

# Branche & Unternehmen I

Der Handel:

## Wertschöpfungskette, Betriebsformen und Organisation

Güter und Dienstleistungen werden auf ihrem Weg vom Rohstoff oder der Entwicklung und Produktion bis zum Konsumenten von verschiedenen Betrieben bearbeitet. Der Handel verbindet also Produzenten mit Konsumenten. Die einzelnen Teile der Wertschöpfungs- oder Handelskette unterscheiden sich entsprechend der Funktionen, die sie erfüllen.



Instagram, horstmueller\_hh

### Inhalt

üK-Leistungsziele	2
Wichtig: Worauf muss ich beim Lesen des Branchenkundentextes achten?!	2
<b>Geschichte des Handels</b>	<b>3</b>
<b>Die Wertschöpfungskette</b>	<b>5</b>
<b>Bedeutung des Handels heute</b>	<b>8</b>
<b>Betriebsformen</b>	<b>9</b>
Formen des Grosshandels	9
Formen des Detailhandels	10
<b>Organisation eines Handelsunternehmens</b>	<b>14</b>
Organisation nach Funktionen	15
Organisation nach Produktgruppen	15
Aufgaben der einzelnen Abteilungen	16
<b>Fragen zum Branchekundentext</b>	<b>17</b>

**üK-Leistungsziele****1.1.8.3.1 Kenntnisse über die Branche (K2)****1.1.3.1.3 Wertschöpfungskette (K2)****Wichtig: Worauf muss ich beim Lesen des Branchenkundentextes achten?!**

Der Text hat jeweils rechts freien Platz für Ihre Notizen. Bearbeiten Sie den Text, indem Sie Markierungen setzen und Symbole als Gedankenstütze benutzen:

? Ich habe eine Frage, welche ich im üK stelle.

! Das muss ich mir merken, das scheint mir besonders wichtig.

**Beispiel** Dazu habe ich ein Beispiel aus dem Lehrbetrieb.

Sie können selbstverständlich weitere / andere Symbole einsetzen.

Bearbeiten Sie abschliessend die Fragen zum Branchenkundentext auf der letzten Seite.

# Geschichte des Handels

Gehen Sie gerne shoppen? Oder handeln Sie mit Dingen auf eBay.ch? Kaufen und Verkaufen – Shopping eben – ist eine wichtige Freizeitaktivität geworden.

## Tauschhandel

Das Handeln gehört zu den ältesten Kulturtechniken überhaupt. Bereits in frühen primitiven Gesellschaften wird der Tausch von Ware gegen Ware – also der Tauschhandel – betrieben. Bekannt ist, dass die Römer beispielsweise Südfrüchte (Granatäpfel, Orangen) und Wein in die Besitzungen nördlich der Alpen brachten und dafür Wollstoffe und andere Güter in den Süden mitnahmen.

## Handel Ware gegen Geld

Entwickelte moderne Geldwirtschaften kennen dagegen den Handel in Form des Ankaufs und Verkaufs von Ware gegen Geld. Der Begriff "Handel" taucht im 15. Jahrhundert auf, zu einer Zeit, als in Europa verschiedene Stadtrepubliken den Fernhandel beherrschten (Venedig, Genua, Hafenstädte in Holland und Deutschland). Diese Handelsstädte hatten ihre eigenen Schiffsflotten sowohl zum Transport der Waren als auch zur Verteidigung dieser Transporte und der Städte. Mit dem Aufblühen von selbständigen mittelalterlichen Städten mit eigenem Münzwesen und von Zünften und Gilden getragenen Marktordnungen entstand ein glanzvoller städtischer Einzelhandel mit erfolgreichen Kaufmannsdynastien (z.B. Fugger in Augsburg, Medici in Florenz), welche weltweit mit Gütern handelten und aus dem Gewinn Kredite vergaben, z.B. für die Finanzierung von Kriegszügen.

## Dokumentation des Handelsgeschäftes

Der Handel war wesentlich mitbeteiligt an wichtigen wirtschaftlichen Errungenschaften. Das heute vorherrschende System der doppelten Buchführung wurde im Mittelalter durch Händler in Italien entwickelt und ist seither weitgehend unverändert in Gebrauch.

## Entstehung der Banken

Lange führten Händler ihr Geld in grossen Truhen mit sich. Mit zunehmender Menge des Geldes (es gab nur Münzen, noch keine Noten und schon gar nicht Kreditkarten) und der Handelsvolumen wurde das zu umständlich und es entstand das Bedürfnis nach einer Aufbewahrungsstätte für die Handelserlöse – die Geburtsstunde der Banken. Erst im 18. Jahrhundert wurde in Europa im grossen Stil Papiergeld ausgegeben. Banknoten gelten als Urkunden, die als Zahlungsmittel dienen. Ihr Wert sollte bei der ausgebenden Bank in Edelmetallen gedeckt sein.

## Handel in der Sprache

Der Handel hatte und hat auch Einfluss auf den Alltag: so wurden an vielen Orten Strassen oder Gassen nach dem Handel allgemein (Kramgasse, Marktplatz) oder nach einzelnen Handelsgattungen benannt (Rindermarkt, Weingasse).

Auch die Berufsbezeichnung (oder Familiennamen) "Kaufmann" geht auf die Handelstätigkeit zurück: Kaufleute kaufen und verkaufen verschiedenste Waren und Güter. Erst später wurde die Bezeichnung auch auf Berufsleute übertragen, die sich im weitesten Sinne mit Produktion, Verarbeitung und Marketing, mit Rechnungswesen und der kaufmännischen Führung eines Unternehmens befassen.

