

«Ein neues Berufsbild mit enormem Zukunftspotenzial!»

Nicht allein der Handel, sondern die gesamte Schweizer Wirtschaft erlebt momentan einen «Digitalisierungs-Tsunami» – durch die COVID-19-Pandemie noch stark beschleunigt. Man sucht dringend die entsprechenden Fachleute. Die angedachte neue Berufslehre «E-Commerce» sei deshalb das Gebot der Stunde, meint Swissavant Präsident Andreas Müller. Der Verband Swissavant hat die Implementierung dieser neuen Berufsausbildung proaktiv an die Hand genommen und begleitet die strategische und operative Umsetzung federführend.



«Un nouveau profil de profession avec un grand potentiel d'avenir!»

Non seulement le secteur de la vente au détail, mais aussi l'ensemble de l'économie suisse connaît actuellement un «tsunami de la numérisation» – accéléré par la pandémie COVID 19. Il y a un besoin urgent de spécialistes compétents. Le nouvel apprentissage «e-commerce» envisagé est donc à l'ordre du jour, déclare Andreas Müller, président de Swissavant. L'association Swissavant a adopté une approche proactive pour implémenter cette nouvelle formation professionnelle en assumant le rôle de chef de file de sa mise en œuvre stratégique et opérationnelle.



Andreas Müller, Präsident von Swissavant – Wirtschaftsverband Handwerk und Haushalt stellt sich den Fragen der *perspective* und weist deutlich auf die Wichtigkeit der neuen Berufslehre «E-Commerce» hin.

Andreas Müller, président de Swissavant – Association économique Artisanat et Ménage, répond aux questions de *perspective* et souligne clairement l'importance de la nouvelle formation professionnelle «e-commerce».



Es brennt ihm regelrecht unter den Nägeln, das Thema! Mehr noch, die Realisierung der neuen Berufslehre «E-Commerce», möglichst noch in seiner Präsidialzeit; hat für Andreas Müller augenscheinlich erste Priorität. Die Schweizer Wirtschaft fordere Fachkräfte – zunehmend ungeduldig – die neue Berufsausbildung sei somit die richtige Antwort auf den digitalen Zeitgeist. Es geht um praktische Handlungskompetenz im digitalen Berufs- und Geschäftsalltag: «Ohne digitale Prozesse können wir nicht mehr überleben und erfolgreich wirtschaften. Deshalb sind die Fachleute dazu wichtig – und dringend gesucht!»

Herr Müller, für das allgemeine Verständnis: Was lernt ein junger Mensch, wenn er sich für die neue Berufslehre «E-Commerce» entscheidet?

Wir wollen die neue berufliche Ausbildung breit ansiedeln, denn E-Commerce betrifft ja nicht nur Handel und Verkauf. Banken, Versicherungen, Produktionsunternehmen, Dienstleister, Verwaltungen, Logistiker und Grossverteiler – überall greifen heute Informations- und Geschäftsprozesse ineinander, die zurzeit mit Volldampf digital ergänzt oder vollständig digitalisiert werden. Diese gilt es integral zu verstehen, zu pflegen und zu gestalten. Sämtliche Unternehmungen mit digitalem Geschäftsmodell sind also potenzielle Ausbildungsbetriebe. Es kommt auf die Ausbildungsrichtung an, für die sich ein junger Mensch beim Berufseinstieg entscheidet.



Wenn wir beim Fachhandel bleiben: Wie und wo wird man sich mit dem Abschluss «E-Commerce» wiederfinden?

Wenn ich hier aus der Sicht «Ausbildungsrichtung Handel» antworten darf: Im Prinzip in jeder Unternehmung, die einen Web-Shop hat – oder einen aufbauen möchte. Die praxisorientierte Berufslehre befähigt die Absolventen, einen Shop zu führen, aktuell zu halten, ihn auszubauen und zu verlinken, immer wieder präsent zu machen. Relevante Contents aufzubereiten, das Marketing zu strukturieren und vorantreiben, neue Kundengruppen erreichen und anbinden ... der Beruf orientiert sich an den aktuellen Bedürfnissen des Marktes, eigentlich an allen kommerziellen Aktivitäten unserer Schweizer Wirtschaft. Die Bedürfnisse von Seiten der Wirtschaft und Unternehmungen sind riesig und entwickeln sich rasant immer weiter. Darum sehe ich für ausgebildete Berufsleute «E-Commerce» hervorragende Marktchancen.

