



# Brocki-Angestellte lernen den Umgang mit Gucci-Taschen und Handgranaten

**Heilsarmee lanciert neue Ausbildung** Die Heilsarmee-Brocki bildet Angestellte neu einheitlich aus. Es ist eine Reaktion auf die grosse Nachfrage nach Secondhand-Artikeln und soll Mitarbeitenden helfen, wieder Tritz zu fassen.

## Rahel Guggisberg

Die Brocki der Heilsarmee ist eine der grössten Secondhand-Detailhändlerinnen der Schweiz. Das Brockenhaus mit 20 Filialen ist für viele ein Rettungsanker, wie zum Beispiel für den 45-jährigen Dario in Bern. Er machte dort einen Neuanfang. Er möchte nur seinen Vornamen nennen.

Nach 20 Jahren als Koch musste er wegen eines hartnäckigen Rückenleidens seinen Beruf aufgeben. Die körperlichen Schmerzen waren nur ein Teil des Problems. Hinzu kam eine lange unterdrückte seelische Krise, ausgelöst durch den Suizid seines Vaters im Jahr 2001. Diese zwang ihn, sich in einer psychiatrischen Klinik behandeln zu lassen.

Über eine Eingliederungsmaßnahme der Invalidenversicherung (IV) fand Dario den Weg zur Brocki der Heilsarmee in Bern. Dort begann er mit einfachen Tätigkeiten wie dem Anbringen von Preisschildern. Diese Aufgaben boten ihm den Raum, um sich zu stabilisieren und sich auf seine Genesung zu konzentrieren. «Es ist eine sinnvolle Tätigkeit, und ich wurde wertgeschätzt», beschreibt Dario die Arbeit.

Heute, nach fast zwei Jahren, ist er in einem 50-Prozent-Pensum fest angestellt. Er sei zu einem Allrounder geworden, der den direkten Kundenkontakt in der Brocki schätzt, sagt er.

## Zeitgeist begünstigt den Gebrauchtwaren-Hype

Der Secondhand-Markt in der Schweiz erlebt seit Jahren einen Aufschwung und hat sich von einem Nischenphänomen zu einem wichtigen Wirtschaftszweig entwickelt. Getragen wird dieser Boom von einem veränderten Konsumverhalten: Nachhaltigkeit und Ressourcenschonung sind vielen Konsumenten und Konsumenten zentrale Anliegen. Gebrauchtwaren sind entsprechend gefragt.

«Die gestiegenen Kundenerwartungen an Qualität und Service führen zu einem Trend nach einer verstärkten Professionalisierung», sagt Luca Krenger, der Leiter der Brocki Academy. Diese ist ein internes, schweizweit einzigartiges Ausbildungsprogramm für eigene Angestellte und kann jederzeit begonnen werden.

«Die Brocki Academy bietet neu die zweijährige Ausbildung zu Secondhand-Spezialisten an», sagt Luca Krenger. Im Rahmen dieses nationalen Pilotprojekts wurden bereits knapp 50 Führungspersonen in einer schnellen Variante geschult.

Der Lehrgang besteht aus mehreren Online-Lerneinheiten und Präsenzseminaren in Biel oder Zürich. Wer die Ausbildung abschliesst, erhält ein Diplom. Es handelt sich dabei um eine interne Zertifizierung der Heilsarmee.

## Eine Antwort auf den Secondhand-Boom

Die Professionalisierung des Secondhand-Markts wird von ex-



Dario (r.) fand nach schwerer Krise eine Neuorientierung. Derzeit absolviert er den neuen Lehrgang zum Secondhand-Spezialisten. Foto: Adrian Moser

## «Man muss sich nicht schämen, Hilfe zu holen für den beruflichen Wiedereinstieg.»

**Dario**  
Absolvent der Brocki-Academy

terner Seite als konsequente Reaktion auf den Secondhand-Boom bewertet. Anna Knutti, Professorin der Berner Fachhochschule, sieht in den Ausbildungsbereichen ein Zeichen dafür, dass Secondhand in der Mitte der Gesellschaft angekommen ist.

Sie betont jedoch auch, dass diese Professionalisierung notwendig ist: Der Umgang mit den besonderen «Lieferanten», grösstenteils Spender, und die korrekte Preisbestimmung der meist einmaligen Stücke erfordern spezifische Kompetenzen.

