

**kaufmännischer  
verband**

*gemeinsam sind wir zukunft.  
in bern.*

Wir wünschen  
**frohe  
Weihnachten**  
und einen  
**guten Start ins  
neue Jahr!**



# News & Stories

für Kaufleute und Detailhändler:innen  
zum Fokusthema: Transformation

news



## WAS WIR BIETEN

### Sensibilisierung

Wir sensibilisieren Betriebe und deren Ausbilder/-innen auf die Erfolgsfaktoren der Ausbildung, bilden sie in Kursen gezielt weiter und stellen Umsetzungsbegleiter an der Front zu Verfügung. Es ist ein ganzheitliches Fördersystem zur Stärkung der betrieblichen Ausbildung.

### Stärkung

TOP-Ausbildungsbetrieb hebt sich insofern von vielen Labels ab, dass es nicht nur vorhandene Qualität beurteilt, sondern auch im Vorfeld bei der Entwicklung und Ausbildung im Betrieb hilft.

## Ein Arbeitsmarkt voller Möglichkeiten

Unser Ziel ist, dass die Ausbildung zur Erfolgsstory wird und die Jugendlichen eine positiv geprägte nachhaltige Beziehung zur Arbeitswelt aufbauen können. Die fördernde Lernbegleiterrolle wird in Bezug auf Haltungen, Wertvorstellungen, Methoden, Ressourcen und Kommunikation so gestärkt, dass Auszubildende Erfolgserlebnisse schaffen, an denen Jugendliche wachsen und in neue Dimensionen vorstossen können.

kaufmännischer  
verband  
gemeinsam sind wir zukunfft.  
in bern.

## Editorial

### Danke und auf Wiedersehen

Liebe Mitglieder, geschätzte Leserinnen und Leser

«Wir alle sind vorbeiziehende Schiffe.» Mit diesen Worten verabschiede ich mich als Geschäftsleiter des Kaufmännischen Verbandes Bern von Euch. Vieles ist in den letzten 15 Jahren gelungen, anderes nicht – fast wie im «richtigen Leben». Wichtig ist, dass wir etwas wagen, manchmal etwas ausprobieren, neue Wege gehen, wenn etwas «abverheit» ist – und uns selbst dabei nie allzu ernst nehmen...

Es liegt mir sehr daran, für die vergangenen 15 Jahre zu danken: Ein Dank an alle, die direkt an die Weiterentwicklung des Kaufmännischen Verbandes Bern beigetragen haben und beitragen: Vorstands- und VSA-Mitglieder, das ganze Team, das auch unter Druck (z.B. während Covid, aber auch während der aktuellen Transformation) sehr professionell arbeitet, unsere getragenen und mitgetragenen Schulen. Ein Dank an alle, die Ideen und Projekte vorwärtstreiben und unterstützen, beim Verband, in den Schulen, beim kantonalen Mittelschul- und Berufsbildungsamt, bei unseren Sozialpartner:innen in Kommissionen und in gemeinsamen Gesamtarbeitsver-



Ruedi Flückiger  
bald pensionierter Geschäftsleiter

trägen, bei Partnerinnen und Partnern in den einzelnen Geschäftsbereichen. Ein Dank an unsere treuen Mitglieder, die uns trotz oder wegen der grossen aktuellen Veränderungen in den kaufmännischen Berufen und im Detailhandel unterstützen. Ein Dank an alle Menschen, denen ich begegnet bin. Auch der Geschäftsleiter eines Verbandes ist nur so viel wert wie seine Unterstützer:innen und kritischen Geister.

Gerne übergebe ich den Verband operativ an meine Nachfolgerin Monika Keller und freue mich auf alle weiteren Kontakte mit Euch, aber auch auf mehr Freizeit, Zeit zu zweit und für die Grosskinder, Zeit auch für neue Ideen und Projekte 😊 – und Zeit für den nächsten Marathon – CU@ Tromsö.

Ruedi Flückiger  
Geschäftsleiter  
Kaufmännischer Verband Bern

SEIT

2010

400

TOP-AUSBILDUNGSBETRIEBE

11

PARTNERVERBÄNDE



topausbildungsbetrieb.ch

+41 062 745 02 20

info@topausbildungsbetrieb.ch

## Goodbye and Welcome

Interview mit der Geschäftsleitung des Kaufmännischen Verbands Bern

**Wechsel der operativen Führung steht im Kaufmännischen Verband Bern an. Nach 15 Jahren wird Ruedi Flückiger als Geschäftsleiter ordentlich pensioniert, die Nachfolge übernimmt Monika Keller; und nach fast so langer Zeit verlässt Sabrina Meier als Stellvertreterin den Verband ebenfalls, um eine neue Herausforderung anzunehmen. Zeit für einen Rückblick und eine herzliche Begrüssung.**

**Ruedi Flückiger, Du bist im Jahr 2010 als Quereinsteiger in den Kaufmännischen Verband eingetreten. Was hat sich in den letzten 15 Jahren getan, was waren aus Deiner Sicht wichtige Meilensteine?**

Als eine der ersten Handlungen nahm ich als frischgebackener Geschäftsleiter an der kantonalen Lehrstellenkonferenz teil. Man kann sich heute kaum mehr vorstellen, dass die bernische Wirtschaft (wie übrigens in der ganzen Schweiz) damals nicht genügend Lehrstellen zur Verfügung stellte!



Ruedi Flückiger

Bereits ab 2011 fanden die ersten Überlegungen statt, die vielen regionalen und berufsbezogenen Meisterschaften in die gemeinsamen nationalen SwissSkills, die zentralen Berufsmeisterschaften zusammenzufassen. Die regelmässige Durchführung und die Zelebrierung der Berufsbildung ist ein Glücksfall, und ich durfte ziemlich von Beginn weg dabei sein.

Andererseits verlor der Kaufmännische Verband durch einen Entscheid des Grossen Rates vom Januar 2010 zwei seiner getragenen Schulen in Langenthal und Burgdorf, und wir befürchteten einen Dominoeffekt, der dann glücklicherweise ausblieb. Heute arbeiten wir sehr offen, konstruktiv und auf Augenhöhe mit dem kantonalen Mittelschul- und Berufsbildungsamt MBA zusammen. Der neue Beruf «Entwickler:in Digitales Business» zeigt, dass unsere Schulen fit für die Zukunft sind.

