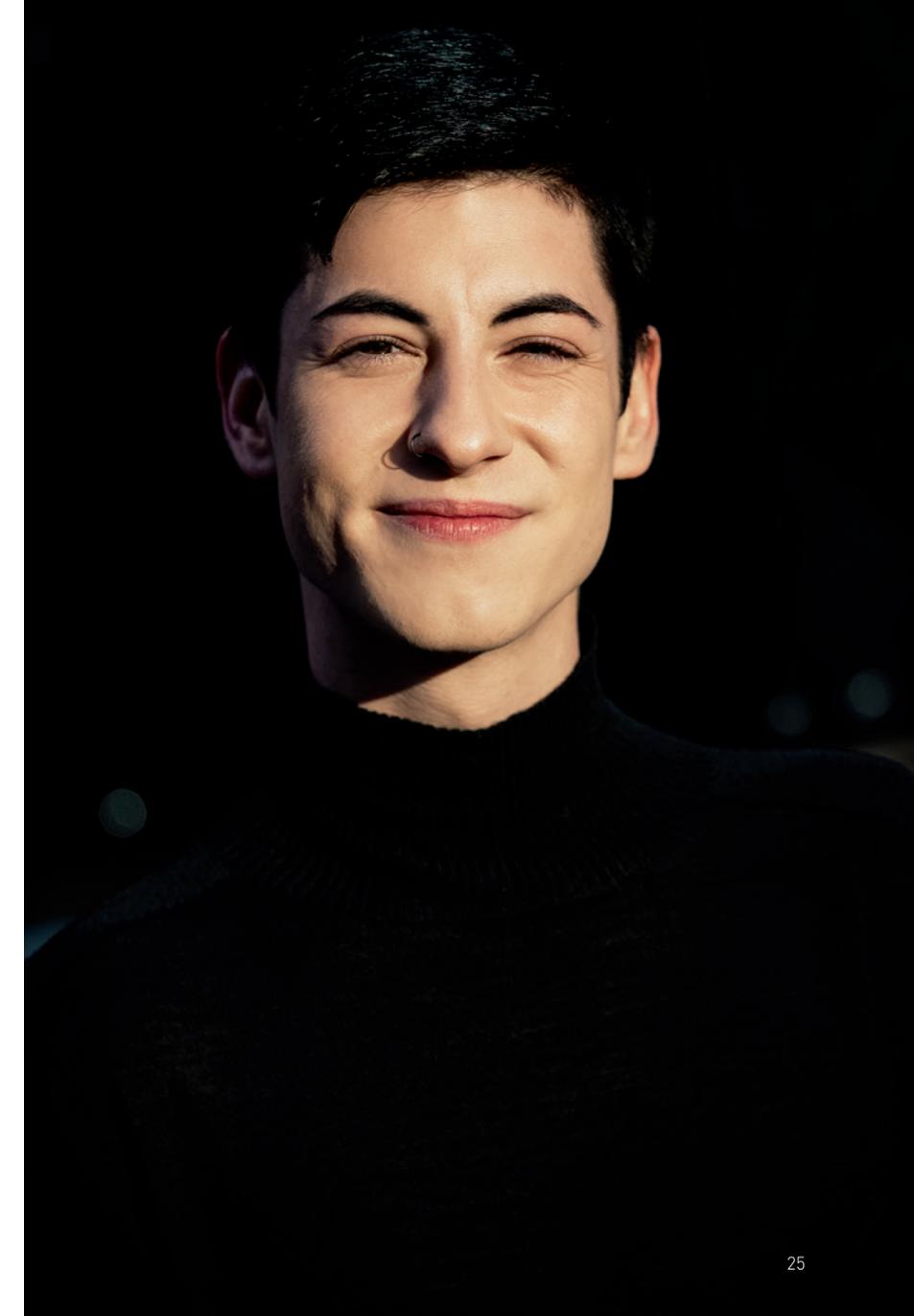


## **DEAN MACKAY**

BOUTIQUE ROMA AG

Immer mehr Leute kommen ins Geschäft und probieren unsere Kleider, um sie anschliessend online zu kaufen. Der Umsatz sinkt, wir verdienen weniger. Viele Geschäfte müssen schliessen. Wo soll man sich dann beraten lassen?

