



## **Detailhandelsfachmann, Detailhandelsfachfrau** EFZ

## **Detailhandelsassistent, Detailhandelsassistentin** EBA



Kundinnen und Kunden kompetent, freundlich und persönlich zu beraten – und jene Produkte und Dienstleistungen zu empfehlen, die am besten zu ihren Bedürfnissen passen: Das ist die zentrale Aufgabe der Berufsleute im Detailhandel. In den Verkaufsgeschäften schaffen sie mit Offenheit, Fachwissen, ansprechender Präsentation der Produkte und Organisationstalent Einkaufserlebnisse. Und sie betreuen Online-Shops so, dass sie attraktiv, aktuell und einfach zu nutzen sind.

# Anforderungen

## Ich bin offen, kundenfreundlich und teamfähig

Detailhandelsfachleute haben nicht nur mit der Kundschaft zu tun, sondern gehören auch zu einem Team. In beiden Fällen sind Hilfsbereitschaft und ein freundliches Auftreten wichtig.

## Ich bin überzeugend

Im Umgang mit Kundinnen und Kunden ist eine gute Ausdrucksweise unerlässlich – nicht selten auch in einer Fremdsprache. Die Berufsleute wirken im Gespräch sicher und kompetent.

## Ich kann gut organisieren

Nicht nur im Geschäft braucht es einen guten Überblick: Die Berufsleute arbeiten auch im Warenlager. Alle Produkte müssen stets in der richtigen Menge, zur richtigen Zeit und am richtigen Ort bereitstehen.

## Ich bin belastbar und flexibel

Abends, an Samstagen und in der Vorweihnachtszeit wird es hektisch. Die Berufsleute behalten trotzdem einen kühlen Kopf. Zudem nehmen sie auch Reklamationen entgegen – und finden Lösungen, die für alle passen.

## Ich übernehme gern Verantwortung

Im Umgang mit der Kundschaft entstehen stets neue Herausforderungen. Dazu brauchen Detailhandelsfachleute Selbstsicherheit und eine rasche Auffassungsgabe. Sie erkennen Zusammenhänge schnell.

✓ Ein grosses Wissen über die Produkte ist wichtig. Beispielsweise braucht jedes Nahrungsmittel eine andere Behandlung, damit es frisch bleibt.



# Die 22 Ausbildungsbranchen im Überblick

Für die Lehrstellenbewerbung ist es wichtig, über die gewünschte Branche Bescheid zu wissen. Diese 22 Branchen gibt es sowohl für die EFZ- als auch für die EBA-Ausbildung: Automobil After-Sales, Automobil Sales, Bäckerei-Confiserie, Consumer-Electronics, Do It Yourself, Eisenwaren, Elektrofach, Farben, Haushalt, Landi, Lebensmittel, Möbel, Öffentlicher Verkehr, Papeterie, Parfümerie, Post, Schmuck-Edelsteine-Uhren, Schuhe, Spielwaren, Sportartikel, Textil, Zoofachhandel

# Arbeitsumfeld

Es gibt Unterschiede je nach Branche. Dem eher handfesten Umfeld im Bereich Do It Yourself steht beispielsweise die ruhige, gediegene Stimmung der Branche Schmuck-Edelsteine-Uhren gegenüber. Die Grösse der Betriebe reicht vom kleinen, familiären Fachgeschäft bis zum Grossverteiler mit hunderten von Filialen. Auch zwischen den beiden Schwerpunkten Einkaufserlebnisse und Online-Shops gibt es Unterschiede: Dem prallen Leben in den Verkaufsgeschäften, in denen man von Produkten und Kundschaft umgeben ist, steht die ruhige und konzentrierte Büro-Atmosphäre bei der Arbeit für einen Online-Shop gegenüber.

