
LERNENDENFILIALE DER POST

Wirtschaft, ganz real



Sie sind jung, in der Ausbildung – und sie sind Chefs: In der Poststelle Hirschengraben 57 in Luzern haben Lernende das Sagen. Dabei lernen sie nicht nur, wirtschaftlich zu denken, sondern auch eine grosse Portion Sozialkompetenz.

*«Wer die Leitung hat,
hat immer viel zu tun.
Aber ich lerne enorm
viel, und es fägt mega!»*

Lorena Campillo Aveleira, Leiterin
Post-Lernendenfiliale Luzern



Die Betreuerinnen haben stets ein offenes Ohr:
hier im Gespräch mit Lorena Campillo Aveleira (r).

Von aussen sieht die Poststelle Hirschengraben 57 in Luzern aus wie eine ganz normale Post. Auch drinnen erscheint auf den ersten Blick alles wie gewohnt: Ein Kunde sitzt mit einem grossen Paket auf einem Stuhl. Einige warten mit Couverts und Rechnungen in der Hand. Hinter den Schaltern bedienen zwei junge Frauen. Eine von ihnen ist Lorena Campillo Aveleira. Die 18-Jährige ist im dritten Lehrjahr ihrer Detailhandelsausbildung – und sie ist gleichzeitig Chefin der Filiale. «Diese Poststelle wird von Lernenden geführt: Sechs Frauen und ein Mann haben hier die Zügel in der Hand», sagt die Krienserin, schliesst den Schalter und läuft zu ihrem Büro. Sie hat erst vor wenigen Tagen die Geschäftsleitung übernommen; für drei Monate. Dann wird wieder gewechselt. «Ich stehe schon etwas unter Strom. Wer die Leitung hat, hat immer viel zu tun. Aber ich lerne enorm viel, und es fägt mega!», sagt sie lachend.

Die Poststelle am Hirschengraben ist eine von sieben Lernendenfilialen, welche die Post betreibt. 2008 hat sie die erste in Zürich Wollishofen eröff-

net. Seither wurde das Netz weiter ausgebaut. Die Idee dahinter: Lernende führen eine Filiale selbstständig. Sie sind dafür verantwortlich, dass die Zahlen stimmen. Sie achten auf einen reibungslosen Betrieb und betreiben den Schalter. Im Hintergrund – sozusagen als Joker – sind zwei Betreuerinnen vor Ort. Sie unterstützen die Jugendlichen und greifen ihnen, wenn nötig, unter die Arme. Das Ziel: den Jugendlichen einen Platz bieten, um sich zu entfalten, Verantwortung zu übernehmen, in Führungsrollen zu schlüpfen.

Monatliche Führungsgespräche

Dass es sich hierbei nicht um einen Spielplatz handelt, macht Erich Huber klar. Er ist Leiter Region Luzern und damit verantwortlich für die Filiale am Hirschengraben. «Für uns ist diese Poststelle eine wichtige Stütze. Hier erwirtschaften wir den Umsatz einer mittelgrossen Filiale», betont er. Dementsprechend sind auch die Erwartungen an die Lernenden. «Sie haben die gleichen Rechte und Pflichten wie die anderen Leiter.» Die Jugendlichen nehmen an allen wichtigen Führungs-

meetings teil. Und einmal im Monat besucht Erich Huber die aktuelle Geschäftsführerin.

Dann lässt er sich die Zahlen erklären, stellt kritische Fragen, schaut, ob die vereinbarten Ziele erreicht wurden und welche Schwerpunkte als Nächstes gesetzt werden sollen. Ganz selbstverständlich jonglieren die Jugendlichen dabei mit Begriffen wie Margen und Deckungsbeiträgen. «Hier erleben die Lernenden Wirtschaftstheorie hautnah und sehr praxisbezogen.» Immer wieder wird der Luzerner bei seinen Besuchen überrascht. Und zwar positiv. «Mit ihrem Enthusiasmus und ihren unkonventionellen Ideen wurden hier die gesetzten Ziele oft übertroffen.»

Kreative Verkaufsideen

Diese unkonventionellen Ideen stehen einem bei einem Rundgang durch die Poststelle immer wieder ins Auge. Da hängt ein Bild der «Mitarbeiterin des Monats». Dort ein Flipchart voll behangen mit Sugus als Belohnung für besonders erfolgreiche Verkäuferinnen. Und bei jedem Schalter

liegen Spielkarten mit einer Autobahnstrecke drauf: Bei jeder verkauften Vignette können die Lernenden einen Teil der Autobahn durchkreuzen. Nach sechs Kreuzen wartet eine kleine Überraschung. «Mit solchen Aktionen versuchen wir, uns gegenseitig zu pushen», sagt Campillo Aveleira. Die 18-Jährige erzählt selbstbewusst mit einem offenen Lächeln von ihrem Alltag. Dass die junge Frau so sicher auftreten kann, ist für sie eine neue Erfahrung: «Früher war ich eher schüchtern.» Deshalb war sie auch nicht sicher, ob sie sich für die Lernendenfiliale bewerben sollte. Sie sprang über ihren Schatten – und bekam die Zusage. Zum Glück. «Ich habe enorm profitiert. Ich bin offener und glaube mehr an meine Fähigkeiten. Zudem kann ich besser Prioritäten setzen.»