Pour lui, c'est un sujet vraiment urgent! De plus, la réalisation du nouvel apprentissage «e-commerce», si possible pendant sa présidence, est apparemment la première priorité d'Andreas Müller. L'économie suisse demande des travailleurs qualifiés – de plus en plus impatiemment – et la nouvelle formation professionnelle est donc la bonne réponse aux préoccupations actuelles. Il s'agit d'une compétence d'action pratique dans la vie quotidienne des professionnels et des entreprises numériques: «Sans les processus numériques, nous ne pouvons plus survivre et faire des affaires avec succès. C'est pourquoi il est important – et urgent – d'avoir des professionnels pour cela».

M. Müller, pour la compréhension générale: qu'apprend un jeune lorsqu'il choisit la nouvelle formation professionnelle «e-commerce»?

Nous voulons que la nouvelle formation professionnelle ait une large base, car le commerce électronique ne se limite pas au commerce et à la vente. Banques, compagnies d'assurance, entreprises manufacturières, prestataires de services, administrations, entreprises de logistique et grande distribution – les informations et les processus commerciaux sont aujourd'hui partout interconnectés et sont actuellement complétés numériquement ou entièrement numérisés à plein régime. Ils doivent être intégralement compris, entretenus et conçus. Toutes les entreprises ayant un modèle commercial numérique sont donc des entreprises de formation potentielles. Cela dépend de l'orientation de la formation qu'un jeune choisit lorsqu'il entre sur le marché du travail.

Si nous restons dans le domaine de la vente au détail spécialisée: comment et où vous retrouverez-vous avec un diplôme de «commerce électronique»?

Si je peux répondre ici du point de vue de l'«orientation commerciale de la formation»: En principe, dans toute entreprise qui possède une boutique en ligne – ou qui souhaite en créer une. L'apprentissage axé sur la pratique permet aux diplômés de la gérer, de la tenir à jour, de l'agrandir et de la relier, de la rendre de plus en plus présente. Préparer un contenu pertinent, structurer et piloter le marketing, atteindre et connecter de nouveaux groupes de clients ... la profession est orientée vers les besoins actuels du marché, en fait vers toutes les activités commerciales de notre économie suisse. Les besoins de l'économie et des entreprises sont énormes et se développent rapidement. C'est pourquoi je vois d'excellentes opportunités de marché pour les professionnels formés au «commerce électronique».



►► ...FORTSETZUNG / ...SUITE

Spielt allenfalls die aktuelle Pandemie eine Rolle im Ganzen?

Absolut! Wir haben ab Mitte März 2020 schlagartig auf digitale Prozesse umstellen müssen. Glücklich alle, die bereits auf entsprechende digitale Strukturen zurückgreifen konnten. Bei den Kunden ist das Online-Shopping auf einmal selbstverständlich geworden, die Zuwächse in diesem digitalen Kanal waren rasant. Ich vergleiche COVID-19 in Bezug auf die Veränderungen im Schweizer Detailhandel mit einem Brandbeschleuniger. Ein Zurück ist hier undenkbar, wir wollen und müssen das Beste aus der Situation machen – auch mit der neuen Berufsausbildung «E-Commerce».

«Wir» – das meint wohl den Verband und die Branche. Warum engagiert sich ausgerechnet Swissavant als Verband, der seine DNA im stationären Schweizer Fachhandel hat, für eine neue Berufslehre «E-Commerce»?