## Immer in Kontakt mit Menschen

Allen Bereichen gemeinsam ist der stete Kontakt mit Menschen – seien es die Kundinnen und Kunden oder die Arbeitskollegen. Der Arbeitsalltag ist nicht bis ins Detail planbar, sondern wird von den Wünschen der Kundinnen und Kunden geprägt. Je nach Öffnungszeiten gehören Abend- und Samstagseinsätze dazu.

# Ausbildung EFZ



## Voraussetzung

Abgeschlossene obligatorische Schule



## Dauer

3 Jahre



## Schwerpunkte

- Gestalten von Einkaufserlebnissen
- Betreuen von Online-Shops

Ausbildung im Schwerpunkt im 3. Lehrjahr



## Lehrbetrieb

Verkaufsgeschäfte mit oder ohne Online-Shop in einer der 22 Branchen



## Berufsfachschule

Der Unterricht findet an durchschnittlich 1.5 Tagen pro Woche statt und ist branchenübergreifend. Die Schulstandorte sind über die ganze Schweiz verteilt. Themen im Berufskundeunterricht sind: Gestalten von Kundenbeziehungen, Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen, Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskennntnissen, Interagieren im Betrieb und in der Branche. Hinzu kommt eine Fremdsprache (zweite Landessprache oder Englisch) sowie allgemeinbildender Unterricht und Sport.



## Überbetriebliche Kurse

Die ÜK werden von den einzelnen Branchenorganisationen durchgeführt. Die Situation betreffend Standorten und Kursmodell (Einzeltage oder Blockkurse) ist jeweils unterschiedlich. Die Inhalte sind branchenbezogen. Grundsätzlich widmen sich zwei Blöcke dem Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennntnissen. Ein dritter Block dreht sich, je nach gewähltem Schwerpunkt, ums Gestalten von Einkaufserlebnissen oder ums Betreuen von Online-Shops.



## Abschluss

Eidg. Fähigkeitszeugnis «Detailhandelsfachmann/Detailhandelsfachfrau EFZ»



## Berufsmaturität

Bei sehr guten schulischen Leistungen kann während oder nach der beruflichen Grundbildung die Berufsmaturitätsschule besucht werden. Die Berufsmaturität ermöglicht das Studium an einer Fachhochschule, je nach Richtung prüfungsfrei oder mit Aufnahmeverfahren.



◀ Die Wahl eines Rucksacks aus einem grossen Angebot braucht Zeit und individuelle Beratung.

**Anita Hess**

17, Detailhandelsfachfrau EFZ  
im 2. Lehrjahr; und

**Elias Ulrich**

16, Detailhandelsfachmann EFZ  
im 1. Lehrjahr, arbeiten in einem  
Spezialgeschäft für Sport-  
geräte und Freizeitbekleidung

# Beratung und Wirklichkeit zusammenbringen

Detailhandelsfachleute sind oft Multitalente. Anita Hess und Elias Ulrich zum Beispiel simulieren die Wildnis. Und wie könnten sie im Notfall selbst Roger Federer aus der Patsche helfen?

Anita Hess lässt eine Kundin ihren Fuss auf ein spezielles Podest stellen. Dann löst sie per Klick kleine Noppen aus, die von unten sanft an die Fusssohle der Kundin stossen. Sofort zeigt sich auf dem Bildschirm, wie Fussgewölbe, -ballen und -breite beschaffen sind. Die Detailhandelsfachfrau kann so eine Vorauswahl bestens passender Sportschuhe treffen.

✓ Dank einer Fussanalyse kann Anita Hess der Kundin perfekt passende Schuhe empfehlen.

## Erlebnis und Alltag

«Das ist ein sehr schönes Beispiel für die Idee, Einkaufserlebnisse zu schaffen.

Ohne solche Beratungsmöglichkeiten haben es Ladengeschäfte gegenüber Online-Shops schwer», ist Anita Hess überzeugt.

