

BESTER AUSBILDUNGSBETRIEB 2017 / MEILLEURE ENTREPRISE FORMATRICE 2017: FINNSHOP AG, WIL/SG

«Es braucht Fach- und Sozialkompetenz!» «Il faut de la compétence sociale et professionnelle!»



Nordisch? Zu weiten Teilen! Sorgfältig? Ganz sicher! Reichhaltig? Absolut! – So liesse sich die Finnsshop AG mit Sitz in Wil (SG) im Telegrammstil beschreiben. Aber es steckt natürlich viel mehr dahinter! – Das Unternehmen bildet seit seiner Gründung Fachkräfte für den Detailhandel Haushalt aus. Die Förderstiftung polaris anerkennt diese Leistungen mit dem Preis als «Beste Ausbildungsbetrieb 2017».

Im Haus «Zum Stadtschützen», mitten in der Altstadt von Wil (SG), befindet sich der Hauptsitz der Finnsshop AG. Man betritt dort ein wunderbares Ladengeschäft für Tischkultur, Haushalt, Geschenke, Deko, Möbel und Betten: Ein Reich der Sinne, der Fantasie und des guten Geschmacks. Unter dem Namen «Finnsshop» gibt es in Frauenfeld und in St. Gallen je ein weiteres Geschäft. Neben dem Sortiment und dem hohen Anspruch an Flair und Kultur haben die drei Niederlassungen noch etwas gemeinsam: Sie sind in geschichtsträchtigen, denkmalgeschützten Altstadthäusern domiziliert und nutzen den Charme der alten Gemäuer, um eines zu erzeugen: Cachet!

Es begann in Finnland

Firmengründer Alfred Breitenmoser schaut gerne zurück: «Es war auf unserer Hochzeitsreise nach Finnland, wo wir ganz besondere Lampen entdeckten.» Der studierte Ingenieur, dessen Eltern ein Elektrofachge-

«Wir haben seit 1975 immer Lernende ausgebildet. Es dürften bis heute an die 200 gewesen sein! Nach meiner Erinnerung haben alle bestanden – viele mit guten bis sehr guten Resultaten.»



Nordique? Dans une large mesure! Soigné? Certainement! Varié? Absolument! Voilà en style télégraphique une description de Finnsshop AG, domiciliée à Wil (SG). Mais ce n'est pas tout, bien sûr! Cette entreprise du commerce de détail spécialisée en articles de ménage, arts de la table et habitat, forme des apprenti(e)s depuis sa fondation. La fondation polaris a reconnu ces prestations en attribuant le prix de la «meilleure entreprise formatrice 2017».

Le siège principal de Finnsshop AG est situé dans la maison «Zum Stadtschützen», au centre de la vieille ville de Wil (SG). En entrant dans le magasin, le client se trouve dans un monde merveilleux des arts de la table, des articles de ménage, des cadeaux, de la décoration, du mobilier et de la literie: le royaume des sens, de la fantaisie et du bon goût. Deux autres magasins portent le nom de «Finnsshop», l'un à Frauenfeld et l'autre à St-Gallen. Outre l'assortiment et les hautes exigences quant au flair et à la culture, les trois établissements ont encore un autre point commun: ils sont situés dans des maisons classées monuments historiques dans la vieille ville.

Tout a commencé en Finlande.

Alfred Breitenmoser, fondateur de l'entreprise, jette volontiers un regard en arrière: «Lors de notre voyage de noces en Finlande, nous avons découvert des lampes très originales.» L'ingénieur de formation, dont

«Depuis 1975, nous avons toujours formé des apprentis. A ce jour, il y en a eu quelque 200! Si j'ai bonne mémoire, ils ont tous réussi, souvent avec de bons, voire de très bons résultats.»





schäft führten, erkannte eine Marktchance. Er importierte die Lampen und baute für die Herstellerin die Schweizer Generalvertretung auf. Es ging finnisch weiter, indem die Nachfrage nach Produkten aus dem skandinavischen Raum sprunghaft anstieg. «1975 eröffneten wir den ersten Laden in einer ehemaligen Arztpraxis in Wil, der zweite folgte bald. Wir führten auch skandinavische Möbel sowie die ersten Selbstbaumöbel für den Schweizer Markt.» Weitere Stationen waren eine Filiale in Herisau sowie der Erwerb der heutigen Liegenschaft «Zum Stadtschützen» im Jahr 1982 in Wil. Das wunderschöne Haus wurde als Möbel- und Haushaltartikelladen auf vier Stockwerken komplett umgebaut, ein Nebengebäude kam dazu. Es ging sodann in St. Gallen weiter, zuerst am Spisermarkt, später konnte man an der St. Galler Neugasse ein Haus erwerben. 1997 kam die Niederlassung in Frauenfeld dazu, wo 2008 nochmals ein Standortwechsel ins ehemalige Zürcher Tagsatzungshaus stattfand. Auch dies in ein ehrwürdiges Gemäuer. – Die heutigen drei Finnshop-Standorte in Wil, St. Gallen und Frauenfeld beschäftigen im Ganzen 30 Mitarbeitende.

