

BESTER AUSBILDUNGSBETRIEB 2014 / LA MEILLEURE ENTREPRISE DE FORMATION 2014: **KLEGER, FLAWIL SG**

## «Es gibt nichts Einfacheres als auszubilden»!

Bei der Firma Kleger in Flawil SG sprechen die Zahlen für sich: In 28 Jahren haben hier in der Haushaltsabteilung über 40 Detailhandelsfachfrauen die Lehre absolviert, alle auf Anhieb erfolgreich. Diese starke Leistung wird von der Förderstiftung polaris mit dem Titel «**Beste Ausbildungsbetrieb 2014**» des Haushaltswaren-Fachhandels honoriert.

In der Haushaltsabteilung der Firma Kleger sucht eine lässig-chic gekleidete Frau mit blonder Lockenmähne nach einem Geschenk. Beim Gestell mit den Alessi-Produkten bleibt sie stehen. «Welchen Brotkorb finden Sie schöner? Den klassischen oder den mit dem Männchen-Muster?», fragt sie den Mann neben sich – Markus Kleger persönlich. Der Inhaber des «Besten Ausbildungsbetriebs 2014» scheint bekannt zu sein als Mann mit Geschmack. Der gepflegte Laden und insbesondere die Geschenk- und Kunstausstellung im Untergeschoss (siehe Infobox) sind seine Visitenkarte. Stil beweist er aber auch im Umgang mit den Kunden. Nachdem die Dame sich für den klassischen Brotkorb entschieden hat, packt er ihn in Geschenkpapier ein – obwohl bereits seit zehn Minuten Mittagspause ist.

Freundlichkeit, Kompetenz und Kulanz: Diese Werte stehen im Zentrum der Firmenphilosophie, die Markus Kleger auch seinen Lernenden vermitteln will. Er sagt: «Als Ausbildner muss man diese Werte vorleben. Es zählt sich aus, kompetent und freundlich zu sein. Nur deshalb kommen unsere Kunden immer wieder.»

### Kunde ist König

Dass die Kundschaft sich im Laden wohlfühlt, ist Markus Klegers oberstes Gebot – und prägt seine Ansprüche an die angehenden Detailhandelsfachfrauen. Das fängt bei einer gepflegten Sprache an und geht beim Erscheinungsbild weiter. «Wir orientieren uns am Stil unserer Kunden. Wenn die Lernenden ihr Äusseres markant verändern wollen, müssen sie mich fragen.» Ein Piercing in der Lippe sei beispielsweise tabu.

An die Kunden denkt Markus Kleger auch, wenn er die Lernenden erst nach fünf Monaten Ausbildung an die Front lässt. «Man darf bei uns ein gewisses Niveau bei der Bedienung erwarten», sagt er. Auch für die Jugendlichen selber sei es angenehmer, sich vor dem ersten Kundenkontakt ein Grundstock an Fach- und Betriebswissen aneignen zu können. Nadine Horber, 2. Lehrjahr, kann dies bestätigen: «Man wird nicht ins kalte Wasser geworfen.»

## «Rien de plus simple que former des jeunes»!

Chez Kleger à Flawil SG, les chiffres parlent d'eux-mêmes: en 28 ans, plus de 40 jeunes femmes ont fait leur apprentissage de gestionnaire du commerce de détail, toutes ayant réussi au premier essai. La Fondation polaris a récompensé cette prestation remarquable en attribuant à l'entreprise le titre de «**Meilleure entreprise de formation 2014**» du commerce spécialisé en articles de ménage.



Dans le rayon ménage de l'entreprise Kleger, une jeune femme à boucles blondes, vêtue de façon chic et nonchalante, cherche un cadeau. Devant le rayonnage des produits Alessi, elle s'arrête: «Quel panier à pain trouvez-vous le plus joli? le classique ou celui avec le dessin des petits bonshommes?» demande-t-elle à l'homme qui se tient à côté d'elle, Markus Kleger en personne. Le propriétaire de la «meilleure entreprise d'apprentissage 2014» semble connu comme homme de goût. Le magasin soigné

et en particulier l'exposition de cadeaux et d'art au sous-sol (voir encadré) sont sa carte de visite. Le propriétaire fait aussi preuve de style dans ses relations avec les clients. Sa cliente ayant choisi le panier à pain classique, il emballe celui-ci dans du papier cadeau, bien que l'heure de fermeture de midi soit déjà passée depuis dix minutes.