Ganz so aufregend ist ihr Alltag nicht immer: «Der Tag beginnt mit dem Bereitmachen und Reinigen des Ladens. Und wenn keine Kunden da sind, packen wir neu gelieferte Produkte aus, kontrollieren und beschriften sie. Sobald aber eine Kundin den Laden betritt, hat sie absolute Priorität, und wir unterbrechen alles andere. Was mir ganz recht ist, denn: Die Kundenberatung ist meine liebste berufliche Tätigkeit.»

## Stock und Stein im Laden

Die Kundin, deren Fuss analysiert wurde, ist an Wanderschuhen interessiert. Nun kommt Elias Ulrich zum Zug: Im Geschäft ist eine kleine Wanderschuhteststrecke eingerichtet. Mit Steinen, Ästen und Bodenplatten sind allerhand Geländeformen nachgebildet. Die Kundin kann darüber laufen und testen, wie sich der Schuh dort anfühlt, wo sie ihn später am häufigsten benutzen wird. Elias Ulrich erklärt, worauf sie genau achten soll – und findet für sie gleich noch den passenden Rucksack. Natürlich auch das unter realistischen Bedingungen. Denn er hat Gewichte zur Hand, mit denen er ein ordentlich gefülltes «Bündel» simulieren kann.



## Wissen und Praxis

«Um so beraten zu können, muss ich die Produkte gut kennen», betont Elias Ulrich. «Manchmal gibt es Schulungen der Hersteller, manchmal instruiert mich unser Chef. Aber meine wichtigsten Lehrer sind Augen und Hände: Wenn ich frisch gelieferte Produkte auspacke, schaue ich sie mir genau an und prüfe, wie sie sich anfühlen. Je häufiger ich mit ihnen umgehe, desto mehr lerne ich darüber. Wer aufmerksam ist, wird während der Arbeit im Laden automatisch zum Experten.»

Die beiden Lernenden haben immer wieder die Gelegenheit, ihr Wissen praktisch einzusetzen. Anita Hess ist beim Präparieren von Skis genauso sicher wie beim Verzieren von Geschenken und Gutscheinen. Und Elias Ulrich spannt ein Tennisracket so, dass es der Spielweise des Sportlers oder der Sportlerin entspricht. «Viel Zug auf den Seiten bringt Präzision, eine weiche Bespannung hingegen den Katapult-Effekt – und damit ultraharte Schläge.»



# «Ich bin über die Produkte top informiert»

Bei der Arbeit in einem Online-Shop ist Abwechslung garantiert – nicht nur wegen der breiten Palette an Produkten. Der direkte Kontakt mit vielen verschiedenen Kunden ist auch hier erstaunlich häufig.

Als Junior Product Manager Einkauf hilft Diana Mulaj mit, jeden Tag ein Sonderangebot auf die Website zu bringen. Vorschläge, die von Herstellern, aus dem Management oder aus dem Team selbst kommen, werden von den Teammitgliedern sorgfältig geprüft. Welche Produkte dann das Rennen machen, ist eine Gemeinschaftsentscheidung.

## Kundenkontakt auf andere Art

Diana Mulaj verhandelt mit den Herstellern über Rabatte und Lieferbedingungen – und berät die Kunden. «Sobald die Angebote auf dem Netz sind, kommen die Anfragen – ob per Mail oder Telefon. Manchmal berate ich die Kundinnen über Geräte, die ich noch nie selber in der Hand gehabt habe. Das kann ich nur kompensieren, wenn ich wirklich top informiert bin.» Umso grösser ist die Freude, wenn es dann klappt. «Wenn ich den Kunden vermitteln kann, was zu ihnen passt, wenn ich merke, dass ich ihre Bedürfnisse erfüllen kann – das gibt mir das Gefühl von grosser Kompetenz.» Rückmeldungen bekommt Diana Mulaj über Antworten auf eine E-Mail-Beratung oder durch Bewertungen im Netz.