les parents tenaient un commerce spécialisé en électricité, reconnu une opportunité commerciale. Il importa les lampes et développa, pour le fabricant, la représentation générale en Suisse. La demande de produits d'origine finlandaise et scandinave se développa ensuite de façon fulgurante. «En 1975, nous avons ouvert le premier magasin dans un ancien cabinet médical à Wil. Le deuxième a suivi peu après. Nous avons aussi introduit des meubles scandinaves et les premiers meubles à monter soi-même sur le marché suisse.» D'autres étapes ont été l'ouverture d'une filiale à Herisau et le rachat de l'immeuble actuel «Zum Stadtschützen» à Wil en 1982. Nous avons fait complètement transformer cette magnifique maison de quatre étages pour y loger un magasin de mobilier et d'articles de ménage. Un bâtiment voisin est venu s'y ajouter. Ensuite, nous avons continué à St-Gall, d'abord au Spisermarkt, puis nous avons pu racheter une maison à la Neugasse. En 1997, nous avons ouvert à Frauenfeld une filiale qui, en 2008, a déménagé dans l'ancienne Maison de la Diète de Zurich, une fois de plus dans de vieux murs vénérables. Les trois sites actuels du Finnshop, à Wil, St-Gall et Frauenfeld comptent au total 30 collaboratrices et collaborateurs.

«Ich habe selbst auch eine Berufslehre gemacht. Eine Grundausbildung zu ermöglichen ist für uns auch eine gesellschaftliche Verpflichtung.»



Andreas Breitenmoser

«Moi aussi, j'ai fait un apprentissage. Pour nous, donner une formation professionnelle de base représente aussi un devoir social.»

Qualität und Kreativität

Man setzt auf natürliche Wertprodukte – Billigwaren, ungesunde Rohstoffe oder ökologisch fragwürdige Hintergrundprozesse sind für Finnshop kein Thema. «Wir suchen immer wieder neue Akzente und wollen die Trends proaktiv erkennen. Inspirationen holen wir uns an den grossen Messen Europas», meint Andreas Breitenmoser, Geschäftsführer und Inhaber in 2. Generation. Der Mix mache es aus. Es gehe um Kompetenz und «Gspüri» für die Wünsche anspruchsvoller Kunden, aber auch um das sinnvolle Zusammenspiel von Schönerem und Praktischem. Know-how und stilsichere Beratung sind weitere Stärken, mit denen Finnshop die Kunden empfängt und betreut. Man begegne den Kunden mit wachem Interesse, wolle ihre Wünsche verstehen und suche miteinander die beste Lösung. Das setze solides Fachwissen und verkäuferisches Flair voraus und werde in Zeiten von Internet und Billigprodukten geschätzt. «Es heisst, wir machen die schönsten Geschenk-Päckli in der Region» lächelt Andreas Breitenmoser mit einem Fünkchen Stolz im Gesicht.

Es muss passen!

Womit wir beim Thema Ausbildung wären. Lehrlinge, wie sie früher hiessen, waren bei Finnshop immer ein Thema: «Wir engagieren uns seit 1975 in der Berufsbildung und betreuen stets etwa acht Lernende im Detailhandel Haushalt», erläutert Andreas Breitenmoser. Finnshop begleitet demnach seit über vier Jahrzehnten junge Menschen in den Beruf – und damit in ein produktives und erfülltes Leben. Bis heute dürften es rund 200 gewesen sein!

Qualité et créativité

L'entreprise met l'accent sur les produits naturels de valeur: Finnshop s'abstient de produits bon marché, de matières premières malsaines ou de processus de fabrication écologiquement contestables. «Nous recherchons sans cesse de nouveaux accents et nous voulons détecter les tendances de façon proactive. Nous trouvons de l'inspiration dans les grandes foires européennes», dit Andreas Breitenmoser, directeur et propriétaire de la deuxième génération. Le mélange fait la différence. Il faut avoir la compétence et le flair nécessaires pour répondre aux désirs d'une clientèle exigeante, mais aussi savoir marier judicieusement l'esthétique et l'aspect pratique. Le savoir-faire et les conseils sûrs en matière de style sont d'autres points forts qui mettent Finnshop en valeur auprès des clients. Le magasin accueille les clients avec un vif intérêt, veut comprendre leurs désirs pour rechercher ensemble la meilleure solution. Cette approche présuppose de solides connaissances professionnelles et du flair commercial qui sont appréciés à l'époque de l'internet et des produits bon marché. «On prétend que nous faisons les plus beaux emballages-cadeaux de la région» ajoute Andreas Breitenmoser avec un sourire et une étincelle de fierté dans le regard.