## Begriffe

Ein **Handelsunternehmen** oder **Handelsbetrieb** beschafft regional oder international Waren und verkauft diese an Zwischenhändler oder Endkunden. Es gibt Handelsunternehmen, die mit einer grossen Anzahl von Waren handeln (z.B. Grossverteiler wie Migros oder Coop), andere beschränken sich auf eine bestimmte Warengruppe (z.B. eine Buchhandlung oder ein Stahlhändler).

**Stationärer Handel** ist der Sammelbegriff für Handelsbetriebe mit einem festen Standort. Typische Formen sind beispielsweise der Grosshandel und der Detailhandel.

Ein **Grosshändler** beschafft Ware in grossen Mengen und verkauft sie in ebenfalls grossen Einheiten weiter an den Zwischenhandel, welcher die Feinverteilung in einem kleineren Gebiet sicherstellt; oder an Produktionsbetriebe, welche daraus Endprodukte für die Konsumenten herstellen.

Ein **Zwischenhändler** bildet das Bindeglied zwischen dem Grosshändler und dem Detailhändler, welche die Ware an die Endkonsumenten verkauft.

Der **Detailhandel** oder **Einzelhandel** stellt die Versorgung der Bevölkerung mit Lebensmitteln, Gütern des täglichen Bedarfs und allen anderen Waren sicher.

Der nicht stationäre Handel ist der sogenannte **Versandhandel** auch **E-Commerce** genannt.

Als **Verbraucher** oder **Konsument** wird eine natürliche Person bezeichnet, die Waren und Dienstleistungen zur eigenen privaten Bedürfnisbefriedigung käuflich erwirbt.

**Stationärer Handel** ist der Sammelbegriff für Handelsbetriebe mit einem Standort.

# Die Wertschöpfungskette

Tag für Tag handeln die Handelsbetriebe in der Schweiz mit den verschiedenartigsten Waren. Dabei überlegt man sich nur selten, welchen weiten Weg ein Artikel zurückgelegt hat, bis er verkaufsbereit im Regal des Detailhandelsgeschäftes steht.

Die meisten Produkte durchlaufen von der Herstellung bis zum Verkauf verschiedene Etappen:

## Wertschöpfungs- oder Handelskette

Ausgehend von den Rohstoffen, zum Beispiel Rohbaumwolle aus Ägypten, erfolgt die Herstellung eines Kleidungsstückes bei den Produzenten in verschiedenen Stufen bei inländischen oder ausländischen Fabriken (z.B. in Italien). Ein Grosshändler aus der Schweiz bestellt an einer Modemesse grosse Mengen dieser Kleider, lässt sie in die Schweiz importieren und lagert sie in seinem Zentrallager. In seinem wöchentlichen Informationsschreiben an die Kundschaft beschreibt er die Ware und verschiedene Boutiquen bestellen daraufhin einzelne Stücke. Diese stellen sie in ihren Verkaufsräumen aus, wo sie von der Kundschaft probiert und schliesslich auch gekauft werden können.



Die Grafik zeigt den Weg einer Ware vom Produzenten zum Konsumenten. Man bezeichnet diesen Weg als **Wertschöpfungskette** (oder auch **Handelskette**).

## Wertschöpfung

**Wertschöpfung** entsteht, indem jedes an der Wertschöpfungskette beteiligte Unternehmen ein Produkt weiter ver- oder bearbeitet. Durch die verschiedenen Bearbeitungs- und Veredelungsschritte wird der Gesamtwert eines Produktes erhöht:

Produzenten bauen landwirtschaftliche Güter an, fördern Rohstoffe, produzieren Waren, bauen aus Teilen ein neues Ganzes usw.

Grosshändler beschaffen weltweit Waren und organisieren den Transport in die Schweiz, konfektionieren verkaufsfertige Packungen, beschaffen Zusatzprodukte usw.

Detailhändler beschaffen Waren beim Grosshandel, halten Lager vor Ort, führen Filialen, beraten im Verkauf usw.

Konsumenten kaufen Produkte ein und verarbeiten diese allenfalls noch weiter (z. B. Lebensmittel kochen, Schrank zusammenbauen, Pflanzen im Garten setzen usw.)

Die verschiedenen Akteure in der Wertschöpfungskette übernehmen einen oder mehrere Verarbeitungsschritte, wobei der Prozess je nach vorhandenen Marktteilnehmern und deren Verarbeitungsmöglichkeiten variieren kann. So ist die Wertschöpfungskette vom Weizen zum Brot auf verschiedene Weise möglich:

Variante 1		Variante 2	
Handelsstufe	Verarbeitungsschritt/e (= Wertschöpfung)	Handelsstufe	Verarbeitungsschritt/e (=Wertschöpfung)
<b>Produzent (Bauer)</b>	kauft Saatgut, sät Weizen an, erntet das reife Korn	<b>Produzent (Bauer)</b>	kauft Saatgut, sät Weizen an, erntet das reife Korn
<b>Verarbeiter (Mühle)</b>	mahlt Körner zu Mehl, verpackt Mehl in Grosspackungen	<b>Verarbeiter/ Grosshändler (Mühle)</b>	mahlt Körner zu Mehl, verpackt Mehl in Grosspackungen (Säcke) für Weiterverarbeiter und Kleinpackungen (Kilotüten) für den Einzelhandel
<b>Grosshändler (Mehlhändler)</b>	kauft Mehle sackweise bei Getreidemühlen, füllt das Mehl in Kleinpackungen ab		
<b>Einzelhändler (Einzelhandels-geschäft)</b>	beschafft Mehle in Kleinpackungen beim Grosshandel, verkauft dieses im Laden	<b>Produzent/ Einzelhändler (Bäcker)</b>	kauft Mehl von der Getreidemühle und stellt daraus Brote her
<b>Konsument (Endverbraucher)</b>	kauft Mehl beim Detailhändler und bäckt daraus ein Brot zum Verzehr	<b>Konsument (Endverbraucher)</b>	kauft fertiges Brot zum Verzehr

Durch die beschriebenen Verarbeitungsschritte und die damit verbundene Wertschöpfung kostet ein Kilo Brot mehr als ein Kilo Weizensaatgut.