**Sabrina, Du bist 2012 vom kantonalen MBA zum Kaufmännischen Verband gewechselt – als «Insiderin» und Spezialistin in der Berufsbildung. Welche Schwerpunkte hast Du seither erlebt?**

Parallel zur Fusion der damals sieben regionalen Sektionen des Kaufmännischen Verbandes im Kanton Bern gab es ebenso viele regionale Prüfungskommissionen für die Abwicklung des Qualifikationsverfahrens (QV). Gemeinsam mit dem MBA gelang es uns, diese in eine einzige Kommission und ein zentrales



Sabrina Meier

Prüfungssekretariat unter unserer Leitung zu vereinen. Diese Zusammenführung hat sich in den vergangenen Jahren als äusserst effizient und zukunftsweisend erwiesen.

Kurz darauf zeichnete sich die umfassende Reform der Bildungsverordnungen im Detailhandel und im kaufmännischen Bereich ab, die ich bis zur Einführung in den Jahren 2022 und 2023 intensiv begleiten durfte. Als Kaufmännischer Verband haben wir unser Know-how genutzt, um eine gezielte Schulungs- und Seminar-Offensive zu starten. Nicht zuletzt aufgrund der Covid-Pandemie im Jahr 2020 haben wir unser komplettes Seminarangebot auf Online-Formate umgestellt. Heute bieten wir erfolgreich beide Formate – Präsenz und online – an und reagieren so flexibel auf die Bedürfnisse unserer Mitglieder.

**Ruedi, der Kaufmännische Verband Bern ist mit einem Alter von 163 Jahren gleich alt wie der Staat Italien und damit einer der ältesten Berufsverbände der Schweiz. Hat er auch Zukunft?**

Die klassische Mitgliedschaft in Verbänden und Vereinen ist – mit Ausnahme von einigen wenigen Trendthemen – stark unter Druck, was auch wir seit Jahren feststellen.

Daher haben wir bereits vor einigen Jahren angefangen, unsere Leistungen zu diversifizieren. An unseren Seminaren, die wir breit bewerben, nehmen über zwei Drittel Nichtmitglieder teil. Ich denke, wenn wir uns als konstruktiver Partner in der Berufsbildungswelt positionieren und unsere Angebote aktuell und attraktiv halten, wird uns dies gelingen. Oberstes Gebot ist für mich dabei eine exzellente Vernetzung des Verbandes und seiner Akteur:innen.

In den letzten Jahren hat auf nationaler Ebene innerhalb des Kaufmännischen Verbandes eine starke Dezentralisierung der Strukturen und Entscheidungen stattgefunden. In Bern richten wir auf die Zukunft aus, indem wir mit interessierten Partnersektionen zusammenarbeiten, uns gegenseitig verstärken und auf unsere Situation zugeschnittene Instrumente wie zum Beispiel die professionelle Seminar-Webseite oder eine eigene Kundendatenbank einsetzen. Von nationalen Tools und Lösungen haben wir uns vor allem aus Kostengründen weitgehend verabschiedet.

**Sabrina, welche «Tools» stehen für Dich in diesem Zusammenhang im Vordergrund?**

In den vergangenen Jahren haben wir – und hier schliesse ich insbesondere die Mitarbeitenden ein – eine tiefgreifende Transformation durchlaufen. Ich bin überzeugt, dass wir Agilität und Selbstorganisation vorbildlich leben. Im Zuge von Kostenoptimierungen war es notwendig,

zentrale Bereiche wie die Buchhaltung, IT und das Kundenmanagement vollständig neu zu strukturieren. Dabei standen die Digitalisierung und die Einführung effizienter Prozesse im Mittelpunkt. Besonders wichtig war uns jedoch, dass die Mitarbeitenden in diesen Wandel aktiv eingebunden wurden.

Was die Mitglieder- und Kundenleistungen betrifft, ist für mich die Implementierung eines KI-gestützten Beratungstools im Rechtsdienst des Kaufmännischen Verbandes Bern, das in Zusammenarbeit mit ETH-Absolventen entwickelt wurde, ein persönliches Highlight. Auch die Zertifizierung als «TOP-Ausbildungsbetrieb» ist ein wichtiger Meilenstein, der zeigt, dass wir trotz wirtschaftlicher Herausforderungen das Wohl unserer Nachwuchskräfte fest im Blick behalten. Diese Projekte sind Beweis dafür, dass wir mit Herz und Verstand auf die Zukunft ausgerichtet sind.

**Die vom Kaufmännischen Verband getragenen und mitgetragenen Schulen spielen eine wichtige Rolle für die Weiterentwicklung des Verbandes. Ruedi, kannst Du dies in einigen Worten umschreiben?**

Die vier Schulen, die WKS Wirtschafts- und Kaderschule Bern, die WST Wirtschaftsschule Thun, die BFB Bildung Formation Biel-Bienne, und die bsd. Berufsfachschule des Detailhandels sind unsere starken Antennen in die Bildungspraxis. Sie führen und begleiten die Lernenden von zwei der grössten Berufe im Kanton Bern in der Grundbildung bis

zum QV. Ich war und bin sehr dankbar, dass sie auch die Reform der beiden Bildungsverordnungen von Beginn weg sehr offen aufgenommen und unterstützt haben – im Wissen, dass Optimierungen notwendig sind. Und sie entwickeln sich in der marktorientierten Weiterbildung mit viel Elan und Professionalität laufend weiter. Seit Mitte 2024 sind wir erfreulicherweise auch Mitträger des bwd, Bildungszentrum für Wirtschaft und Dienstleistungen in Bern. Und auch der Ableger BWK Berufliche Weiterbildungskurse in Burgdorf hilft dem Image des Kaufmännischen Verbandes.

**Monika, jetzt kommst Du ins Spiel. Ganz herzlich willkommen! Du hattest bereits einige Kontakte in den Verband, und Du übernimmst ab dem 1. Januar offiziell. Wer bist Du?... und was erwartest Du?**

Wie Ruedi bin ich ebenfalls eine Quereinsteigerin in den Bereich der Bildung. Meine beruflichen Stationen haben mich von Führungs- und Projektleiterfunktionen in Grossunternehmen über die Geschäftsführung eines KMU bis hin zur stellvertretenden Geschäftsführerin der Wirtschaftsförderung der Stadt Thun geführt.