## Probleme lösen, Ideen liefern

Bevor sie als Product Manager begann, arbeitete Diana Mulaj im selben Betrieb als Kundenberaterin für Software-Produkte. «Dort war der Kontakt zur Kundschaft noch enger als in meiner heutigen Funktion.» Ausserdem stand die Detailhandelsfachfrau häufig in Kontakt mit der Einkaufsabteilung. «Ich klärte zum Beispiel ab, wann ein Produkt wieder lieferbar ist. Oder ich gab Ideen für unser Sortiment weiter. Diese Ideen stammten manchmal direkt von unseren Kunden: Sie wollten wissen, ob wir bestimmte Produkte ins Angebot aufnehmen.»

## Unterstützung im Team

Ganz ohne Augenkontakt arbeitet auch Diana Mulaj nicht: «Wir haben an unserem Hauptsitz einen Abholer, an dem täglich viele Kundinnen und Kunden ihre Bestellungen abholen. Dazu gehört auch



^ Kundenberatungen im Showroom sind eine willkommene Abwechslung für die Online-Shop-Spezialistin.

ein Showroom. Als ich noch im Verkauf arbeitete, konnte ich dort hin und wieder auch Leute persönlich beraten.»

Diese Abwechslung schätzt die Detailhandelsfachfrau sehr – wie auch den Zusammenhalt im Team. «Wir unterstützen einander, denn wir haben ein gemeinsames Ziel: dass am Abend alle Anfragen beantwortet und alle



^ Diana Mulaj ist stets top informiert – und hält die Artikeldaten immer auf dem neusten Stand.

## Diana Mulaj

23, Detailhandelsfachfrau EFZ, arbeitet bei einem grossen Online-Versandhändler

Kunden und Kundinnen zufrieden sind. Besonders wichtig ist das etwa in der Adventszeit, die bei uns – wie überall im Detailhandel – sehr hektisch verläuft.»





Detailhandelsassistent/in EBA,  
2-jährige berufliche Grundbildung

## «Zufriedene Kunden sind das Wichtigste»

**Muhamet Kurti**  
18, Detailhandels-  
assistent EBA,  
arbeitet in einem  
Lebensmittel-  
geschäft

### Warum hast du einen Beruf im Verkauf gewählt?

Ich war immer schon gerne mit Menschen in Kontakt. Ausserdem bin ich offen und hilfsbereit. Doch am Anfang meiner Lehre war ich etwas schüchtern. Meine Kolleginnen, aber auch die Kunden haben mir positives Feedback gegeben. Das hat mir geholfen, mich weiterzuentwickeln. Jetzt habe ich Selbstvertrauen gewonnen.

### Beschreibe uns deinen Arbeitsplatz.

Wir sind ein kleiner Dorfladen und bieten Produkte für den täglichen Bedarf an, wie z. B. Backwaren, frische Früchte, Gemüse und Getränke. Wir haben auch verschiedene regionale Spezialitäten im Angebot. Die Ware muss immer gut präsentiert sein. Deshalb kontrolliere ich regelmässig die Frische der Produkte und die Verfalldaten.

### Was bietest du den Kunden – ausser Beratung und Verkauf?

Für ältere Personen, die nicht mehr selbst ins Geschäft kommen können, bereite ich die Lieferung nach Hause vor. Und auch sonst müssen wir die Bedürfnisse der Kundschaft erkennen und uns danach richten. Wenn zum Beispiel für ein Sommerwochenende schönes Wetter vorhergesagt wird, wissen wir, dass die Leute Fleisch zum Grillieren kaufen werden. Wir müssen also genug davon bestellen.

### Du bist nun in der EFZ-Lehre. Wie kam es dazu?

Ich habe das EBA mit guten Noten abgeschlossen. Meine Vorgesetzten haben mich deshalb ermutigt, diesen Schritt zu machen. Ich bin sehr motiviert! Ich erledige neue Aufgaben, wie zum Beispiel Waren bestellen, und werde Schritt für Schritt selbstständiger. Meine Kolleginnen unterstützen mich sehr, und ich gebe mein Bestes. Wenn ich das EFZ in der Tasche habe, möchte ich mich in diesem Beruf weiterentwickeln.