Die Wertschöpfungskette kann je nach den Marktverhältnissen mehr oder weniger Stufen aufweisen: so hat der Bauer einen Vorlieferanten, von welchem er sein Saatgut bezieht. Zwischen Produzenten und Konsumenten können weitere Händler / Verarbeiter aktiv sein: u.U. stellt der Bäcker seinen Teig nicht mehr selbst her, sondern bezieht von einer Grossbäckerei Teiglinge, welche er in seiner Backstube formt und bäckt.

### Beziehungen zwischen den verschiedenen Akteuren

Die verschiedenen Unternehmen in einer Wertschöpfungskette können in verschiedenen Beziehungen zueinanderstehen:

#### Kooperation

Die Betriebe können miteinander kooperieren (Kooperation = Zusammenarbeit). Dabei versuchen sie, Synergien (= Gemeinsamkeiten) zu nutzen, um Geld zu sparen. Es ist beispielsweise nicht notwendig, dass jede Stufe der Wertschöpfungskette eine eigene Lagerhaltung betreibt. Wenn sich Hersteller, Grosshändler und Detailhändler auf eine koordinierte Lagerhaltung einigen können, sparen sie alle und können die Produkte günstiger anbieten.

Auch im Marketing sind Einsparungen möglich. Ein Hersteller von Autos kann die Planung und Durchführung seiner Marketingmassnahmen auch auf die nachgelagerten Marktstufen (z. B. Vertragshändler) ausdehnen und damit den Händlern diese teure Aufgabe abnehmen. Oft wird auch im Bereich Forschung und Entwicklung zusammengearbeitet.

Eine besondere Form der Zusammenarbeit sind Kartelle: eigentlich konkurrierende Marktteilnehmer treffen Abreden mit dem Ziel, allen Angehörigen des Kartells bessere Marktbedingungen zu verschaffen (Marktzugang, Preise, Gebietszuweisungen usw.). Um volkswirtschaftlich und sozial schädliche Auswirkungen zu verhindern und den freien Wettbewerb zu fördern, beschränkt das Kartellgesetz solche Abreden und nennt mögliche Sanktionen (Strafen). Die Wettbewerbskommission des Bundes ist für die Anwendung des Gesetzes zuständig.

### Wettbewerb

Nicht nur die Firmen auf der gleichen Stufe der Handelskette – zum Beispiel alle Detailhändler – stehen zueinander im Wettbewerb (horizontaler Wettbewerb), sondern meist auch die Hersteller und Händler eines Produktes (vertikaler Wettbewerb). Beim vertikalen Wettbewerb versucht jeder Betrieb, einen möglichst grossen Teil vom gesamten anfallenden Gewinn für sich zu beanspruchen, er will also seine Margen auf Kosten seiner Lieferanten und Abnehmer maximieren.

### Macht

Jeder Marktteilnehmer versucht, Einfluss auf die Aktivitäten der vor- und nachgelagerten Marktstufen zu nehmen.

**Angebotsmacht** ist die Macht eines oder mehrerer Anbieter über einen oder mehrere Nachfrager. Ein Hersteller will, dass die Händler seine Produkte – möglichst zu seinen Bedingungen – führen. Je mehr Produkte er herstellt, die sich sehr gut verkaufen, desto interessierter sind die Händler, diese Produkte in ihrem Sortiment zu haben. Ideal ist die Situation für den Hersteller, wenn er als einziger ein interessantes Produkt anbieten kann, also keine Konkurrenz fürchten muss. Dann hat der Handel nur die Wahl, zu seinen Bedingungen zu kaufen oder ganz zu verzichten.

**Nachfragemacht** ist die Macht eines oder mehrerer Nachfrager/Käufer über einen oder mehrere Anbieter. Ein Händler will ein hohes Nachfragepotenzial – viele kaufwillige Kunden – hinter sich bringen, damit es sich die Hersteller nicht leisten können, auf diesen Händler als Kunden zu verzichten. Ideal ist es für einen Händler, wenn er den einzigen Absatzkanal für ein Produkt vollständig kontrolliert. Dann muss das Produkt diesen Weg nehmen, oder es gelangt gar nicht erst auf den Markt.

# Bedeutung des Handels heute

Entlang der gesamten Wertschöpfungskette – vom Einkauf von Rohstoffen und Zwischenwaren bis hin zur Feinverteilung der Endprodukte an den Konsumenten – nimmt der Sektor Handel und Logistik eine zentrale Scharnierfunktion ein.

## Jeder Siebte arbeitet im Handel

Der Handel wies im Jahr 2016 ungefähr 540'000 Arbeitsstellen (in Vollzeitäquivalenten) aus, was einem Anteil von 13.4 Prozent an allen Arbeitsplätzen der Gesamtwirtschaft entspricht. Der Handel vereint damit in etwa so viele Arbeitsstellen wie die Investitionsgüterindustrie und der Finanzsektor zusammen. Der Handel ist damit der bedeutendste privatwirtschaftliche Arbeitgeber in der Schweiz.

## Durchschnittliche Arbeitsproduktivität

Durch jede Vollzeitstelle im Handel wird pro Jahr ein durchschnittlicher Mehrwert von CHF 160'000 erarbeitet. Das bedeutet, dass jeder im Handel Tätige durch seine Arbeit die Produkte, mit denen er sich befasst, wertvoller macht. Damit liegt der gesamte Handel im Hinblick auf die Arbeitsproduktivität in etwa im Durchschnitt aller Branchen.