Ich bin eidg. dipl. Verkaufsleiterin, Marketingfachfrau mit eidg. Fachausweis und habe ein MBA in strategischem Management und Leadership mit Vertiefung in Next Generation Business Management. Ich freue mich diesbezüglich, mein erworbenes Wissen in digitalen Kompetenzen, zukunftsgerichtetem Unternehmertum und dem Fokus auf die nachkommende Generation beim

Kaufmännischen Verband Bern einbringen zu können.

Was mich tagtäglich im Berufsleben wie auch privat begleitet, ist die grosse Leidenschaft zur Bewegung, und dies nicht nur aufs Sportliche bezogen. Meine Passion ist es, meine Mitarbeitenden in den täglichen Herausforderungen zu begleiten und unterstützen, Projekte zu bewegen und erfolgreich umzusetzen sowie auch selbstständig in der Weiterbildung aktiv zu bleiben.

Privat bewege ich mich ebenfalls gerne. Sei es mit der Familie beim Wandern, Langlaufen, Klettern oder Radfahren. Ich engagiere mich zudem als Schwimmlehrerin beim Nachwuchs des örtlichen Schwimmvereins. Auf die neue Funktion bin ich sehr gespannt und freue mich auf das Team sowie die zukünftigen Aufgaben. Getreu meiner Leidenschaft für die Bewegung, möchte ich die wartenden Herausforderungen sportlich angehen nach dem Motto «Sei dazu entschlossen und die Sache ist getan.» (Konfuzius)

**Die letzte Frage an alle drei: Dem kaufmännischen Beruf wird immer wieder der Tod vorausgesagt. Wie steht Ihr zu dieser Aussage?**

Monika: Der kaufmännische Beruf ist einer der ältesten Berufe der Welt. Es gibt ihn, seit Menschen gelernt haben, Handel zu treiben und für Waren zu bezahlen. Gerade dass der Beruf schon so lange existiert, beweist, dass er stetig weiterentwickelt wurde und heute ein fester

Bestandteil unserer Wirtschaft ist. Um auch zukünftig bestehen zu können, muss er – wie auch zahlreiche andere Berufsbilder – flexibel, agil und digital geprägt und begleitet werden.



Monika Keller

Sabrina: Trotz Digitalisierung bleibt der kaufmännische Beruf relevant. Die Rolle wandelt sich – von Routinearbeiten hin zu beratenden und strategischen Aufgaben. Wer sich kontinuierlich weiterbildet und anpassungsfähig bleibt, hat hervorragende Zukunftsperspektiven in diesem Beruf.

Ruedi: Bei diesem Thema schmunzle ich. Ich erinnere mich an die Schlagzeile des deutschen «Spiegel», der im April 1978 zur Entwicklung der IT schrieb «Fortschritt macht arbeitslos!» Da halte ich es lieber mit dem amerikanischen Publizisten Thomas Friedman: «Die Zukunft wird deshalb denjenigen Berufen gehören, in denen man weder mit den Händen noch mit dem Kopf, sondern mit dem Herzen arbeitet. Also Tätigkeiten, die Empathie, psychologisches Geschick, zwischenmenschliche Interaktion erfordern, zum Beispiel im Kundenkontakt, in der Pflege oder in der Pädagogik. Diese Berufsfelder werden in Zukunft immer wichtiger werden.» Eigentlich eine gute Nachricht.

## Seminare kfmv Bern

# Rück- und Ausblick

Text: Chantal Marty, Leiterin Seminare beim Kaufmännischen Verband Bern

Unsere Seminare sind so konzipiert, dass sie aktuelle Trends aufgreifen und den Teilnehmenden praxisnahe Lösungen für den beruflichen Alltag bieten. Besonders im Fokus stehen Themen wie die neue KV-Reform 2023, Leadership und Arbeitsrecht. Ein Highlight sind unsere neuen KV-Reform-2023-Seminare, welche Berufs- und Praxisbildner:innen auf ihrem Weg als Lernbegleiter:in und Coach unterstützen. Abgerundet wird das Seminarjahr 2024 durch die Fortführung unserer beliebten «Arbeitsrecht»-Reihe, bei der unsere hochkarätige Referentin tiefgehendes Praxiswissen zu spezialisierten Themenbereichen vermittelt.

### Ausblick 2025

Das Jahr 2025 steht bei uns ganz im Zeichen von Innovation und Weiterentwicklung. Der Ausblick verspricht ebenfalls spannende Neuerungen. Ein Schwerpunkt wird auf den Megatrend «Künstliche Intelligenz im Arbeitsalltag» gelegt, mit Seminaren, die zeigen, wie KI-Prozesse effizient implementiert werden können. Auch das Thema «New Work» wird weiterhin eine grosse Rolle spielen: Wie können hybride Arbeitsmo-



Chantal Marty

delle erfolgreich gestaltet und Teams erfolgreich geführt werden?

### Warum beim Kaufmännischen Verband?

Unsere Philosophie ist es, nicht nur Wissen zu vermitteln, sondern echte Lernerlebnisse zu schaffen. Wir setzen auf kleine Gruppen, individuelle Betreuung und eine moderne Lernumgebung, die kreatives Denken fördert. Unsere Referenten sind Praktiker und Experten auf ihrem Gebiet, die theoretische Konzepte mit Praxiserfahrung verbinden. Darüber hinaus bieten wir flexible Formate an: Ob Präsenz- oder Online-Seminare, Tages- oder Kursseminare, bei uns finden Sie das passende Angebot.

Ein besonderer Benefit für unsere Seminarteilnehmenden ist der Erhalt eines anerkannten Eduqu-Zertifikats nach Abschluss des Seminars. Dieses Zertifikat bestätigt die erfolgreiche Teilnahme und dokumentiert die neu erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten. Es dient nicht nur als wertvoller Nachweis für berufliche Weiterbildungen, sondern stärkt auch das persönliche Kompetenzprofil und die Karrierechancen.