Zunächst einmal: Wir machen das, weil es sonst niemand macht. In Deutschland und Österreich steht diese berufliche Grundbildung, die ersten Absolventen dürften bereits 2021/2022 auf den Markt kommen. Und wir? Unsere Jungen? Unsere Schweizer Wirtschaft? Sollen diese attraktiven Jobs an Einwanderer gehen? Sollen unsere Unternehmungen wegen fehlendem digitalen Know-how Nachteile am Markt erfahren? Das darf nicht sein!

Bisher haben noch keine anderen Verbände und Institutionen die Initiative ergriffen. Deshalb packen wir es jetzt an. Und wir werden auch bei der zu schaffenden Nationalen Dachorganisation für diese Lehre die Schweizer Wirtschaftsseite führend vertreten. Behördenseitig stehen uns das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) und die Schweizerische Berufsbildungsämter-Konferenz (SBBK) zur Seite.

Und doch dürfte da und dort die Frage nach der Rolle eines klassischen Fachhandelsverbands auftauchen, der sich für eine neue Berufslehre «E-Commerce» so stark engagiert? Schiesst man sich nicht ins eigene Knie?

Ohne digitale Prozesse geht heute nichts mehr. Online-Aktivitäten sind ein absolutes «must». Insofern müssen wir die beiden Kanäle bestmöglich ineinander verzähnen, so dass sie sich gegenseitig befrieden und ergänzen. Ich wage die These: Die Zukunft des stationären Handels ist untrennbar von seiner Online-Präsenz abhängig. Für die Netz-Präsenz auf hohem Niveau brauchen wir die entsprechend ausgebildeten Berufsleute.

Ideelle Basis ist wohl der Kundenfokus ...

Die bedingungslose Kundenorientierung lässt gar keine Diskussion mehr über Sinn und Un-sinn einer Online-Präsenz zu. Zwei Drittel aller Kaufprozesse starten heute mit Informationen aus dem Internet – auch wenn diese an der stationären Ladenkasse enden. Diese Realität müssen wir als Unternehmer anerkennen und geschickt nutzen. Das meine ich mit der Verzahnung von Netz- und örtlicher Präsenz.



La pandémie actuelle joue-t-elle un rôle dans tout cela?

Absolument! Nous avons dû passer brusquement au numérique à partir de la mi-mars 2020. Heureusement pour tous ceux qui ont déjà eu accès aux structures numériques correspondantes. Parmi les clients, le shopping en ligne est soudainement devenu naturel, la croissance de ce canal numérique a été rapide. Je compare COVID-19 à un accélérateur de feu en ce qui concerne les changements dans le commerce de détail suisse. Un retour en arrière est impensable ici, nous voulons et devons tirer le meilleur parti de la situation – également avec la nouvelle formation professionnelle «e-commerce».

«Nous» – cela signifie probablement l'association et l'industrie. Pourquoi Swissavant, en tant qu'association qui a sa ADN dans le commerce spécialisé suisse stationnaire, s'engage-t-elle dans une nouvelle formation professionnelle "e-commerce" ?

Tout d'abord, nous le faisons parce que personne d'autre ne le fait. En Allemagne et en Autriche, cette formation professionnelle de base est en place, et les premiers diplômés devraient être sur le marché dès 2021/2022. Et nous? Nos jeunes? Notre économie suisse? Ces emplois attrayants devraient-ils être réservés aux immigrants? Nos entreprises doivent-elles être désavantagées sur le marché en raison d'un manque de savoir-faire numérique? Cela ne doit pas se produire!

Jusqu'à présent, aucune autre association ou institution n'a pris l'initiative. C'est pourquoi nous agissons maintenant. Et nous prendrons également l'initiative de représenter le monde des affaires suisse dans l'organisation faîtière nationale qui sera créée pour cet apprentissage. Sur le plan officiel, nous avons le soutien du Secrétariat d'Etat à l'éducation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) et de la Conférence suisse des offices de la formation professionnelle (CSFP).

Et pourtant, la question du rôle d'une association professionnelle spécialisée classique, si fortement engagée dans un nouvel apprentissage du «commerce électronique», risque de se poser ici et là? On ne se tire pas une balle dans le pied?