## Bedeutung für die Versorgung des Landes

Die Schweiz verfügt über wenige eigene Rohstoffe (z.B. Salz, Kies, Granit, Holz, Energie aus Wasserkraft) und ist deshalb auf den Import von Grundstoffen angewiesen: so werden z. B. Metalle, Kunststoffe, Stoffe aus Baumwolle und Wolle, Tropenhölzer und Rohöl zur Gewinnung von Betriebsstoffen weltweit eingekauft und in schweizerischen Industriebetrieben zu hochwertigen Produkten weiterverarbeitet. Diese wiederum werden weltweit exportiert: z. B. chemische und pharmazeutische Produkte, Maschinen oder High-Tech-Produkte.

Importiert werden auch Lebensmittel (Früchte, Gemüse, Fleisch, Eier, Milchprodukte, Getreide, Gewürze, Reis usw.), da die einheimische Landwirtschaft den Bedarf nicht zu decken vermag oder die entsprechenden Güter gar nicht in der Schweiz produziert werden können. Zu den Importgütern gehören ausserdem unter anderem Textilien, Elektronikprodukte und Autos.

Der Handel hat damit eine wichtige **Versorgungsfunktion**, sowohl für die produzierenden Betriebe in der Schweiz als auch für die Bevölkerung. Neben der Versorgung erfüllt der Handel weitere wichtige Funktionen:

**Lagerfunktion:** Handelsbetriebe nehmen Waren an Lager und liefern sie zu dem Zeitpunkt aus, da Betriebe und Konsumenten diese benötigen.

**Transportfunktion:** Handelsbetriebe organisieren den Transport von Waren von oftmals weit entfernten Produktionsorten in die Schweiz und stellen die Feinverteilung innerhalb der Schweiz sicher.

**Finanzierungsfunktion:** Handelsbetriebe finanzieren den Ankauf der Waren bei den Produzenten und den Transport und verrechnen diese Kosten den Kunden erst bei der Lieferung der Ware.



# Betriebsformen

Jeder Handelsbetrieb besitzt einzelne unverwechselbare Eigenheiten, die er mit keinem anderen Betrieb teilt. Es lassen sich aber auch Gemeinsamkeiten mit ähnlich gelagerten Betrieben feststellen. Wenn als Unterscheidungskriterium der Abnehmerkreis herangezogen wird, kann zwischen dem **Grosshandel** und dem **Detailhandel** unterschieden werden.

Der **Grosshandel** (oder Engroshandel) übernimmt in einer ersten Stufe die Beschaffungsfunktion von Gütern direkt bei den Produzenten und leitet beispielsweise Rohstoffe an Fabrikationsbetriebe oder die fertigen Güter an Wiederverkäufer weiter. Aus den Zentrallagern der Grossisten werden die so genannten **Wiederverkäufer**, die Einzel- oder Detailhändler, **beliefert**, welche die Produkte schliesslich den Konsumenten, den eigentlichen Endverbrauchern, verkaufen.

---

## Grosshandel

---

Unter Grosshandel versteht man Betriebe, die Waren an Wiederverkäufer oder Grossverbraucher verkaufen.

---

## Detailhandel

---

Unter Detailhandel versteht man Betriebe, die Waren an den Verbraucher (Konsumenten) verkaufen.

## Betriebsformen und ihre Entwicklung

Durch langfristigen Strukturwandel und die Veränderungen der Marktanteile haben sich die Betriebsformen verändert. So dominierten früher die kleinen bedienten Läden. Später in den 60er Jahren wurden die kleinen Läden durch grossflächigere Betriebsformen ersetzt. Die Verkaufsflächen wurden vergrössert und somit auch das Sortiment und entsprechend das Personal abgebaut. Dieser Trend hält an. Während der Coronapandemie lässt sich aber ein Gegentrend beobachten, nämlich, dass die kleineren Läden wieder viel besser besucht worden sind.

Die unten im einzelnen beschriebenen Betriebsformen existieren in der beschriebenen Form. Oftmals sind es aber auch Mischformen. Ebenfalls ist es heute so, dass von vielen Marktteilnehmer die ganze Handelskette abgedeckt wird und nicht nur ein einzelnes Glied davon.

## Formen des Grosshandels

### Sortimentsgrosshandel

Grossisten dieser Kategorie bieten ihren Abnehmern viele verschiedene Warengruppen an. Die Auswahl innerhalb der Warengruppen, die diese Grosshändler führen, ist aber eher klein. Detaillisten, die hier einkaufen, profitieren davon, dass sie Waren aus zahlreichen Branchen einkaufen können. Im Lebensmittelgrosshandel und im Drogistengrosshandel findet man verschiedene Vertreter dieser Grossistenform.

### Spezialgrosshandel

Das Warenangebot eines Spezialgrosshändlers ist - wie schon der Name sagt - auf einzelne Warengruppen spezialisiert. Der Spezialgrosshändler bietet seinen Abnehmern meist nur wenige Warengruppen an. Dafür hat er von diesen Gruppen eine Vielzahl verschiedener Ausführungen. Ein Früchte- und Gemüsegrosshändler beispielsweise bietet zwar nur diese Frischproduktegruppe an, davon aber eine grosse Auswahl an

einheimischen wie ausländischen und sogar exotischen Früchten und Gemüsen. Oft ist es sogar möglich, unter verschiedenen Qualitätsstufen (z. B. Äpfel 1. und 2. Sorte) auszuwählen.

Ebenfalls zum Spezialgrosshandel zählen Importgrosshändler einzelner Firmen. Sie führen das Sortiment einer bestimmten Herstellerfirma in grosser Auswahl (z. B. Suzuki).

#### Aufkaufgrosshandel

Der Aufkaufgrosshändler befasst sich vorwiegend mit dem Aufkauf von Rohstoffen aus der Landwirtschaft oder Forstwirtschaft (z. B. Gemüse, Wolle, Holz). Andere Aufkaufgrosshändler kaufen in kleineren und grösseren Mengen Altmaterial und Abfallstoffe (z. B. Altpapier, Alteisen) ein. Die in den einzelnen Einkäufen angesammelten Rohstoff- oder Altmaterialmengen verkauft der Aufkaufgrosshändler an Industriebetriebe, die diese Güter weiterverarbeiten oder wiederverwerten.