Ein weiterer Vorteil ist unser umfassendes Netzwerk. Unsere Teilnehmer profitie-

kaufmännischer  
verband  
gemeinsam sind wir zukunfft.  
in bern solothurn aargau.

# Mehr Wissen macht Sinn.

Wissen. Austausch. Vernetzung.

Jetzt Seminarprogramm 2025 entdecken!

[kfmv-berne.ch](https://www.kfmv-berne.ch/seminare)

Arbeitsrecht & HR | Leadership | Reform Kaufleute 2023 | Ausbildung von Lernenden | Zertifikat TOP  
Ausbildungsbetrieb | Berufsbildner:innenkurs | Digitalisierung & KI | Kommunikation | Job & Bewerbung |  
Selbstführung & Methodenkompetenz | Office Management | Gesundes Arbeiten

Wir schenken Ihnen  
**5% Rabatt** auf Ihre  
nächste Seminarbuchung.

Lösen Sie nebenstehenden  
Promocode gleich online  
auf [kfmv-berne.ch](https://www.kfmv-berne.ch/seminare) ein  
und profitieren Sie.

Einmalig einlösbar vom 01.12.2024 bis 01.12.2025. Ein Gutschein pro Person.  
Nur gültig auf Einzelbuchungen, nicht für Firmenseminare. Keine Barauszahlung.

5%

Promocode:  
MehrWissen#2025

Jetzt Seminare 2025  
buchen:  
[kfmv-berne.ch](https://www.kfmv-berne.ch/seminare)

Infos & Beratung:  
[info@kfmv-berne.ch](mailto:info@kfmv-berne.ch)  
+41 31 390 60 33  
[kfmv-berne.ch](https://www.kfmv-berne.ch/seminare)

ren von wertvollen Kontakten und dem Austausch mit Fachleuten aus unterschiedlichen Branchen. Wer bei uns ein Seminar besucht, nimmt nicht nur neues Wissen mit, sondern auch inspirierende Impulse und ein starkes Netzwerk, das langfristig Erfolg sichert.

Wir freuen uns darauf, Sie bald persönlich in einem unserer Seminare willkommen zu heissen und gemeinsam neue Impulse für Ihre berufliche Weiterentwicklung zu setzen.

## Die Entwicklung der Beratung in den letzten zehn Jahren Ein Rückblick mit Fokus auf das Beratungsangebot beim Kaufmännischen Verband Bern

Text: Sabrina Meier, Leiterin Beruf & Beratung  
beim Kaufmännischen Verband Bern

In den letzten zehn Jahren hat sich die Beratungsbranche besonders durch die fortschreitende Digitalisierung tiefgreifend verändert. Digitale Kommunikationsmöglichkeiten und innovative Technologien haben die Art und Weise, wie Beratung erbracht wird, revolutioniert. Die Digitalisierung bietet umfassende Unterstützung in verschiedenen Bereichen, insbesondere im Arbeitsrecht, Sozialversicherungsrecht und in der Karriereberatung.

Im Schweizer Kontext spielt die Beratung eine zentrale Rolle, um Unternehmen und ihre Mitarbeitenden durch die komplexen gesetzlichen Rahmenbedingungen zu navigieren und auf die dynamischen Entwicklungen des Arbeitsmarktes zu reagieren. Digitale Lösungen ermöglichen eine effizientere, flexiblere und ortsunabhängige Betreuung, die sowohl den Beratungspersonen als auch den Klienten und Klientinnen zugute kommt.

Der Kaufmännische Verband Bern hat sich als einer der führenden Berufs- und Arbeitnehmerverbände des Kantons Bern positioniert und bietet seinen Mitgliedern erstklassige Beratungsdienste an. Diese konzentrieren sich auf arbeits- und sozialversicherungsrechtliche Themen,



Quelle: Erstellt durch KI (DALL-A), 08.10.2024

Lohnberatungen, psychologische Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz sowie auf die Karriereentwicklung. Der Mensch, als wertvollste Ressource eines jeden Unternehmens, steht dabei stets im Mittelpunkt. Und genau hier setzt der Verband mit seiner Beratung an. Darüber hinaus beschäftigt der Kaufmännische Verband Bern qualifizierte Beratungspersonen, die mit ihrer fachlichen Expertise die Mitglieder bei komplexen Fragen unterstützen.

### Veränderungen der Kundenanforderungen

In den vergangenen zehn Jahren haben

sich die Erwartungen, insbesondere der Kunden an Beratungsleistungen aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung erheblich gewandelt. Es ist inzwischen gang und gäbe, dass Kunden zu Beratungsgesprächen erscheinen, nachdem sie bereits eigenständig verschiedene Szenarien mithilfe von Google-Recherchen oder KI-gestützten Tools geprüft haben. Dank kostenloser KI-Chatbots können Kunden heute innerhalb weniger Sekunden einfache Fragen beantworten. Darüber hinaus stehen KI-gestützte Tools zur Verfügung, die beispielsweise im Rahmen einer rechtlichen Abklärung



Quelle: Erstellt durch KI (DALL-A), 08.10.2024

gezielte Fragen stellen und basierend auf den eingegebenen Informationen Empfehlungen abgeben.

Allerdings bleibt die Frage aller Fragen offen, inwieweit diese KI-basierten Rechtsempfehlungen tatsächlich korrekt

Die Customer Management Studie 2022 der ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften zeigt die wichtigsten Trends im Kundenmanagement. Insgesamt 219 Unternehmensvertreterinnen und -vertreter aus der Schweiz, Deutschland und Österreich haben für diese Studie ihre Einschätzungen geteilt und ermöglichen den Lesenden ein Benchmarking für ihr Unternehmen. Die erwähnte Studie zeigt u.a. auf, dass der digitale Wandel im Kundenmanagement ungebrochen ist und die Unternehmen auch hier zwingend agil bleiben müssen. Dennoch zeigt die Studie klar auf, dass etwa die Hälfte der befragten Unternehmen in Bezug auf die Digitalisierung der Kundenbeziehungen noch in den Anfängen steht. Dies verdeutlicht, dass viele Unternehmen weiterhin Potenzial haben, ihre digitalen Strategien samt Kulturwandel weiterzuentwickeln und effektiver in ihre Kundenkommunikation zu integrieren.

sind – denn letztendlich kann nur eine fachkundige Person die Qualität und Richtigkeit einer solchen Empfehlung abschliessend beurteilen.