Aujourd'hui, rien ne fonctionne sans les procédés numériques. Les activités en ligne sont un «must» absolu. À cet égard, nous devons faire coïncider les deux canaux de la meilleure manière possible afin qu'ils se complètent et s'enrichissent mutuellement. Je me risquerai à la thèse suivante: l'avenir du commerce de détail stationnaire est indissociable de sa présence en ligne. Pour une présence en ligne de haut niveau, nous avons besoin de professionnels dûment formés.

La base idéale est probablement l'orientation client ...

L'orientation inconditionnelle vers le client ne permet plus aucune discussion sur le sens et l'absurdité d'une présence en ligne. Aujourd'hui, deux tiers des processus d'achat commencent par des informations provenant d'Internet - même si cela se termine à la caisse du magasin. En tant qu'entrepreneurs, nous devons reconnaître cette réalité et en faire un usage intelligent. C'est ce que j'entends par l'articulation entre réseau et présence locale.

►►

Stichwort örtliche Präsenz: Werden die jungen «E-Commercer» nur noch am Bildschirm anzutreffen sein – oder erlernen sie auch noch den klassischen Verkauf im Ladengeschäft?

Matchentscheidend ist die bedingungslose Kundenfokussierung. Die intensive Beschäftigung mit dem Kunden – sei es im Direktverkauf, am Telefon oder Online – wird oberste Priorität haben. Gerade im digitalen Zeitalter ist ein radikaler Kundenfokus gefordert. Die Form und die Quantität derselben können variieren, ihre Qualität aber ist zentral. Insofern werden die jungen Leute nicht nur den Bildschirm, sondern auch die Psychologie ihrer Kunden vor Augen haben und im Direktkontakt zu schulen sein. Ganz sicher wird auch diese neue Berufslehre dual konzipiert, also mit den Lernorten «Betrieb» und «Berufsschule». Und als Ausbildungsbetriebe in unserer Branche kommen die grösseren Unternehmungen mit bereits bestehenden IT-Abteilungen in Frage.

Gibt es mit der neuen Berufslehre auch Sekundärnutzen für die Schweizer Wirtschaft?

Die aktuelle Nachfrage nach Fachleuten für E-Commerce ist bereits gross. Wir tragen mit dieser zeitgerechten Berufsbildung also zur nachhaltigen Beschäftigungslage für eine prosperierende Wirtschaft bei. Und den Jungen können wir einen attraktiven Beruf mit vielen Chancen anbieten. Wir gehen aktuell davon aus, Jugendliche mit Potenzial und Einsatzbereitschaft anzusprechen und werten damit die neue Berufslehre in unserem Branchenumfeld auf. Der Zeitgeist ist digital – wer mitmacht und sich aktiv einbringt, gewinnt.

Jugendliche mit Potenzial: Was sollte ein junger Mensch für diese neue Berufslehre mitbringen?

Jugendlicher Spass an der Playstation reicht definitiv nicht. Es braucht neben der digitalen Affinität vor allem Neugier, Flexibilität, Dienstleistungsverständnis und die Fähigkeit, sich in andere Menschen mit ihren Bedürfnissen und Nöten einzudenken – auch und gerade in solche, die digital nicht geübt sind. Wir wollen die Ausbildung bewusst auf Stufe «Berufslehre im Sinne einer Grundbildung» ansiedeln, damit interessierte und begabte junge Menschen aus allen Bevölkerungsgruppen mitmachen können. Wir stellen uns damit bewusst gegen die Forderung nach einer höheren Akademisierungsquote und wirtschaftliche Benachteiligungen.

Ihr Herzblut für die Sache ist nicht zu überhören ...

Ich war als Präsident und auch persönlich noch selten von einem Verbandsvorhaben so fest überzeugt wie von dieser neuen Berufslehre «E-Commerce». Unsere Umfrage hat ein enormes Echo hervorgerufen, gerade bei mittleren und grösseren Mitgliedern aus Industrie und Handel. Die Frage war nicht, ob man das brauche, sondern wann die ersten Berufsleute «E-Commerce» zu haben seien. Schnell und gut – das ist die Lösung!