L'amabilité, la compétence et le geste commercial: ces valeurs sont au centre de la philosophie d'entreprise que Markus Kleger veut aussi inculquer à ses apprenties. Il affirme: «Comme formateur, il faut vivre ces valeurs de façon exemplaire. Il vaut la peine d'être aimable et compétent. C'est la raison pour laquelle nos clients reviennent sans cesse.»

### Le client est roi

L'objectif primordial de Markus Kleger est que le client se sente bien dans le magasin. Ce principe caractérise également ses exigences à l'égard des futures gestionnaires du commerce de détail. Cela commence par un langage soigné et se poursuit par la tenue. «Nous nous alignons sur le style de nos clients».

Markus Kleger pense également aux clients, lorsqu'il attend cinq mois de formation avant de laisser ses apprenties monter au front des ventes. «Les clients s'attendent à un certain niveau de service quand ils viennent chez nous», dit-il. Pour les jeunes femmes elles-mêmes, il est assurément plus agréable de disposer d'une base de connaissances professionnelles et économiques avant le premier contact avec la clientèle. Nadine Horber, 2<sup>e</sup> année d'apprentissage, le confirme: «On ne nous jette pas dans l'eau froide.»



Markus Kleger



## ►► ...FORTSETZUNG / ...SUITE

**Streng, aber gut**

Was Markus Kleger in seinem Laden nie hören will: dass Lernende einen Kunden mit einem bequemen «Das haben wir nicht» abservieren. «Wenn sie beim Bedienen nicht weiter wissen, müssen sie im Team nachfragen. Es ist immer eine ausgebildete Fachkraft da, die helfen kann.» Die Jugendlichen zum Fragen zu motivieren, sei eine grosse Herausforderung. Ansonsten findet der Geschäftsinhaber: «Es gibt nichts Einfacheres, als Lernende auszubilden.» Aus seiner eigenen Lehrzeit als KV-Stift wisse er noch gut, was man von den Jungen erwarten könne und was ein Lehrbetrieb bieten müsse.

Streng, aber gut – so umschreibt Markus Kleger seinen Umgang mit dem Berufsnachwuchs. Der Erfolg gibt ihm Recht: über 40 Detailhandelsfachfrauen hat seine Haushaltsabteilung in den letzten 28 Jahren ausgebildet. «Alle haben die Lehre abgeschlossen und auf Anrieb bestanden», sagt er stolz. «Die meisten sagen: Ich würde nach der Ausbildung gerne hier bleiben», fügt Vania Girolamo an. Sie ist Ausbilderin bei der Firma Kleger und dem Betrieb seit Beginn ihrer eigenen Lehre vor 14 Jahren treu.

Nach guten Fachpersonen müsse er nie extern suchen, sagt Markus Kleger: «Wir können unsere Detailhandelsfachfrauen aus unseren Lernenden rekrutieren. Sie kennen den Betrieb bereits und können nach der Lehre sofort als hundertprozentige Fachkräfte eingesetzt werden.»

**Harmonie ist Trumpf**

Am Ende ihrer Ausbildung müssen die Lernenden der Firma Kleger nicht nur verkaufen können – sondern auch den Laden im Schuss halten, ausstellen und dekorieren. Ein Flair für Ästhetik ist speziell in der Geschenkabteilung gefragt, die Besucher von weit her anzieht. Zweibis dreimal im Jahr wird hier mit viel Aufwand eine neue saisonale Ausstellung eingerichtet. Bilder dänischer Kunststudenten ergänzen farblich und thematisch die präsentierten Geschenkartikel. An jenem Tag im Januar machen frühlingshafte Farbwelten Lust auf die warme Jahreszeit. In einem der Regale harmonisieren rosa Teelichtgläser, pinke Holzblumen, silberne Dekokugeln und silber- und rosafarbenes Geschenkpapier perfekt.

