

# Mehr als Bücher verkaufen

Die Umsetzung des neuen Berufsbildungsgesetzes verändert den Beruf der BuchhändlerInnen in Richtung Verkauf. In einem ersten Beitrag erklärten Schulen und Branchenverbände, was anders wird. Jetzt sprechen Ausbildungsverantwortliche und BuchhändlerInnen über ihre Erwartungen.



Buchhandlung Hirschmatt in Luzern. (Bild: Georg Anderhub)

«Für uns ist es selbstverständlich, die Umsetzung des Bildungsplans gut vorzubereiten», sagt Barbara Siegfried von der Orell Füssli Buchhandlungs AG (OF). Sie betreut das Lehrlingswesen in den OF-Filialen, zurzeit 57 Auszubildende. «Mit dem Bildungsplan erhalten die Auszubildenden ein wichtiges Arbeitsinstrument in die Hand.» Für die Ausbildungsverantwortlichen werde der Aufwand steigen, meint Siegfried: «Wir bereiten unsere Lehrlingsauszubildenden darauf vor.»

Auch Marc Riesenmann, Personalverantwortlicher bei Thalia Schweiz, begrüsst die neue Grundausbildung im Buchhandel. An der Ausgestaltung des Bildungsplans habe Thalia von Anfang an mitgewirkt, erklärt er. Die interne Schulung nehme Elemente des neuen Bildungsplans bereits vorweg, namentlich der Verkaufsschulung werde grosses Gewicht beigemessen. «Bei der Auswahl unserer Lernenden achten wir darauf, dass es gewinnende Persönlichkeiten sind, die gerne verkaufen», erklärt Riesenmann und spricht von einem Paradigmenwechsel im Berufsverständnis: An die Stelle der «klassischen» Buchhändlerin trete die «Buchverkäuf-

lerin mit breitem fachlichem Kompetenzrahmen».

## Kleinere warten noch zu

In der Buchhandlung Hirschmatt in Luzern, einem mittleren Betrieb, beginnt erst im Sommer 2010 eine Auszubildende die Lehre nach dem neuen System. Man informiere sich aber jetzt schon über die Neuerungen, erklärt Christine Ruckstuhl. «Bei uns hat der Verkauf immer schon eine wichtige Rolle gespielt», meint sie und lobt die Buchhandelschule in Bern für ihre praxisnahen Lektionen, gerade im Verkauf.

## Verkauf im Vordergrund

«In unserem Betrieb wird intern schon seit zwei, drei Jahren intensiv Verkaufsschulung betrieben», sagt eine junge Buchhändlerin einer grossen Buchhandelskette. In Abständen lasse die Firma das Personal von sogenannten «Mystery Shoppern» kontrollieren. Unter anderem werde darauf geachtet, dass die Mitarbeitenden die gewünschten Zusatzverkäufe machten. Nicht alle sind jedoch einverstanden mit diesen verdeckten Kontrollen.

«Das Verkaufen ist stark in den Vordergrund gerückt», sagt eine

Buchhändlerin, die in der Filiale eines Grossbetriebs arbeitet. «Wir müssen präsent sein, aktiv auf die KundInnen zugehen, unsere Dienste anbieten und dürfen nicht hinter einem Computerbildschirm verschwinden.» Zusatzverkäufe seien in den letzten Jahren immer wichtiger geworden. So werde man angewiesen, den KundInnen zum Geschenkpäckli eine Glückwunschkarte, eine Lesebrille oder sonst etwas Kleines zu empfehlen.

Die Betonung des Verkaufens und die VerkäuferInnen-Rolle wird von manchen BuchhändlerInnen als herabwürdigend empfunden. Nach Fachwissen werde nicht mehr gefragt. Dafür werde man aufgefordert, sich Gedanken über die Umsatzzahlen zu machen. Und obwohl der Verkauf stark gepusht werde, müsse man heute mit weniger Personal mehr KundInnen bedienen. Darunter leide die Lehrlingsausbildung. Zudem würden immer mehr ungelernete KollegInnen eingestellt: «Ich frage mich schon, wie unerfahrene Leute die KundInnen tatsächlich zufriedenstellen können, wie das von oben immer gewünscht wird!»

Längst nicht alle KundInnen schätzten es, wenn man sie sofort nach ihren Wünschen frage, konstatiert eine andere Buchhändlerin. Der Druck habe enorm zugenommen. «Gegenüber früher haben wir viel weniger Zeit, uns zu informieren, auch die Vertreterbesuche sind reduziert worden.» Auch die interne Schulung wird von erfahrenen BuchhändlerInnen kritisch beurteilt – sie habe an Qualität eingebüsst. Früher seien für Weiterbildungen externe Fachpersonen beigezogen worden, heute seien es Leute aus dem Haus.

Charlotte Spindler