Persönlich hoffe ich auf den Start im Jahr 2023, so dass wir drei oder vier Jahre später die ersten Berufsleute auf dem Markt haben.

Mot-clé présence locale: les jeunes «e-commerçants» se retrouveront-ils uniquement sur l'écran – ou apprendront-ils aussi les ventes classiques en magasin?

Le facteur décisif est l'orientation inconditionnelle vers le client. L'engagement intensif avec le client – que ce soit dans la vente directe, au téléphone ou en ligne – sera la priorité absolue. À l'ère du numérique, il est nécessaire d'accorder une attention particulière au client. Sa forme et sa quantité peuvent varier, mais sa qualité est essentielle. À cet égard, les jeunes n'auront pas seulement l'écran devant eux, mais aussi la psychologie de leurs clients et devront être formés au contact direct. Ce nouvel apprentissage aura certainement aussi un concept double, c'est-à-dire avec les lieux d'apprentissage «entreprise» et «école professionnelle». Et les entreprises formatrices de notre secteur seront celles d'une taille suffisante pour disposer d'un département informatique.

Le nouvel apprentissage aura-t-il également des retombées secondaires pour l'économie suisse?

La demande actuelle de spécialistes du commerce électronique est déjà élevée. Avec cette formation professionnelle opportune, nous contribuons donc à la situation de l'emploi durable pour une économie prospère. Et nous pouvons offrir aux jeunes une profession attrayante offrant de nombreuses possibilités. Nous espérons actuellement attirer des jeunes ayant un potentiel et une volonté de travailler dur, ce qui valorisera le nouvel apprentissage dans notre secteur. L'esprit du temps est numérique – ceux qui s'engagent et participent activement gagnent.

Que doivent apporter les jeunes doués à ce nouvel apprentissage?

Le plaisir de la jeunesse avec la Playstation n'est certainement pas suffisant. Outre l'affinité numérique, il faut avant tout de la curiosité, de la flexibilité, une compréhension du service et la capacité d'empathie avec les autres personnes, leurs besoins et leurs préoccupations, même et surtout avec ceux qui ne sont pas compétents en numérique. Nous voulons délibérément placer cette formation au niveau de l'**«apprentissage au sens de l'éducation de base»**, afin que des jeunes intéressés et talentueux de tous les groupes de population puissent y participer. Ainsi, nous nous opposons consciemment à la demande d'un niveau de formation universitaire et aux désavantages économiques.

Cela s'entend que vous soutenez cette cause avec passion!

En tant que président et aussi personnellement, j'ai rarement été aussi fermement convaincu d'un projet d'association que de ce nouvel apprentissage du «commerce électronique». Notre enquête a suscité une énorme réponse, en particulier de la part d'entreprises de moyenne et de grande taille de l'industrie et du commerce. La question n'était pas de savoir si c'était nécessaire, mais quand les premiers apprentis du «commerce électronique» seraient disponibles. Rapide et bien fait – tel est le mot d'ordre!

Personnellement, j'espère un démarrage en 2023, afin que nous ayons les premiers professionnels sur le marché trois ou quatre ans plus tard.



►► ...FORTSETZUNG / ...SUITE

Konkret bedeutet dies:

Aktuell arbeitet man an den politischen Grundlagen und Rahmenbedingungen, um die weitere Marschrichtung zu bestimmen. Mitte Dezember 2020 fand dazu in Bern ein Roundtable statt. Folgende Organisationen der Arbeitswelt (OdA) nahmen teil: «Bildung Detailhandel Schweiz BDS», «Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen SKKAB», «Schweizerische Vereinigung für die Berufsbildung in der Logistik ASFL/SVBL», «ICT-Berufsbildung Schweiz», das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI sowie die Schweizerische Berufsbildungsämter-Konferenz SBBK – und natürlich Swissavant – Wirtschaftsverband Handwerk und Haushalt.