Harmonie ist im Betrieb auch ausserhalb der Geschenkabteilung wichtig. «Der Teamzusammenhalt beeindruckte mich schon beim Schnuppern», sagt Nadine Horber. Und Ausbilderin Vania Girolamo erzählt: Man könne untereinander – und auch gegenüber dem Chef – alle Probleme ansprechen. «Ich liebe es, bei Konflikten zu vermitteln», pflichtet dieser bei. Die Lernenden respektiere er als volle Teammitglieder, sei offen für ihre Ideen.

**Sévère, mais bon**

Ce que Markus Kleger ne veut jamais entendre dans son magasin, ce sont des apprenties qui répondent au client «nous n'avons pas cet article». Quand elles ne savent plus comment répondre à un client, elles doivent s'adresser aux membres de l'équipe. Il y a toujours une personne qualifiée pour les aider». Motiver les jeunes à poser des questions est un grand défi. Sinon, le chef d'entreprise estime qu'«il n'y a rien de plus simple que de former des jeunes.» Ce qu'on peut attendre des jeunes et ce qu'une entreprise d'apprentissage doit offrir, il s'en souvient encore parfaitement de sa propre période d'apprentissage d'employé de commerce.



Vania Girolamo

Sévère, mais bon, c'est ainsi que Markus Kleger décrit son comportement avec la relève professionnelle. Le succès lui donne raison: il a formé plus de 40 gestionnaires du commerce de détail dans son rayon ménage au cours des 28 dernières années. «Toutes ont terminé leur apprentissage et réussi leurs examens du premier coup», dit-il fièrement. «La plupart d'entre elles disent vouloir rester ici après l'apprentissage», ajoute Vania Girolamo. Elle est formatrice chez Kleger et fidèle à l'entreprise depuis son propre apprentissage il y a 14 ans.

Inutile de rechercher du personnel qualifié à l'extérieur de l'entreprise, affirme Markus Kleger: «Nous pouvons recruter nos gestionnaires du commerce de détail parmi nos apprenties. Elles connaissent déjà l'entreprise et peuvent être engagées immédiatement après l'apprentissage comme personnes qualifiées à 100%.»

**L'harmonie est un atout**

A la fin de leur apprentissage, les apprenties de l'entreprise Kleger ne doivent pas seulement savoir vendre, mais également maintenir le commerce en forme, le décorer et réaliser les expositions. Un sens de l'esthétique est particulièrement prisé dans le rayon «cadeaux», qui attire des clients de plusieurs lieues à la ronde. Deux à trois fois par an, moyennant un grand effort, une nouvelle exposition saisonnière est réalisée dans ce secteur. Des tableaux d'étudiants en arts de nationalité danoise complètent, par les teintes et les sujets, les articles cadeaux exposés. En ce jour de janvier, l'univers de couleurs printanières donne envie de la saison chaude. Dans l'un des rayonnages, les verres roses des réchauds à bougie s'harmonisent parfaitement avec des fleurs en bois pink, des boules décoratives argentées et le papier cadeau argenté et rose.

Même en dehors du rayon cadeaux, l'harmonie a son importance dans l'entreprise. «La cohésion de l'équipe m'avait déjà impressionnée lors de l'apprentissage à l'essai», dit Nadine Horber. Vania Girolamo, la formatrice, raconte: on peut aborder tous les problèmes entre nous et même avec le chef. «J'aime bien jouer le rôle de médiateur lors de conflits», ajoute ce dernier. Il respecte les apprenties comme membres à part entière de l'équipe, il est ouvert à leurs idées.

**Alle bilden aus**

Auch beim Ausbilden spannt das Team zusammen. «Alle Ausgelernten sind für die Lernenden zuständig, vergeben ihnen Arbeiten und betreuen sie», sagt Vania Girolamo. Einmal jährlich werde den Lernenden das gesamte Sortiment vorgestellt, jede Fachfrau übernehme dabei einen Part. Dieses System biete Vorteile für beide Seiten: «Die Lernenden profitieren von den guten Ideen verschiedener Personen, und die Fachfrauen müssen sich stets ajour halten.» Sogar die Jugendlichen selber spielen beim Ausbilden eine aktive Rolle, wie Markus Kleger sagt: «Wenn ich sehe, dass eine Lernende etwas verstanden hat, darf sie es der Unterstiftin erklären. So lernen die Jungen, ihr Fachwissen weiterzugeben.»