In der arbeitsrechtlichen Beratung kann künstliche Intelligenz (KI) als unterstützendes Werkzeug eingesetzt werden, das Routinefragen bearbeitet und Beratern ermöglicht, sich auf anspruchsvollere Aufgaben zu konzentrieren. KI bietet wertvolle Unterstützung bei der Datenanalyse, kann jedoch menschliches Urteilsvermögen, Empathie und kreative Problemlösungen nicht ersetzen. Laut verschiedenen Studien wird der menschliche Aspekt in der Beratung weiterhin als unverzichtbar angesehen, insbesondere bei komplexen rechtlichen Fragestellungen.

### Anpassungen in der Beratungsbranche

Die Beratungsbranche hat sich auch in den Bereichen Kundenakquise und -gesprächsführung deutlich weiterentwickelt, insbesondere durch die Einführung hybrider Geschäftsmodelle, die traditionelle Vor-Ort-Beratung mit digitalen Angeboten kombinieren. Ein Beispiel hierfür ist das Anbieten von Lohnberatungsleistungen über digitale Kanäle wie Newsletter oder Social-Media-Posts, bei denen Interessenten unkompliziert eine Empfehlung «downloaden» oder eine Erstberatung in Anspruch nehmen können. Diese Form der Ansprache

ermöglicht eine deutlich grössere Reichweite und gleichzeitig die flexible Anpassung an individuelle Kundenbedürfnisse.

Ein weiteres bemerkenswertes Merkmal der letzten Dekade ist der verstärkte Einsatz interdisziplinärer Teams. Fachleute aus verschiedenen Bereichen, wie Recht, Karriereberatung und betriebliches Gesundheitsmanagement, arbeiten zusammen, um komplexe Fragestellungen umfassend und effizient zu lösen. Diese enge Zusammenarbeit ermöglicht es, massgeschneiderte Lösungen zu entwi-

ckeln, die über den eigenen Schreibtisch hinausreichen und den teils komplexen Bedürfnissen der Kunden bestmöglich gerecht werden.

### Technologische Innovationen

Technologische Innovationen wie Big Data, KI und maschinelles Lernen haben die Beratungslandschaft stark verändert. Der Kaufmännische Verband Bern hat sich mit einem jungen Start-up aus ehemaligen ETH-Absolventen zusammengeschlossen, um ein KI-gestütztes Rechtsberatungstool zu testen. Dieses Tool optimiert die juristische Recherche und Analyse und sorgt für eine effizientere Arbeitsweise im Rechtsdienst. Trotz dieser Modernisierung bleibt die Integration von KI-basierten Werkzeugen in bereits etablierte und erfolgreiche Beratungsprozesse eine der grössten Herausforderungen. Es ist essenziell, die Mitarbeitenden auf diesem Weg zu begleiten, ihnen die Vor- und Nachteile der KI-Systeme nahezubringen und ihnen zu zeigen, wie diese ihren Arbeitsalltag erleichtern können.

Zudem ermöglichen technologische Lösungen wie Cloud-Technologien, Kollaborationstools und digitale Kommunikationsplattformen eine flexible und ortsunabhängige Interaktion zwischen Beratungspersonen und deren Kund:innen.

### Fazit

Die Beratungsbranche hat in den letzten zehn Jahren eine bemerkenswerte Transformation erlebt. Digitalisierung, technologische Innovationen und veränderte Kundenanforderungen haben das Gesicht der Branche nachhaltig geprägt. Für den Kaufmännischen Verband Bern bedeutet dies, dass auch in Zukunft ein hoher Grad an Flexibilität und Innovationskraft erforderlich sein wird, um den wachsenden Erwartungen gerecht zu werden. Trotz aller technologischen Fortschritte bleibt der Mensch im Zentrum jeder Beratungsleistung – als wertvollste Ressource für Arbeitgebende und als Fokus der täglichen Arbeit.

Quelle: Erstellt durch KI (DALL-A), 08.10.2024



## Beratung & Unterstützung an Berufsschulen: Ein Schlüssel zum Erfolg junger Menschen

### Einleitung

In einer Welt, die sich ständig verändert und weiterentwickelt, stehen Berufsschulen vor der Herausforderung, ihre Schüler:innen nicht nur fachlich, sondern auch individuell und persönlich zu fördern. Die Beratung an Berufsschulen spielt dabei eine zentrale Rolle. Sie ist nicht nur ein unterstützendes Element im Bildungsprozess, sondern auch ein

Schlüssel zu erfolgreichem Lernen und späterem beruflichen Erfolg. In diesem Artikel werfen wir einen Blick auf die Bedeutung der Beratung an Berufsschulen und erhalten wertvolle Einblicke von unseren Schulen BFB, bsd.bern, bwd, WKS KV Bildung und der Wirtschaftsschule Thun.

**Anna Sutter, Verantwortliche unterstützende Massnahmen und Abteilungsleiterin Weiterbildung, beantwortet die Fragen für die BFB – Bildung Formation Biel-Bienne.**

### Wie unterstützen/beraten Sie Ihre Lernenden während der Lehre in der Berufsschule?

Beratung und Unterstützung ist dann am gewinnbringendsten, wenn sie einfach zugänglich ist und auch genutzt wird. Bei uns können sich Lernende, die ein Coaching, respektive eine Beratung wünschen, direkt per Mail einen Termin erhalten. Meist ist die erste Ansprechperson aber der oder die Klassenlehrer:in oder die Lehrperson ihres Vertrauens, welche den Lernenden zuhört und sie falls nötig ans Coachingteam vermittelt. Es ist wichtig, dass die Lernenden unsere Schule als einen Ort wahrnehmen, wo sie gehört werden und sich ernst genommen fühlen. Nur wenn sie der Institution und den Menschen, die hier arbeiten, vertrauen,



sind sie bereit, über ihre Sorgen, ob schulisch, beruflich oder privat zu sprechen und Beratung und Unterstützung anzunehmen.