Es ging um die Einbettung der neuen Berufslehre in die aktuelle Berufsbildungslandschaft und um inhaltliche Schnittmengen, Ergänzungspotenziale und/oder Kollisionszonen.

Es wurde augenscheinlich, dass das Angebot an Fachkräften die Bedürfnisse der Schweizer Wirtschaft bereits heute nicht deckt – von den absehbaren weiteren Entwicklungen bei E-Commerce ganz zu schweigen. Folglich gab das SBFI grundsätzlich positive Signale für die weitere Konkretisierung der neuen Berufslehre «E-Commerce». Allerdings forderte «Bern», dass nicht einzelne Unternehmen, sondern die Verbände der interessierten Branchen (OdA) in einer «Nationalen Verbundpartnerschaft» als Träger auftreten. Dazu wird eine eigene Nationale Dachorganisation gegründet.

Wie etwa BDS wird diese neue OdA die Berufslehre «E-Commerce» unter die Fittiche nehmen und in der dualen Bildungswelt qualitätsichernd installieren. Leitung und Mitglieder der neuen Nationalen Dachorganisation sollen die Schweizer Wirtschaft möglichst breit abbilden – also klar losgelöst vom Detailhandel, von Eisenwaren oder Haushalt.

Die Ausbildung wird also branchenübergreifend angelegt und soll sämtlichen Wirtschaftsakteuren mit digitalen Bedürfnissen dienlich sein. Die Nationale Vereinigung der interessierten OdA zu einer stabilen Trägerschaft ist somit der nächste wichtige Schritt für eine neue Berufslehre «E-Commerce». Swissavant bleibt dran!

Concrètement, cela signifie:

Nous travaillons actuellement sur les fondements politiques et les conditions cadres afin de déterminer la direction à suivre. Une table ronde a eu lieu à Berne à la mi-décembre 2020. Les organisations suivantes du monde du travail (Ortra) y ont participé: «Formation du Commerce de Détail Suisse FCS», «Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales CSBFC», «Association Suisse pour la formation professionnelle en logistique ASFL/SVBL», «ICT-Formation professionnelle», le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI ainsi que la Conférence suisse des offices de la formation professionnelle CSFP – et bien sûr Swissavant – Association économique Artisanat et Ménage.

L'accent a été mis sur l'intégration du nouvel apprentissage dans le paysage actuel de la formation professionnelle et sur les chevauchements en termes de contenu, de potentiel complémentaire et/ou de zones de conflit.

Il est apparu que l'offre de travailleurs qualifiés ne répond déjà pas aux besoins de l'économie suisse – sans parler des développements futurs prévisibles du commerce électronique. Par conséquent, le SEFRI a essentiellement donné des signaux positifs pour la concrétisation de la nouvelle formation professionnelle «e-commerce». Cependant, «Berne» a exigé que ce ne soient pas les entreprises individuelles mais les associations des secteurs intéressés (Ortra) qui agissent en tant que sponsors dans un «Partenariat de réseau national». À cette fin, une organisation faîtière nationale distincte sera fondée.

Comme le FCS, par exemple, cette nouvelle Ortra prendra sous son aile la formation professionnelle «e-commerce» et l'installera dans le monde de l'enseignement dual pour en assurer la qualité. La direction et les membres de la nouvelle organisation faîtière nationale doivent représenter l'économie suisse aussi largement que possible – c'est-à-dire en se détachant clairement du commerce de détail, de la quincaillerie ou du ménage.

La formation sera donc intersectorielle et devrait servir tous les acteurs économiques ayant des besoins numériques. L'association nationale de l'Ortra intéressée à un parrainage stable est donc la prochaine étape importante pour une nouvelle formation professionnelle «e-commerce». Swissavant persiste et signe!

«Die neue Berufslehre ist vielversprechend für die heranwachsende Berufsjugend und bietet grosse Chancen für die Schweizer Wirtschaft.»

«Le nouvel apprentissage professionnel est prometteur pour les jeunes qui grandissent et offre de grandes opportunités pour l'économie suisse.»