Und das Wichtigste: Sie geniesst die Arbeit mit den gleichaltrigen Arbeitskolleginnen und -kollegen. «Mittlerweile fühlt es sich fast etwas wie eine Familie an. Wir sind ein eingeschworenes Team und unterstützen uns gegenseitig.» Sie arbeiten nicht nur zusammen, sie essen zusammen Mittag, sie stellen die Regeln für die Küche und das Bad auf, gönnen sich ein Powernap auf den Matratzen im Studioraum, unterhalten sich, witzeln und verbringen auch ihre Freizeit zusammen.

Team als Stärke – und Schwäche

Keine Frage: Es lebt im Hirschengraben 57. Doch können die unterschiedlichen Rollen, welche die Jugendlichen einnehmen, und ihre Unerfahrenheit nicht auch zu Problemen führen? «Im Grossen und Ganzen läuft es sehr rund. Es gab aber vereinzelt Fälle, wo wir stärker intervenieren mussten», sagt Sonja Frey, die regionale Bildungsverantwortliche der Post. Erst kürzlich habe es eine Situation gegeben, in der die Betreuerinnen stark gefordert waren. «Ein junger Mensch war mit der Führungsrolle überfordert.» Gemeinsam entschied man sich, dass dieser die Leitung früher abgab und wieder «normal» im Be-

trieb mitlief. Sonja Frey: «Das ganze Team ist in solchen Situationen gefordert. Aber es wächst auch daran und lernt, wie man Konflikte meistert und offen kommuniziert.»

Um solche Vorfälle möglichst zu vermeiden, achten Erich Huber und Sonja Frey bereits bei der Auswahl der Lernenden auf eine gute Mischung. «Motivation und Leistungen in Schule und Betrieb sind ausschlaggebend. Aber auch, ob die neuen Kandidaten ins Team passen.» Der August ist für die Lernendenfiliale immer ein ganz besonderer Monat – dann wechselt auf einen Schlag das halbe Team. Diejenigen im dritten Lehrjahr verlassen die Lehre. Dafür rücken solche im zweiten Jahr nach. «Das ist für mich jeweils das Highlight: zu sehen, wie rasch sich die Lernenden eingewöhnen und wie die Gruppe neu zusammenwächst», sagt Sonja Frey. Sie ist überzeugt: Die Jugendlichen lernen hier nicht nur, Verantwortung zu übernehmen, wirtschaftlich zu denken und Mitarbeitende zu führen – sondern auch eine grosse Portion Sozialkompetenz.

«Ich habe enorm profitiert. Ich bin offener und glaube mehr an meine Fähigkeiten. Zudem kann ich besser Prioritäten setzen.»

Lorena Campillo Aveleira,
Leiterin Post-Lernendenfiliale
Luzern

OdA begrüsst Lernendenfilialen
Die Post ist nicht der einzige Arbeitgeber in der Schweiz, der den Lernenden die Zügel überlässt. Auch andere Detailhändler wie Volg, Aldi oder Migros haben ähnliche Projekte am Laufen. Sei es, dass gesamte Filialen von Lernenden geführt werden – oder dass Lernende für einen gewissen Zeitraum eine Filiale führen. Für die OdA Detailhandel eine gute Sache: «Wir begrüssen grundsätzlich alle Konzepte, welche die Lernenden fördern und fordern und deren berufliche Leistungsfähigkeit zeigen», sagt Sven Sievi, Geschäftsführer Bildung Detailhandel Schweiz (BDS). Wichtig sei aber, dass die Lernenden eng von Fachpersonen begleitet werden: «Es darf keine Überforderung entstehen.»

In der laufenden Reform «Verkauf 2022+» liegt das Augenmerk vor allem auf der Digitalisierung und Kundennutzenorientierung. Zwei gewichtige Schlagworte im Detailhandel. Das wirtschaftliche Denken bzw. das Denken im Sinne des Unternehmens wird bei den Handlungskompetenzen berücksichtigt. In diesem Bereich gehe es darum, berufliche Aufgaben und Tätigkeiten eigeninitiativ, zielorientiert, fachgerecht und flexibel auszuführen. «Dies fördert sicher auch das unternehmerische Denken, wenn gleich diese Kompetenz vor allem in der Weiterbildung zu verorten ist», schreibt Sven Sievi. Die Grundbildungen im Detailhandel stammen aus dem Jahr 2004. Seitdem hat sich das Berufsbild aber stark gewandelt. Deshalb wird die Ausbildung nun grundlegend überarbeitet.