### Wie unterstützen/beraten Sie Lehrpersonen während der Lehre?

Lehrpersonen sind pro Klasse in einer Equipe pédagogique via TEAMS organi-



siert, sie können sich bei schwierigen Situationen gegenseitig unterstützen, oder auch Unterstützung von der Schulleitung erhalten. Lehrpersonen können Lernenden in Schwierigkeiten ein Coaching nahelegen. Bei schwierigen Gruppensituationen ist es hingegen wichtig, dass alle Beteiligten am gleichen Strick ziehen.

### Welche Unterstützung/Beratung beziehen Sie als Schulleitung?

Wenn angezeigt arbeiten wir mit Fachstellen zusammen oder stellen den Kontakt zu diesen her. Letztes Jahr konnten wir auch einen Teil des Kollegiums zum Thema Depression sensibilisieren. Als Schule haben wir auch eine Arbeitsgruppe, Option santé, die sich mit Themen rund um Betriebliches Gesundheitsmanagement auseinandersetzt und Massnahmen einleitet. Seit der Pandemie haben wir eine Zunahme von Lernenden mit psychischen Schwierigkeiten festgestellt. Falls dieser Trend anhält, was leider anzunehmen ist, braucht es in Zukunft mehr interne oder externe Ressourcen.

### Wie unterstützen/beraten Sie Lernende in ihrem Abschlussjahr?

Im Abschlussjahr haben viele Lernende den Fokus aufs QV gerichtet und die Zeit danach scheint in weiter Ferne. Glücklicherweise gewichtet der handlungskompetenzorientierte Unterricht Persönlichkeitsentwicklung und den Übergang ins Berufs- und Erwachsenenleben heute stärker und richtet so den Blick gewollt auch auf die Zeit nach der Ausbildung. Für die Berufsmaturandinnen und Berufsmaturanden organisieren wir zudem einen Zukunftstag, an welchem Fachhochschulen ihre Studiengänge vorstellen können.

Lernende erhalten einfache, zugängliche Unterstützung, indem sie bei Bedarf per E-Mail Coachingtermine vereinbaren können. Oft übernehmen die Klassenlehrer:innen als erste Ansprechpersonen die Beratung und vermitteln bei Bedarf weiter.

# Wenn Unterstützung nötig ist

bsd. Bern, Ursula Stauffacher

Seit Jahren steht die bsd.-Beratungsstelle allen Lernenden offen. Themen in diesem etablierten Gefäss sind oft Konflikte im Lehrbetrieb oder in der Familie, aber auch Beziehungsprobleme oder gar Gewalt. Manchmal hilft ein Tipp der Profis. Bei grösseren Problemen agiert das Beratungsteam als Triagestelle und weist die Lernenden an externe Stellen weiter.

Da sich in letzter Zeit vermehrt Lernende mit Lernschwierigkeiten an die Beratungsstelle wandten, hat die bsd. eine Lernberatung eingeführt. Dort werden Lernmuster hinterfragt, Lerntechniken ausprobiert und geübt. Das Lerncoaching kann individuell oder in Kleingruppen besucht werden und ergänzt nicht nur das Beratungsangebot, sondern auch die Stütz- und Förderkurse, in welchen ebenfalls Strategien für das eigene Lernen thematisiert werden.

Seit Kurzem unterstützt zudem eine Interventionsstelle Lehrpersonen bei Problemen in der Klasse. Streit, Mobbing oder Stören des Unterrichts sind nur einige Beispiele, weshalb sich Lehrpersonen an die neue Kollegin wenden. Die Aussen-sicht der Beraterin ist willkommen und hilfreich. Im besten Fall werden Konflikte frühzeitig erkannt und Lösungen gefunden, die zu einer entspannten Lernatmosphäre führen.

Die Grenzen zwischen den Beratungsstellen können nicht immer klar gezogen werden. Durch die enge Zusammenarbeit der Beratenden können die Ressourcen jedoch zielführend genutzt und Mehrfachbetreuungen vermieden werden.

bsd. Bern, Ursula Stauffacher

Die bsd.-Beratungsstelle bietet Lernenden Unterstützung bei Konflikten, Beziehungsproblemen oder Lernschwierigkeiten und leitet bei grösseren Anliegen an externe Stellen weiter. Zusätzlich wurde eine Interventionsstelle für Lehrpersonen eingerichtet, die bei Klassenproblemen beratend zur Seite steht, um frühzeitig Konflikte zu lösen und ein positives Lernklima zu fördern.

bsd-bern.ch



**Beratungsstelle:**  
 Konflikte im Lehrbetrieb  
 Persönliche Themen  
 Konflikte in der Familie  
 Ungewollte Schwangerschaft  
 Psychische Störungen  
 Lehrabbrüche  
 Suchtstörungen  
 Budgetberatungen



**Interventionsstelle:**  
 Beratung von Lehrpersonen  
 Schwierigkeiten mit Lernenden  
 Problematische Situationen in der Klasse  
 Unvorhergesehene Ereignisse (z.B. Todesfall)  
 Intervention & Mediation in Klassen  
 Mobbing & Integrationsstörungen  
 Präventionsveranstaltungen

**Lernberatung:**  
 Individuelle Lernberatung /  
 spezifisches Lerncoaching  
 Gruppenkurse



# «Beratung & Unterstützung am bwd»

Autoren: Raymond Anliker/Marco Giovannacci

## Wie unterstützen/beraten Sie Ihre Lernenden während der Lehre in der Berufsschule?

Am bwd bilden wir Kaufleute an der KBS betrieblich organisiert und an der WMB schulisch organisiert aus. Entsprechend gibt es Unterschiede in den Unterstützungs- und Beratungssystemen.

WMB: Mit der KV-Reform werden auch die Unterstützungs- und Beratungsangebote ausgebaut. Intern ist die Klassenlehrperson eine wichtige erste Ansprechperson, da die Lernenden mit der WMB in den ersten drei Jahren eine vollschulische Ausbildung absolvieren. Mit der Startsequenz «Wie lerne ich?» werden mit 5x2 Lektionen diverse Themen rund ums Lernen angesprochen. Ab Oktober wird jeweils ein individuelles Lern-Coaching angeboten; fachlich werden die Lernenden durch drei-bis fünfwöchige Fachkursateliers unterstützt, welche passgenau auf den Stoffplan ausgerichtet sind. Für komplexere Problemsituationen steht der Jugendpsychologische Beratungsdienst der Erziehungsberatung zur Verfügung, wo die Lernenden individuelle Termine mit einem eigens der WMB zugeteilten Psychologen vereinbaren können. Im Aufbau ist zudem ein niederschwelliges internes Beratungsangebot mit entsprechend ausgebildeten Lehrpersonen, um im Schulalltag schneller auf Probleme,

Sorgen und Anliegen reagieren zu können.