#### Absatzgrosshandel

Der Absatzgrosshandel oder Konsumgütergrosshandel ist der Handel mit Fertigwaren, die für den Konsumenten bestimmt sind. Im Gegensatz zum Aufkaufgrossisten kauft der Absatzgrossist seine Erzeugnisse bei einer kleineren Anzahl Produzenten ein. Dafür hat er zahlreiche Abnehmer: seine Detaillisten.

#### Abholgrosshandel

Der Abholgrosshandel ist besser bekannt unter den Namen Cash and Carry-Markt oder C + C-Lager. Beim Abholgrosshändler kaufen Detaillisten, Hoteliers, Restaurantbesitzer, Spitäler und andere Grossabnehmer ein. In grossen, lagerhausähnlichen Räumen bietet der C + C-Grossist im Selbstbedienungssystem Waren aus dem Food- und Non-Foodbereich an. Er ist eine Art Supermarkt auf Grossistenebene. Konsumenten haben normalerweise keinen Zutritt zum C + C-Lager.

#### Andere Einteilungsformen

Ein Grosshandelsbetrieb kann daneben auch nach der Reichweite der wirtschaftlichen Tätigkeit eingeteilt werden. Es sind dabei Begriffe wie Binnengrosshandel oder Aussengrosshandel zu erwähnen. Der Binnengrosshandel beschränkt seine Tätigkeit auf ein Land, der Aussengrosshandel vermittelt Waren zwischen verschiedenen Ländern. Erfolgt der Handel zwischen zwei Ländern über die Schweiz, so handelt es sich um einen Transithandel.

Es sind auch andere Kombinationen dieser Grosshandelsformen möglich, d. h. ein Grosshändler kann gleichzeitig mehrere Vertriebsformen anbieten. Wenn ein Grossist viele verschiedene Warengruppen führt, ist er ein Sortimentsgrosshändler. Wenn seine Kunden (Detaillisten usw.) die Waren bei ihm abholen, ist er gleichzeitig auch ein Abholgrosshändler.

### **Formen des Detailhandels**

#### Fach- und Spezialgeschäft

Fachgeschäfte sind Detailhandelsbetriebe, die Waren einer bestimmten Branche oder Bedarfsguppe anbieten. Spezialgeschäfte sind Detailhandelsbetriebe, die auf einen Ausschnitt des Fachgeschäftssortiments spezialisiert sind.

Fachgeschäfte und Spezialgeschäfte sind äusserlich sehr ähnlich, unterscheiden sich aber in ihrem Sortiment. Das **Fachgeschäft** hat ein schmales und tiefes Sortiment, das heisst, es führt nur Waren aus einer Branche oder Bedarfsguppe, dafür aber in grosser Auswahl

(z. B. Sportgeschäft). Das **Spezialgeschäft** spezialisiert sich auf einen Ausschnitt dieser Branche (z. B. Bikeshop).

Fachgeschäfte und Spezialgeschäfte mit fachlich gut geschultem Personal sowie einem grossen Angebot an Kundendiensten können auf die individuellen Wünsche ihrer Kunden eingehen. Das ist besonders wichtig bei hochwertigen und teuren Qualitätsprodukten, die eine anspruchsvolle Beratung erfordern.

Eine besondere Form des Spezialgeschäftes ist die **Boutique**. Sie spezialisiert sich innerhalb einer Branche (Textilien, Schmuck, Schuhe, Lederwaren, Haushalt) auf wenige Artikel, die einen ganz bestimmten Kundenkreis ansprechen. So gibt es beispielsweise Boutiquen, deren Sortiment ganz auf jüngere Kunden ausgerichtet ist. Andere Boutiquen versuchen, mit exklusiven Einzelstücken und einer luxuriösen Ladengestaltung eher kaufkräftige Kunden anzusprechen.

### **Nice to know**

Seit Jahren wird der Fachhandel konkurrenziert von Grossdetaillisten wie Warenhäusern und Fachmärkten sowie durch Online-Anbieter. Auch Migros und Coop (Grossdetaillisten) dringen immer weiter in die Non-Food-Sortimente von Fachgeschäften ein, da die Lebensmittelbranche selbst keine grösseren Wachstumsmöglichkeiten mehr bietet.

Ein weiteres Problem bietet das wachsende Warenangebot der Produzenten. Aus Platz- und Kostengründen ist der Fachhändler oft nicht mehr in der Lage, in seinem Geschäft von jeder Warengruppe sämtliche Marken und Typen zu führen. Er muss sein Sortiment straffen. Dies wiederum hat zur Folge, dass die Kunden im Fachgeschäft nicht mehr das gesamte Angebot einer Warengruppe vorfinden.

### Warenhaus

Warenhäuser sind Grossbetriebe des Detailhandels. Sie bieten Waren aus zahlreichen Branchen (Bekleidung, Parfümerie, Papeterie, Haushalt, Tonträger usw. sowie Nahrungs- und Genussmittel) an.

Das Warenhaus bietet seiner Kundschaft ein sehr breites Sortiment an, d. h. die Kunden können praktisch ihren gesamten Bedarf in einem Geschäft kaufen.

Viele Warenhäuser haben in einzelnen Abteilungen ähnlich tiefe Sortimente wie ein Fachgeschäft. Sie legen viel Wert auf eine attraktive Inneneinrichtung und Warenpräsentation (Erlebniswelten), auf individuelle Beratung und umfassende Kundendienste.