Die Entscheidung für oder gegen solche Ausbildungen müsste jedes Brocki selbst treffen, da die Ausgangslage unterschiedlich sei: Gemeinnützige Brocki wie die Heilsarmee hätten mehr Ressourcen für die Ausbildung als kleine, inhabergeführte Läden.

Auch auf eine Ausbildung setzen die Brocki der Hiob. Sie bieten Filialleitern einen Lehrgang an, bei dem sie sich zwei Wochen in den verschiedenen Filialen einarbeiten können. Verkaufs- und Aussendienstmitar-

beitende werden während der Arbeit ausgebildet.

Caritas nutzt ihre Secondhand-Läden laut der Sprecherin Daria Jenni als wichtigen Pfeiler der Arbeitsintegration. Die Angebote reichen von Beschäftigungs- bis Teillohn-Arbeitsstellen in den Läden. Einzelne Regionalstellen wie jene in Zürich bilden auch Auszubildende aus im Sinne einer Lehre. Die Caritas führt 36 Secondhand-Läden in der Schweiz.

Bisher arbeiten die 20 Brockis der Heilsarmee oft isoliert.



Ware aus dem Brockenhaus ist beliebt: Doch es ist nicht einfach, die Preise zu setzen. Foto: Raphael Moser

Das führte zu unterschiedlichen Abläufen bei Warenannahme und Entsortung. Die Kundenerfahrung war uneinheitlich. Und die Angestellten wünschten laut Luca Krenger eine bessere Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten. Sie sind oft Quereinsteiger und haben unterschiedliche berufliche Hintergründe.

Die Mitarbeitenden erlernen die Kernprozesse – von der korrekten Triage bis zur Preisgestaltung und zum Wiederverkauf von Gebrauchtwaren. Dazu gehört der Umgang mit Waren in allen Formen, einschliesslich verbotener, gefährlicher und moralisch verwerflicher Stücke.

Die Academy schult die Mitarbeitenden auch im Umgang mit Waffen, da sogar schon Handgranaten entdeckt auf dem Verarbeitungstisch der Brocki landeten. Krenger sagt: «Ebenso wichtig ist der Umgang mit Kunden und Kundinnen, die Waren mit traurigen oder bewegenden Geschichten abgeben.» Diese Menschen müssen man gut abholen.

Geschult wird in der Ausbildung auch die Fähigkeit, wert-

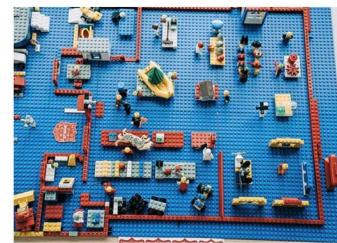
volle von weniger wertvollen Stücken zu unterscheiden. Luca Krenger erklärt: «Das Hauptziel der Ausbildung ist eine Qualitätssteigerung, damit Kundinnen und Kunden in allen Filialen ähnlich bedient werden.»

Um den Praxisbezug zu garantieren, werden im geschützten Rahmen komplexe Alltags-situationen simuliert und eingebütt. Dies geschieht laut der Heilsarmee beispielsweise mit Rollenspielen, bei denen der Umgang mit «extremen» Kunden, die drängeln, reklamieren oder stehlen, trainiert wird. Ein weiteres Element ist die Repetition der Kernprozesse mithilfe eines mit Lego gebauten Modells einer Brocki-Filiale.

## Die «Königsdisziplin» in der Brocki

Dario befindet sich derzeit miten in der Ausbildung. Er hat noch Respekt vor der «Königsdisziplin», der korrekten Preisbestimmung bei hochwertigen Stücken. Designer-Handtaschen wie Gucci-Modelle werden in Brockis immer wieder abgegeben. Äusserst wertvolle Stücke werden in Absprache mit internen Experten geschätzt und in Vitrinen aufbewahrt, damit sie nicht gestohlen werden.

Für Dario ist die Brocki Academy nicht nur eine Investition in Standards, sondern auch in die Menschen. Die Seminare bringen Menschen mit unterschiedlichen Lebens- und Berufserfahrungen zusammen. Darios Bot-schaft ist klar: «Man muss sich nicht schämen, Hilfe zu holen für den beruflichen Wiedereinstieg. Es kann jeden treffen. Dank der Brocki Academy kann ich mich weiterentwickeln.»



Mit Lego-Bürowelten üben Brocki-Mitarbeiter ihr Wissen über den Detailhandel. Foto: PD