KBS: Seit August 2023 übernehmen die Fachlehrpersonen neu auch die Rolle der Lernbegleitung, das heisst, sie sind erste Ansprechperson der ihnen zugeteilten Lernenden, mit denen sie regelmässig Lerngespräche führen.

Bei den Sportklassen steht im 2. und 3. Semester zusätzlich eine Beratungsperson im Einsatz, wenn Lernende Unterstützungsbedarf in Bezug auf Lernstrategien haben oder die verschiedenen Lernorte und den Sport noch nicht richtig und einen Hut bringen.

Die Tatsache, dass wir eng mit den Lehrbetrieben zusammenarbeiten, ermöglicht es, frühzeitig zu reagieren und wo nötig die passende Unterstützung zu bieten. Alle Lernenden der KBS dürfen zudem die Beratungsstelle der gibb in Anspruch nehmen, ein niederschwelliges Angebot, das für die Lernenden freiwillig, vertraulich und kostenlos ist.

## Wie unterstützen/beraten Sie Lehrpersonen während der Lehre?

WMB: In regelmässig stattfindenden pädagogischen Klassenkonferenzen werden herausfordernde Situationen und mögliche Lösungsansätze besprochen und

vereinbart, die Schulleitung ist mit dabei und unterstützt bei der Umsetzung. Lehrpersonen können sich zudem auch vom jugendpsychologischen Beratungsdienst unterstützen lassen.

KBS: Anlässlich von schulinternen Weiterbildungen und Supervision werden Situationen aus dem Schulalltag besprochen.

bwd: Wir bauen aktuell ein betriebliches Gesundheitsmanagement auf und bieten dazu im November einen gemeinsamen Workshop für alle kaufmännischen Berufsfachschulen an.

## Welche Unterstützung/Beratung beziehen Sie als Rektorin/Rektor resp. auf Sicht Bildungsinstitution?

bwd: Wichtig ist uns der regelmässige interne und externe Austausch über aktuelle und kommende Herausforderungen. Die Grundbildungsschulleitungen treffen sich regelmässig zum Austausch. Die extern eingekauften Beratungsangebote stehen auch den Schulleitungsmitgliedern offen. In diversen kantonalen Fachkonferenzen werden immer auch aktuelle Themen und Herausforderungen besprochen.

## Wie unterstützen/beraten Sie Lernende in ihrem Abschlussjahr?

KBS: Wir bieten den Lernenden Informationsanlässe zum Übergang ins Berufsleben; Schulleitung und Lernbegleitung sind über die ganze Ausbildungszeit hinweg immer auch ansprechbar bei Fragen, auch was die persönliche Weiterentwicklung angeht.

WMB: Im 4. Ausbildungsjahr arbeiten die Lernenden zu 100% im Praktikumsbetrieb. Deshalb haben wir im 3. Jahr Informationsanlässe zum Übergang ins Berufs- und Studienleben angesetzt.

Am bwd werden Lernende durch unterschiedliche Beratungssysteme unterstützt: In der vollschulischen Ausbildung (WMB) sind Klassenlehrpersonen die erste Anlaufstelle, ergänzt durch individuelle Lern-Coachings und psychologische Beratung. An der KBS übernehmen seit 2023 Fachlehrpersonen die Lernbegleitung mit regelmässigen Lerngesprächen.

## «Niederschwellige Hilfe ist entscheidend»

Lilly Toriola, Kommunikationsverantwortliche Wirtschaftsschule Thun  
Mehr Infos unter [www.wst.ch/beratungsdienst-f1](http://www.wst.ch/beratungsdienst-f1) und [www.zetamovement.com](http://www.zetamovement.com)

Die Wirtschaftsschule Thun (WST) bietet seit über 30 Jahren mit der Beratungsstelle «F1» Unterstützung für Lernende und Mitarbeitende in herausfordernden Situationen. Wie wichtig niederschwellige Hilfe für Betroffene ist, weiss der ehemalige WST-Absolvent Damian Jutzi aus eigener Erfahrung.

Damian Jutzi hat 2019 «ZETA Movement» gegründet, ein Projekt für junge Menschen, das den Kreislauf der Stigmatisierung und des Schweigens im Zusammenhang mit psychischen Erkrankungen durchbrechen will. Der Verein leistet an Schulen und Jugendinstitutionen Aufklärungsarbeit, indem Betroffene von ihren Erfahrungen mit psychischen Krisen erzählen. Der ehemalige WST-Absolvent Damian Jutzi litt während seiner Lehrzeit selber unter psychischen Problemen, die schliesslich zum Lehrabbruch und einem stationären Aufenthalt führten. Nach anderthalb Jahren Unterbruch begann der Schönrieder nochmals eine KV-Lehre und schloss im Anschluss auch die BM 2 an der WST erfolgreich ab. Eine wichtige Stütze waren in dieser Zeit die Berater:innen der WST-Beratungsstelle «F1»: «Psychische Probleme sind in unserer Gesellschaft, trotz gesteigerter Sensibilität, immer noch ein Tabu-Thema. Es war für mich deshalb sehr wichtig, offen über Probleme reden zu können», sagt der 28-Jährige heute.