Im Warenhaus haben sich in den vergangenen Jahren die Sortimente stark ausgeweitet. Aufgrund der Platzprobleme und der hohen Mieten in der Citylage wurden einzelne Teile des Sortimentes ausgelagert und werden an Standorten ausserhalb der Stadtzentren angeboten (z. B. Möbel).

### Shop-in-the-Shop

Warenhäuser und zum Teil auch Verbrauchermärkte vermieten einen Teil ihrer Verkaufsfläche an andere Geschäfte. Diese «Shops-in-the-shop» sind dabei so geschickt in den Verkaufsraum integriert, dass für Kunden das Geschäft als Einheit wirkt. Von der «Shop-in-the-Shop»-Lösung profitieren beide Partner. Der Vermieter sucht sich attraktive Mieter, die sein Sortiment in idealer Weise ergänzen. Ausserdem muss er die betreffenden Warengruppen nicht selber bewirtschaften und trägt kein Absatzrisiko. Der Mieter seinerseits profitiert vom gut frequentierten Standort. Er bezahlt dem Vermieter dafür eine Miete und/oder eine prozentuale Abgabe seines erzielten Umsatzes.

### Supermarkt

Supermärkte sind Detailhandelsbetriebe, die auf einer Verkaufsfläche von rund 500 – 2'000 m<sup>2</sup> Nahrungs- und Genussmittel aller Art und ergänzende Non-Food-Artikel anbieten.

Der **Supermarkt** versorgt die Bewohner im Umkreis von zirka 1 km mit Nahrungs- und Genussmitteln sowie mit anderen Waren des täglichen Bedarfs. Meistens befinden sich Supermärkte im Zentrum dicht besiedelter Wohnquartiere und in grösseren Dörfern oder auch in Stadtzentren. In der Schweiz erzielen die Supermärkte den Hauptanteil des Lebensmittelumsatzes.

Eine Unterform der Supermärkte sind **Discount-Märkte**. Sie zeichnen sich aus durch ein relativ schmales und flaches Sortiment, eine sehr einfache Warenpräsentation und durch sehr tiefe Verkaufspreise. Die erfolgreiche Niedrigpreispolitik beruht auf rigorosen Kosteneinsparungen bei allen Prozessen und Betriebsfaktoren, auf qualitativ hochwertigen Eigenmarken und auf einem hohen Warenumschlag des begrenzten Sortimentes. In den letzten Jahren hat der Markteintritt von ausländischen Discountern (Aldi, Lidl) zu einer merklichen Bewegung bei den Supermarktbetreibern geführt.

### Verbrauchermarkt

Verbrauchermärkte sind Detailhandelsbetriebe, die auf einer weiträumigen Verkaufsfläche ab 4'000 m<sup>2</sup> ein warenhausähnliches Sortiment anbieten. Der Verbrauchermarkt gleicht mit seinem breiten und zum Teil tiefen Sortiment einem Warenhaus. Er hat verschiedene Non-Food-Abteilungen (z. B. Textilien, Haushalt, Papeterie) und eine umfangreiche Lebens- und Genussmittelabteilung.

### **Nice to know**

Im Verbrauchermarkt findet man zwar häufig unter dem gleichen Dach weitere kleinere Geschäfte. Eine Konkurrenzsituation mit dem Hauptanbieter besteht jedoch nicht, weil diese Geschäfte nur Waren anbieten, die im Sortiment des Hauptanbieters fehlen. Sie sollen zur Attraktivität des Verbrauchermarktes beitragen. Denselben Zweck erfüllen weitere Dienstleistungsbetriebe wie Tankstelle mit Autowaschanlage, chemische Reinigung, Kiosk, Imbissstand usw., die man in den Verbrauchermärkten antrifft.

### Fachmarkt

Fachmärkte sind grossflächige Detailhandelsbetriebe, die in einem sachlich eingerichteten, übersichtlichen Verkaufsraum Waren einer gesamten Bedarfsgruppe anbieten.

Die Sortimente aller Branchen des Detailhandels haben sich stark ausgeweitet. Die Warenangebote haben sowohl in der Breite (mehr Warengruppen) als auch in der Tiefe (mehr Auswahl) zugenommen.

Der Kunde erwartet aber nicht nur mehr Auswahl, sondern will in einem Geschäft oftmals Waren einer ganzen Bedarfsgruppe einkaufen können. Solche Bedarfsgruppen sind beispielsweise Garten, Bauen, Wohnen, Büro, Elektro / Haushalt, Freizeit / Hobby usw. Der Fachmarkt versucht, mit seinem Angebot diese neue Entwicklung für sich auszunutzen.

Fachmärkte betreiben eine intensive Werbepolitik, da sich ihr Standort abseits der Geschäftszentren befindet. Mit Sonderangeboten und Preisen, die oft deutlich unter dem Preisniveau von Fachgeschäften liegen, werden Kunden angezogen. Im Fachmarkt selber wirken die riesigen Warenmengen stimulierend auf die Kauflust der Kunden (Waren-druck).

Fachmärkte befinden sich oft in der Nähe von Verbrauchermärkten und Einkaufszentren. Dieser Standort erhöht ihre Attraktivität: Die Kunden können dank der gegenseitigen Nähe von Fachmarkt, Verbrauchermarkt und Einkaufszentrum ohne grossen Aufwand zwischen diesen Geschäften hin und her pendeln und dabei einen Grossteil ihres Bedarfs an Konsumgütern decken. Fachmärkte gibt es heute bereits in mehreren Branchen (Gartenbedarf, Wohnbedarf, Elektro/Haushalt).

## Einkaufszentrum (Shopping Center)

Das Einkaufszentrum vereinigt unter einem Dach eine Vielzahl von Detailhandels- und anderen Dienstleistungsbetrieben. Es wird als Einheit gebaut, zentral verwaltet und vermarktet.