^ Gut gefüllte und vor allem übersichtliche Regale sind die Grundlage einer attraktiven Präsentation der Waren.

## Was ist eine EBA-Ausbildung?


Wenn du beim Lernen noch etwas mehr Zeit brauchst oder deine Leistungen für eine 3-jährige berufliche Grundbildung als Detailhandelsfachmann/-fachfrau nicht ausreichen, gibt es als Alternative die 2-jährige EBA-Lehre als Detailhandelsassistent/in. Die Anforderungen sind etwas weniger hoch, vor allem im schulischen Bereich. Nach Abschluss der Ausbildung kannst du dank dem eidgenössischen Berufsattest (EBA) als Detailhandelsassistent/in arbeiten. Bei guten Leistungen kannst du in das 2. Jahr der EFZ-Ausbildung einsteigen.

### Detailhandelsassistent/in EBA

 **Dauer** 2 Jahre

 **Lehrbetrieb**

In alltäglichen Beratungsgesprächen ist für die Kundinnen und Kunden kein Unterschied zu den Detailhandelsfachleuten festzustellen.

 **Berufsfachschule**


- 1 Tag pro Woche
- Fremdsprache auf Niveau A2
- Der Berufskundeunterricht vermittelt grundlegendes Wissen.
- Standorte in der ganzen Schweiz

 **Überbetriebliche Kurse**

- Die ÜK sind branchenbezogen und werden von den entsprechenden Organisationen durchgeführt.
- Keine Schwerpunkte im EBA

### Detailhandelsfachmann/-frau EFZ

 **Dauer** 3 Jahre

 **Lehrbetrieb**

Übernehmen anspruchsvolle Beratungen oder Reklamationen, welche vertiefte Produktkenntnisse und kreative Lösungen erfordern.

 **Berufsfachschule**

- 1.5 Tage pro Woche
- Fremdsprache auf Niveau B1
- Der Berufskundeunterricht geht in die Tiefe, er vermittelt Hintergrundwissen.
- Standorte in der ganzen Schweiz

 **Überbetriebliche Kurse**

- Die ÜK sind branchenbezogen und werden von den entsprechenden Organisationen durchgeführt.
- Schwerpunktbezogener ÜK im 3. Lehrjahr



#### ^ Beratungsgespräch

Die Berufsleute kennen sich mit den Produkten bestens aus. Sie überzeugen die Kundinnen und Kunden durch ihre kompetente und freundliche Art.



#### > Einkaufserlebnisse gestalten

Detailhandelsfachleute machen das Einkaufen zu einem Erlebnis – wie zum Beispiel auf dem Bild mit einer computergestützten Fussanalyse.

#### > Produkte und Dienstleistungen präsentieren

Eine optisch und emotional ansprechende Präsentation der Produkte ist entscheidend für den Verkaufserfolg. Dazu gehört auch der Einsatz von Farben und Licht.



#### ^ Artikeldaten im Online-Shop pflegen

Detailhandelsfachleute mit Schwerpunkt Betreuen von Online-Shops sorgen dafür, dass die im Netz angezeigten Angebote jederzeit auf dem neusten Stand sind.



^ **Fachwissen erwerben und weitergeben** In vielen Branchen entwickeln sich die Produkte schnell weiter. Die Berufsleute bleiben stets auf dem neusten Stand. Dieses Wissen geben sie an Mitarbeitende und Kundschaft weiter.



#### < Lager bewirtschaften und Waren bestellen

Wenn der Bestand von Produkten zur Neige geht, bestellen die Berufsleute die Waren, kontrollieren die Lieferungen und verstauen die Produkte korrekt im Lager.



#### < Bezahlung abwickeln

An der Kasse scannen die Berufsleute die Ware, kassieren mit Karte, Bezahl-App oder in bar und packen den Einkauf ein – auf Wunsch auch als Geschenk.