Aus seiner persönlichen Erfahrung entstand schliesslich auch die Idee zu «ZETA Movement»: «Das Jugendalter ist eine sehr vulnerable Phase. Heute wird viel Präventionsarbeit im Bereich Drogen geleistet. Dieselbe Aufmerksamkeit sollte auch das Thema psychische Gesundheit haben.» Dabei würden niederschwellige Angebote wie das «F1» an der WST, Informationskampagnen oder eben Angebote wie jenes von «ZETA» helfen. ZETA Movement bietet an Oberstufenschulen, Berufsfachschulen, Gymnasien und Jugendinstitutionen kostenlose Workshops an, in denen Betroffene offen über ihre eigenen Erfahrungen mit dem Thema psychische Gesundheit sprechen. «Dadurch wird ein Rahmen geschaffen, in dem sich junge Menschen eher trauen,

über solche Themen zu sprechen.» Dass das Angebot einem echten Bedürfnis entspricht, zeigt der Erfolg von ZETA Movement: Mittlerweile übersteigt die Nachfrage die Kapazitäten der ZETA-Ambassador:innen, die allesamt ehrenamtlich tätig sind. ZETA konnte zudem viele namhafte Partner gewinnen wie die Universitären Psychiatrischen Dienste Bern (UPD) oder das Berner Bündnis gegen Depressionen.

Lilly Toriola  
Kommunikationsverantwortliche  
Wirtschaftsschule Thun



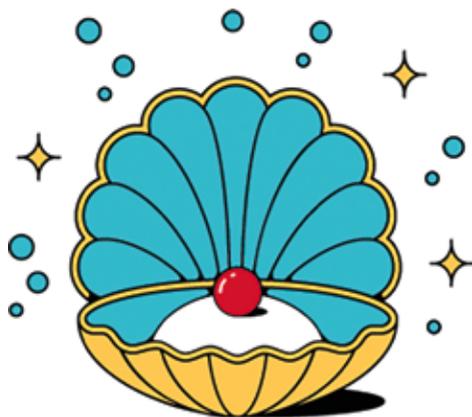
Die Wirtschaftsschule bietet mit dem kostenlosen und freiwilligen Beratungsdienst «F1» seit 1995 ein niederschwelliges Beratungsangebot im Sinne einer Anlauf-, Erstberatungs- und Triagestelle. Das Angebot richtet sich an Lernende, Berufsmatrand:innen und Mitarbeitende, die bei beruflichen oder privaten Problemen Unterstützung oder Rat suchen.

## «Unterstützung für Erfolg und Wohlbefinden»

Monika Leuenberger in Zusammenarbeit mit Anna Bolliger und Roland Zogg

### Unsere Angebote für Lernende

An der WKS KV Bildung steht den Lernenden ein breites Beratungs- und Unterstützungsangebot zur Verfügung, das ihnen in schwierigen Situationen, bei zwischenmenschlichen Konflikten, Prüfungsangst oder schlechten Noten hilft. Zwei zentrale Angebote sind das Beratungsangebot plan.b sowie die Lernberatung. Das Beratungsangebot plan.b ermöglicht es, schnell und unkompliziert Termine mit einer Sozialpädagogin zu vereinbaren, um sich im geschützten Rahmen ohne Angst vor Konsequenzen zu öffnen.



In der Lernberatung wird individuell auf die Lern- und Ausbildungssituation eingegangen, um Lösungen zu finden. Zusätzlich gibt es Freikurse zu Stressbewältigung und Lernorganisation sowie

Kurse zur mentalen Gesundheit. Für Abgänger:innen bietet die WKS ein Laufbahnmentoring zur Unterstützung beim Übergang ins Berufsleben an.

### Unser Angebot für Mitarbeitende und Lehrpersonen

Das interne Coachingnetzwerk der WKS KV Bildung unterstützt Lehrpersonen und Mitarbeitende bei Herausforderungen im Unterricht, im Umgang mit verschiedenen Anspruchsgruppen und allgemeinen beruflichen Fragestellungen. Die vertraulichen Gespräche mit qualifizierten Coaches helfen, neue Handlungsalternativen zu entwickeln und das Denken und Handeln anzupassen. Coaching wird als Weiterbildung verstanden und fördert die Reflexionsfähigkeit sowie die berufliche Weiterentwicklung. Auch präventiv kann Coaching genutzt werden. Bei gesundheitlichen oder anderen Herausforderungen vermitteln wir externe Fachstellen.

Die WKS KV Bildung bietet Lernenden ein umfassendes Beratungsangebot, darunter die Sozialpädagogik-Beratung plan.b und eine Lernberatung, die individuell auf Lernprobleme eingeht. Zusätzlich unterstützen Freikurse zur Stressbewältigung sowie Laufbahnmentoring beim Übergang ins Berufsleben.

[wksbern.ch](http://wksbern.ch)

## Ihre Partner für Aus- und Weiterbildungen im Raum Bern



[bfb-bielbienne.ch](http://bfb-bielbienne.ch)



[bsd-bern.ch](http://bsd-bern.ch)



[bwdbern.ch](http://bwdbern.ch)



[kfmv-seminare.ch](http://kfmv-seminare.ch)



[wst.ch](http://wst.ch)



[wksbern.ch](http://wksbern.ch)

Gemeinsam bieten wir Ihnen über 400 verschiedene Kurse, Seminare und Lehrgänge aus dem kaufmännisch-betriebswirtschaftlichen Bereich sowie Detailhandel und Verkauf.

Wir freuen uns auf Sie!

## Kontakt

Kaufmännischer Verband Bern  
Schlösslistrasse 29  
3008 Bern  
[kv-verband.ch](http://kv-verband.ch)  
[info@kfmv-bern.ch](mailto:info@kfmv-bern.ch)



[kfmv\\_bern](#)



[kfmvbern](#)



[kfmvbern](#)

### Herausgeber:

Kaufmännischer Verband Bern  
Schlösslistrasse 29  
3008 Bern

### Auflage:

4060 Exemplare. Wird kostenlos  
an alle Mitglieder des  
Kaufmännischen Verbands Bern  
per Post versendet.

### Redaktionsteam:

Olivia Schütt, Karin Burkhard  
[kommunikation@kfmv-bern.ch](mailto:kommunikation@kfmv-bern.ch)

### Inserateverwaltung:

Kaufmännischer Verband Bern  
[kommunikation@kfmv-bern.ch](mailto:kommunikation@kfmv-bern.ch)

### Gestaltung:

diebündner, Chur

### Druck:

Rickli+Wyss AG,  
Eymattstrasse 5, 3027 Bern

### Erscheinungsweise:

Digital: März, September  
Per Post: Juni, Dezember

### Redaktionsschluss:

am 1. des Vormonats.