Ich bin stets ehrlich mit meinen Kunden und sage ihnen meine Meinung. Ich Sorge dafür, dass jeder Kunde mein Geschäft fröhlich und zufrieden verlässt, egal ob er etwas kauft oder nicht.



## LEHRPERSONEN DHZ

Pascal Abele • Denise Abplanalp • Jeannette Amos • Patrik Aregger • Laura Auchli • Vera Auf der Maur • Bettina Baumann  
Rosmarie Berger • Irene Billeter • Claudine Birbaum • Jürg Blatter • Remo Boccuzzo • Andreas Brautlecht • Annina Brun  
Patrik Brunner • Philippe Bucheli • Corina Bucher • Christoph Bühler • Christoph Bühlmann • French Büsser • Cornelia Cadisch  
Claudia Calistri • Ursin Camenisch • Nuschin Camponovo • Annetta Debrunner • Hans-Ulrich Demuth • Michela Di Meo  
Irena Dolder • Anita Dornbierer • Susanne Dubach • Lajescha Dubler • Robert Eggenberger • Marina Eicke • Patricia Ernst  
Alfons Fischer • Christian Frey • Marianne Frey • Caroline Fritz • Daniela Furrer • Victor Furrer • Lukas Gallmann • Astrid Gebert  
Rolf Geiger • Beatrice Grimmer • Elisabeth Gusdek • Irène Heussi-De Martin • Ilonka Heyn • Ulrike Hummel • René Jenni  
Karin Jung • Markus Jutzeler • Gisella Kahrom • Martina Kilchenmann • Angelika Kokkinis • Aline Kunz • Hanspeter Kunz  
Mirko Lehnherr • Peter Leutwiler • Daniel Lienhard • Yannick Lorez • Petra Lübben • Erich Mattes • Bettina Meier • Felix Meier  
Miriam Meyer • Regula Meyer • Boris Mijatovic • Joëlle Mijatovic • Stefanie Mühlemann • Colette Murer • Sabine  
Neuenschwander • Claudia Oertli • Riccardo Orelli • Olayinka Otuyelu • Dimitrios Papalazarou • Heike Reinheimer • Martha Risi  
Mercedes Roth • Micha Rufli • Fahid Sale • Alper Salman • Ariane Schaetzle • Myriam Schaltegger • Sylvia Schär • Erich Schenkel  
Andrea Schmider • Sibilla Schönenberger • Mélanie Schwarz • Walter Schwarz • Carole Schweizer-Eugster • Isabel Schweizer  
PhilippSchweizer • Imke Speck • Edith Stoll • Anna Stolz • Rahel Strickler • Martin Tschudin • Robert van de Pol • Gisela Vesely  
Ursina Vetsch • Daniella Vetterli • Erika Vögeli • Gisela von Däniken • Albert Vontobel • Julia Weber • Christian Weidemann  
Susanne Weiss • Eva Wenger • Monika Willi • Thomas Wyss • Kaya Yigit • Christof Zach • Caroline Zimmermann • Florian  
Zimmermann • Urs Zimmermann • Claudia Züllig • Regula Zupan

Berufsschule für Detailhandel Zürich  
Niklausstrasse 16  
8006 Zürich  
Telefon 044 368 27 00  
[www.bsdhz.ch](http://www.bsdhz.ch)

---

Herausgeber: Berufsschule für Detailhandel Zürich  
Redaktion: Irène Heussi-De Martin, Christoph Bühler  
Grafik: Dimitri Frangiadakis  
Fotografie: Yves Bachmann