^ **Verkaufsdaten auswerten** Welche Artikel laufen besonders gut? Welche sind die Ladenhüter? Mit Verkaufszahlen, Lagerbeständen und Klickhäufigkeit beurteilen die Berufsleute das Sortiment.



## Arbeitsmarkt

Jedes Jahr schliessen ca. 4000 Jugendliche die berufliche Grundbildung zum Detailhandelsfachmann, zur Detailhandelsfachfrau ab. Bei den Detailhandelsassistenten und -assistentinnen sind es 1500. Während die Lehrstellen in Branchen wie Sportartikel oder Consumer-Electronics umkämpft sind, stehen die Chancen, eine Lehrstelle zu bekommen, in anderen Branchen wesentlich besser.

### Viele Entwicklungsmöglichkeiten

Gelernte Detailhandelsfachleute sind auf dem Arbeitsmarkt gesucht. Wenn sie bereit sind, sich das nötige Fachwissen anzueignen, können sie gut die Branche wechseln. Sie können in ihrem Betrieb bald einmal mehr Verantwortung übernehmen, z. B. als Rayon-Verantwortliche. Die mit ca. 350 Abschlüssen im Jahr am häufigsten gewählte Weiterbildung ist jene zum/zur Detailhandelspezialist/in BP. Ausserdem gibt es eine neue Berufsprüfung als E-Commerce Spezialist/in. Hinzu kommen zahlreiche weitere Weiterbildungsmöglichkeiten auf allen Stufen. Detailhandelsfachleute werden auch in Zukunft gefragt sein. Eine weitere Verschiebung in Richtung Bewirtschaftung von Online-Angeboten ist absehbar. Im stationären Detailhandel werden die Ansprüche steigen: Das Einkaufserlebnis und die Beratung müssen von sehr hoher Qualität sein, damit ein Mehrwert zum Online-Kauf geboten werden kann.



## Schwerpunkte

Während den ersten beiden Lehrjahren arbeiten die Berufsleute im stationären Verkauf. Für Detailhandelsfachleute EFZ gibt es im 3. Lehrjahr folgende zwei Schwerpunkte:

**Gestalten von Einkaufserlebnissen:** Diese Berufsleute arbeiten vor allem in Verkaufsgeschäften. Sie führen anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche, präsentieren die Produkte von ihrer besten Seite und gestalten Kundenanlässe und Promotionen mit.

**Betreuen von Online-Shops:** Diese Berufsleute arbeiten vor allem im Büro. Sie halten die Artikeldaten in Online-Shops aktuell, werten Daten zu Verkäufen und Kundenverhalten aus, präsentieren die Waren im Online-Shop attraktiv und verbessern die Bestell- und Bezahlabläufe für die Kundschaft.



## Mehr Informationen

[www.berufsberatung.ch](http://www.berufsberatung.ch), für alle Fragen rund um Lehrstellen, Berufe, Aus- und Weiterbildungen

[www.bds-fcs.ch/de/Verkauf2022](http://www.bds-fcs.ch/de/Verkauf2022), Bildung Detailhandel Schweiz, Informationen zur Lehre in den verschiedenen Branchen und zu den Weiterbildungsmöglichkeiten

[www.berufsberatung.ch/lohn](http://www.berufsberatung.ch/lohn), alles zum Thema Lohn



## Weiterbildung

Einige Möglichkeiten nach dem EFZ:

**Kurse:** Angebote von Fach- und Berufsfachschulen, Fachverbänden sowie diversen anderen Anbietern

**Berufsprüfung BP mit eid. Fachausweis:** Detailhandelspezialist/in, E-Commerce Spezialist/in, Einkaufsfachmann/-fachfrau, Führungsfachmann/-fachfrau, Marketingfachmann/-fachfrau, Verkaufsfachmann/-fachfrau