Damit es im Team auch in Zukunft harmonisiert, ist Markus Kleger eine sorgfältige – und mehrstufige – Selektion seiner Lernenden wichtig. Dabei schaue er weniger auf die Schulnoten, als auf ein offenes und kommunikatives Auftreten der Kandidatinnen. «Wenn ich mich für jemanden entschieden habe, kämpfe ich für ihn, als wäre es mein Kind – auch wenn es ihm mal schlecht geht», sagt er.

**Für diesen Einsatz bedankt sich die Förderstiftung polaris. Wir wünschen der Firma Kleger weiterhin viel Freude beim Ausbilden junger Detailhandelsfachleute.**

**Tous participent à la formation**

Dans la formation aussi, l'équipe unit ses efforts. «Toutes les personnes qualifiées sont compétentes pour les apprenties, leur donnent des travaux à faire et assurent le suivi» dit Vania Girolamo. Une fois par an, la totalité de l'assortiment est présentée aux apprenties. Chaque spécialiste joue un rôle. Ce système présente des avantages pour les deux parties: «Les apprenties profitent des bonnes idées de différentes personnes, et les spécialistes doivent constamment se tenir à jour.» Les jeunes elles-mêmes jouent un rôle actif dans la formation, affirme Markus Kleger. «Quand je vois qu'une apprentie a compris quelque chose, elle peut l'expliquer à une plus jeune. Ainsi les jeunes apprennent à transmettre leurs connaissances.»

Pour que l'équipe reste harmonieuse à l'avenir également, Markus Kleger accorde une grande importance à une sélection soignée en plusieurs étapes. Il s'attache moins aux notes scolaires qu'à une présentation franche et communicative des candidates. «Quand je me suis décidé d'engager quelqu'un, je me bats pour cette personne comme si c'était mon propre enfant, même quand elle est dans une mauvaise passe» dit-il.

**La Fondation polaris remercie la maison Kleger pour son engagement et lui souhaite de continuer avec joie à former de jeunes gestionnaires du commerce de détail.**

**28 Jahre Kleger Flawil**

- Markus Kleger übernahm 1987 ein altes Eisenwaren- und Haushaltswarengeschäft mit drei Mitarbeitern im Zentrum von Flawil.
- Er wollte sofort einen Neuanfang signalisieren, startete 1988 mit einem Totalumbau und einer Erweiterung des Geschäftshauses. Aus den bestehenden 200 m<sup>2</sup> Verkaufsfläche wurden rund 800 m<sup>2</sup>, auf denen heute mittel- bis hochpreisige Markenprodukte aus den Bereichen Haushalt, gedeckter Tisch und Geschenke verkauft werden.
- Die Eisenwaren-Abteilung wurde vor 20 Jahren in einem Nebengebäude untergebracht.
- Eine Besonderheit des Fachgeschäfts stellt die 300 m<sup>2</sup> grosse Ausstellung mit Geschenken für drinnen und draussen dar, die zwei- bis dreimal jährlich komplett neu gestaltet wird.
- Ende 2014 wurde zudem die dreistöckige Bildergalerie «zur Treppe» eröffnet. Die Firma Kleger beschäftigt heute 13 Mitarbeiter – darunter stets 3 bis 4 Lernende.

**Kleger Flawil a 28 ans**

- Markus Kleger a repris en 1987 un vieux commerce spécialisé en quincaillerie et articles de ménage avec trois collaborateurs au centre de Flawil.
- Voulant manifester immédiatement un nouveau départ, il s'est lancé en 1988 dans une rénovation totale et une extension des locaux de vente. Les 200 m<sup>2</sup> de surface de vente sont devenus environ 800 m<sup>2</sup> dans lesquels il vend aujourd'hui des produits de marque dans les catégories de prix moyennes à élevées des secteurs ménage, arts de la table et cadeaux.
- Le rayon quincaillerie a été transféré il y a 20 ans dans un bâtiment voisin.
- Une particularité du commerce spécialisé est l'exposition de 300 m<sup>2</sup> avec des cadeaux pour l'intérieur et l'extérieur, qui est entièrement remaniée deux à trois fois par an.
- De plus, à la fin de 2014, la galerie de tableaux sur trois étages «zur Treppe» a été ouverte. L'entreprise Kleger compte aujourd'hui 13 collaborateurs, dont 3 à 4 apprenties.