Das Einkaufszentrum ist vergleichbar mit dem Einkaufs- und Dienstleistungszentrum einer Innenstadt. Einkaufszentren sind dank ihrem vielfältigen Waren- und Dienstleistungsangebot für die Kunden eine Alternative zur City.

Das Einkaufszentrum kann jeden Kunden mit den meisten Konsumgütern des kurz- und langfristigen Bedarfs und mit den meisten Dienstleistungen versorgen. Allerdings ist der Umsatz pro Quadratmeter in den Einkaufszentren seit 2010 rückläufig. Abhilfe schaffen soll die Ergänzung der Zentren z. B. mit Kinos, Restaurants sowie Wellness- / Fitness- und Gesundheitsangeboten (z. B. Sihl-City in Zürich, Westside in Bern).

### **Nice to know**

Im Einkaufszentrum Glatt bei Zürich beispielsweise findet man über 100 Detailhandelsgeschäfte und Dienstleistungsbetriebe. All diese Betriebe sind selbständige Unternehmen. Obwohl sie sich teilweise konkurrenzieren, arbeiten sie auf verschiedenen Gebieten zusammen, wie z. B.

- gemeinsame Verkaufsförderung, z.B. mit Veranstaltungen im Einkaufszentrum wie Modeschauen, Ausstellungen, Demonstrationen
- koordinierte Werbung, z.B. Plakate, Radiowerbung, gemeinsame Hauszeitung, gemeinsame Pflege der Kundenbeziehungen mittels Öffentlichkeitsarbeit (Public Relations)

## Kiosk und Convenience Shop (Tankstellen-Shops)

Kioske und Convenience Shops sind kleinere Detailhandelsbetriebe, die an stark frequentierten Standorten gewisse Warengruppen und Dienstleistungen anbieten.

Das Sortiment umfasst – neben einem reichhaltigen Angebot an Presseerzeugnissen (Printmedien) und Genussmitteln – auch Food und Non-Food und zwar in einer für eilige Konsumenten geeigneten, bequemen Form (Convenience-Produkte).

Aufgrund ihrer Standorte, z. B. in Bahnhöfen und an Tankstellen, profitieren die Kioske und Convenience Shops von erweiterten Ladenöffnungszeiten. Die Randzeiten am Abend (bis 22 Uhr) sind umsatzstark und an Sonntagen erzielen die Convenience Shops rund 20 % ihres Umsatzes.

## Factory Outlet Center

Factory Outlet Center (Factory Outlet = Fabrikladen) bieten in grossflächigen Räumen mit Fabrikcharakter international bekannte Markenprodukte zu reduzierten Preisen an. Meist handelt es sich dabei um Vorsaison-, Überhang- und Auslaufmodelle oder Waren mit kleinen Mängeln (= Zweitqualitäten). Die Ambiance in diesen Fabrikläden lässt sich nicht mit jener von Fachgeschäften vergleichen, ebenso wenig der Service.

Um die Verkaufsstellen im städtischen Grossraum nicht zu konkurrenzieren, liegen die Factory Outlet Center (FOC) fern von Stadtzentren. Betreiber von FOC rechnen damit, dass markenbewusste Käufer bereit sind, grössere Wege in Kauf zu nehmen, wenn sie ein bekanntes Markenprodukt mit einem erheblichen Preisvorteil – ein Schnäppchen – erstehen können.

## Conceptstore

Bezeichnet einen Laden mit einem meist ungewöhnlichen Sortiment meist aus Warenhaus, Mode und Schuhen. Die Auswahl der Produkte ist zumeist auf Einzelteile beschränkt.

## Pop-Up Store

Das sind kurzfristig auftauchende Läden für einen Tag, eine Woche oder mehrere Monate, um Produktinnovationen zu testen oder sein Lager zu verkaufen. Sie entstehen nach dem Prinzip buchen, suchen, loslegen.

## Versandhandel / E-Commerce

Versandhäuser sind Detailhandelsbetriebe, die ihre Waren nicht im offenen Ladengeschäft, sondern auf Bestellung verkaufen und durch die Post oder einen Kurierdienst an die Kunden versenden

Keine andere Betriebsform erlebte in den letzten Jahren einen derartigen Aufschwung wie der Versandhandel. Dies vor allem dank der elektronischen Versandhändler im Internet. Das Online-Shopping hat den früheren Versandhandel mit gedruckten Katalogen rasch überholt. Heutzutage können verschiedenste Artikel im Internet bestellt werden. Standen früher vor allem Kleider und Haushaltartikel im Vordergrund, sind dies heute auch Bücher, elektronische Geräte und Lebensmittel.

Dank Internetzugang kann heute der Konsument direkt aus vielen Millionen Artikeln auswählen und sich diese in kurzer Zeit nach Hause liefern lassen. Dadurch können auch Konsumenten erreicht werden, die selten Zugang zu Warenhäusern haben.

Zudem lassen sich mit dem Internet neue Marketingmassnahmen und Dienstleistungen realisieren, die ein weiteres Wachstum ermöglichen. Ein Beispiel dazu sind Online-Auktionen (eBay).