Il faut que ça joue!

Nous abordons ainsi le sujet de la formation. Les apprentis, comme on les appelait autrefois, ont toujours été un sujet d'actualité: «depuis 1975, nous sommes engagés dans la formation professionnelle et nous formons constamment environ huit jeunes dans le commerce de détail des articles de ménage», explique Andreas Breitenmoser. Finnshop accompagne donc depuis plus de quatre décennies des jeunes en début de

►► ...FORTSETZUNG / ...SUITE



Im Wiler Finnshop ist Monika Schuhmacher für die Lernenden zuständig. Das breite und gepflegte Sortiment ist für sie eine gute Voraussetzung, um den ihr anvertrauten jungen Menschen eine spannende Lehrzeit zu bieten: «Es braucht aber auch Neugier und die Bereitschaft zu lernen, zu dienen und an sich zu arbeiten.» Die Erwartungen der Finnshop AG an ihre Lernenden beschränken sich nicht auf Fachwissen und gute Noten. Monika Schuhmacher fördert auch die soziale Kompetenz, also den zwischenmenschlichen Umgang mit den Kunden im Team. «Die Fähigkeit, ein kompetentes, unaufdringliches Gespräch zu führen und sanft zum Kaufabschluss zu bringen – das brauchen wir!»

Vielfach träten die jungen Menschen ihre Lehrzeit als schüchterne Jugendliche an und schlossen sie als selbstbewusste und offene Berufsleute ab. Um der individuellen Entwicklung der Jugendlichen gerecht zu werden, nutzt Finnshop auch das Modell «3-2-2». Gemeint ist die Möglichkeit, falls es zu Beginn der dreijährigen Fachleute-Ausbildung noch nicht richtig klappt, auf die zweijährige Assistentenausbildung umzusteigen und diese sauber durchzuziehen. Wenn der Knopf dann aufgeht, können die jungen Menschen den Detailhandelsfachmann/-fachfrau in nochmals zwei Jahren nachholen – und sind dann wirklich sattelfest. Ausschlaggebend für diesen kleinen Umweg ist die eigentliche Begabung für den Verkauf.

Ausbildnerin Monika Schuhmacher resümiert: «Wenn uns das gelingt – und es ist gar nicht so selten – dann ist Ausbilden etwas Wunderbares!»

Bericht: Andreas Grünholz, Fotos: Alex Buschor

carrière pour leur permettre de vivre une vie productive et bien remplie. A ce jour, nous devons en avoir formé environ 200!

Au Finnshop de Wil, Monika Schuhmacher est responsable de la formation. Le vaste assortiment soigné constitue pour elle une bonne base de départ pour offrir aux jeunes qui lui sont confiés un apprentissage passionnant: «Il faut aussi de la curiosité et la volonté d'apprendre, de servir et de travailler sur soi-même.» Finnshop AG attend davantage de ses apprenties et de ses apprentis que des connaissances professionnelles et de bonnes notes. Monika Schuhmacher développe également la compétence sociale, l'entregent avec les clients au sein de l'équipe. «La capacité de mener un entretien compétent et de conduire le client à conclure l'achat sans le forcer, voilà ce qu'il nous faut!»

Souvent, les jeunes qui commencent leur apprentissage comme personnes timides le terminent comme professionnels sûrs d'eux-mêmes et ouverts. Pour favoriser le développement individuel des jeunes, Finnshop se sert aussi du modèle «3-2-2». Celui-ci consiste à offrir aux jeunes la possibilité, en cas de difficultés au début de l'apprentissage professionnel de 3 ans, de passer à la formation d'assistant de 2 ans et de la mener à terme convenablement. Lorsque leur esprit s'ouvre, les jeunes peuvent rattraper la formation de gestionnaire du commerce de détail en 2 années supplémentaires. Ils connaissent alors vraiment le métier. Pour bénéficier de ce petit détour, leur talent réel pour la vente est déterminant.

La formatrice Monika Schuhmacher résume la situation comme suit: «Quand nous y arrivons, et ce n'est pas rare, former les jeunes est une activité gratifiante!»

Reportage: Andreas Grünholz, photos: Alex Buschor

«Wir nehmen im Zweifelfall lieber Lernende, die mittelmässige Schulnoten mit gewinnender Persönlichkeit kompensieren, als umgekehrt.»



«En cas de doute, nous préférons engager des jeunes qui compensent leurs notes scolaires moyennes par une personnalité séduisante que le contraire.»