**Höhere Fachprüfung HFP mit eid. Diplom:** Detailhandelsmanager/in, Einkaufsleiter/in, Führungsexperte/-expertin, Marketingleiter/in, Verkaufsleiter/in

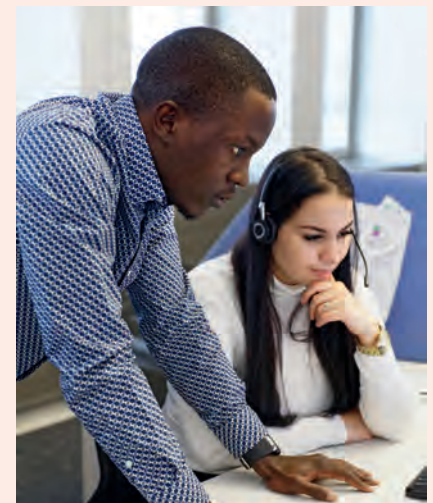
**Höhere Fachschule HF:** dipl. Betriebswirtschafter/in HF, dipl. Marketingmanager/in HF

**Fachhochschule:** Bachelor of Science in Betriebsökonomie



### Detailhandelspezialist, Detailhandelspezialistin BP

Diese Berufsleute übernehmen anspruchsvolle Funktionen und Führungsaufgaben im Detailhandel. Sie sind für das Warensortiment und für das Lager verantwortlich. Sie betreiben Marktforschung, zum Beispiel durch Kundenbefragungen. Daraus leiten sie Marketingmassnahmen ab. Sie berechnen Kosten und erstellen Budgets. Sie leiten Mitarbeitende und führen mit ihnen unter anderem Verkaufstrainings durch.



### E-Commerce Spezialist, E-Commerce Spezialistin BP

Diese Berufsleute bauen Online-Shops oder digitale Plattformen zum Verkauf von Dienstleistungen oder Produkten auf, betreiben diese und entwickeln sie weiter. Sie führen und begleiten E-Commerce-Projekte und arbeiten mit Projektteams zusammen. Gemeinsam mit ihrem Team übernehmen sie Aufgaben zur Optimierung der digitalen Produktpräsentation, verbessern unter Einbezug von Kundinnen und Kunden den (digitalen) Einkaufsprozess und setzen vorgegebene Marketingaktivitäten im Online-Shop oder auf der digitalen Plattform um.

### Impressum

2. unveränderte Auflage 2024.  
© 2021 SDBB, Bern. Alle Rechte vorbehalten.  
ISBN 978-3-03753-293-5

#### Herausgeber:

Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung | Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung SDBB  
SDBB Verlag, [www.sdbb.ch](http://www.sdbb.ch), [verlag@sdbb.ch](mailto:verlag@sdbb.ch).  
Das SDBB ist eine Fachagentur der Kantone (EDK) und wird vom Bund (SBFI) unterstützt.

**Recherche und Texte:** Peter Kraft, Corinne Vuitel, Fabio Ballinari, SDBB **Übersetzung:** Myriam Walter, Flims **Fachlektorat:** Sven Sievi, Bildung Detailhandel Schweiz **Fotos:** Maurice Grünig, Zürich; Thierry Porchet, Yvonand **Grafik:** Eclipse Studios, Schaff-

hausen **Umsetzung:** Roland Müller, SDBB  
**Druck:** Haller + Jenzer, Burgdorf

#### Vertrieb, Kundendienst:

SDBB Vertrieb, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen  
Telefon 0848 999 001, [vertrieb@sdbb.ch](mailto:vertrieb@sdbb.ch),  
[www.shop.sdbb.ch](http://www.shop.sdbb.ch)

#### Artikel-Nr.:

FE1-3168 (Einzelex.), FB1-3168 (Bund à 50 Ex.) Dieses  
Faltblatt gibt es auch in Französisch und Italienisch.

Wir danken allen beteiligten Personen und Firmen ganz  
herzlich für ihre Mitarbeit. Mit Unterstützung des SBFI.