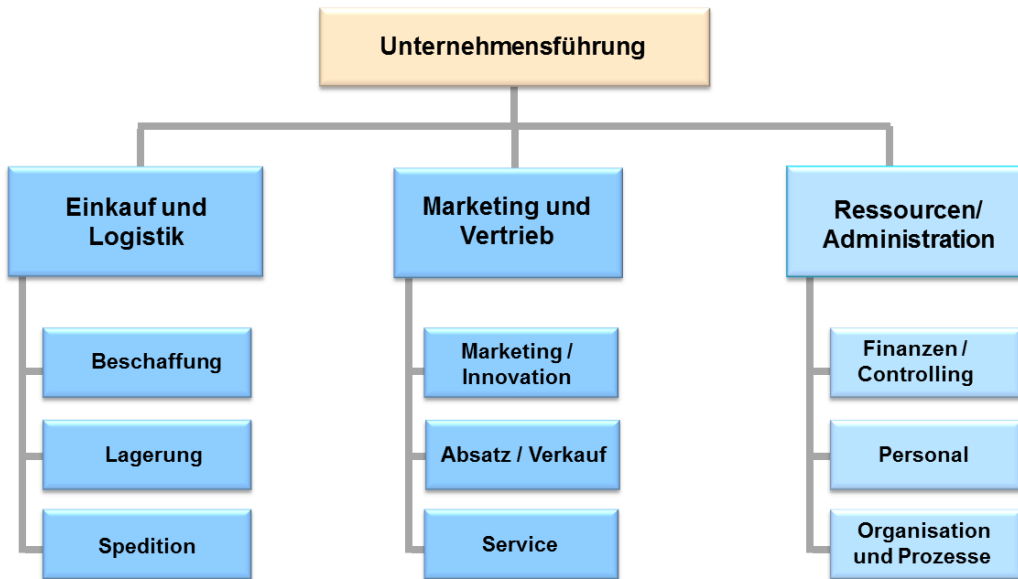
### **Nice to know**

Viele Handelsbetriebe setzen heute auf Multichannel-Retailing (Mehrkanalvertrieb). Sie bieten ihre Waren im Laden an, gleichzeitig verkaufen sie diese über das Internet (E-Commerce), per Katalog oder auch über das Fernsehen.

## **Organisation eines Handelsunternehmens**

Um die gewünschten Produkte zu beschaffen und zu vertreiben, muss ein Handelsunternehmen zweckmässig organisiert sein. Je nach Art der Produkte und der Grösse des Unternehmens kann die Organisation gegliedert werden nach Tätigkeiten, Produkten oder Verkaufsregionen. Die Organisation von Unternehmen wird in einem Organigramm dargestellt.

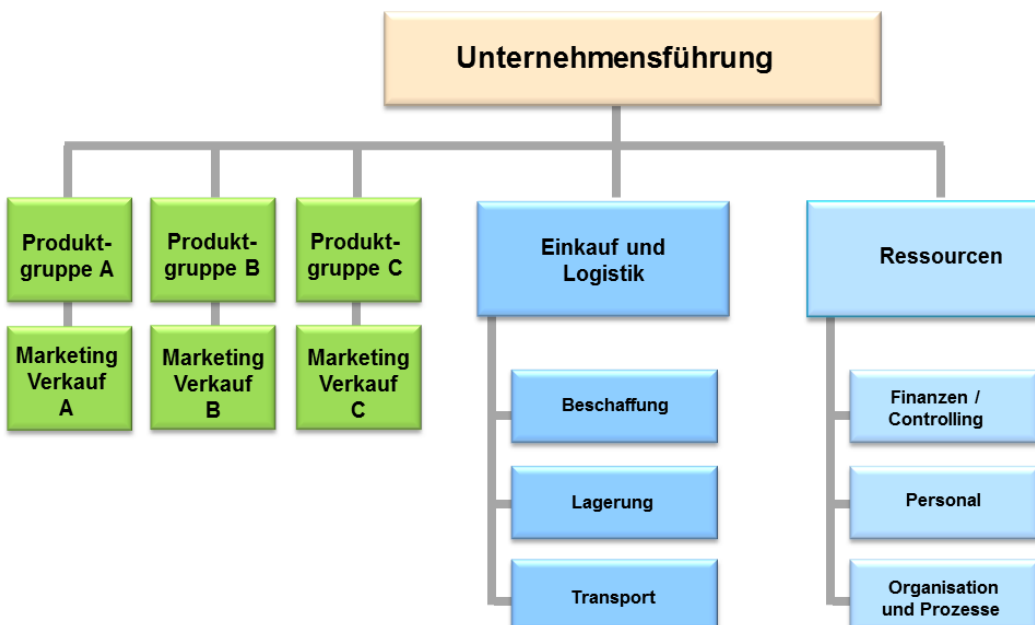
## Organisation nach Funktionen



Bei der reinen Linienorganisation ist jeder Mitarbeitende nur einer Stelle direkt unterstellt. In diesem hier dargestellten Beispiel ist die Chefin des Service dem Leiter Marketing und Verkauf und dieser der Unternehmensführung (Geschäftsleitung) unterstellt. Der Dienstweg geht als Linie von der Unternehmensführung über den Leiter Marketing und Verkauf zur Chefin des Service und umgekehrt (Entscheidungen und Mitteilungsweg).

Vorteile	Nachteile
<ul style="list-style-type: none"> <li>– erlaubt fachliche Spezialisierung</li> <li>– keine Überschneidungen der Tätigkeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wenig flexibel bei Veränderungen des Umfelds</li> <li>– kein Fokus auf Markt und Produkte</li> </ul>

## Organisation nach Produktgruppen



Um rasch auf sich verändernde Marktbedürfnisse reagieren zu können, werden gewisse Bereiche, wie z.B. Marketing und Verkauf, nach Produktgruppen oder nach Regionen organisiert. Die einzelnen Tätigkeiten sind direkt bei den jeweiligen Produkten angegliedert. Die Organisation nach Produktgruppen ist eher bei grossen Unternehmen vorhanden. Gewisse allgemeine Funktionen wie Finanzen und Controlling, Personalwesen usw. werden bei dieser Organisationsform in sogenannten Stabsstellen zusammengefasst. Stabsstellen sind oft direkt der Unternehmensleitung unterstellt.

Vorteile	Nachteile
<ul style="list-style-type: none"> <li>– sehr flexibel (Reaktion auf Märkte und Kunden)</li> <li>– fördert Innovationen (Fokus auf Marktbedürfnisse und Produkte)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– interner Wettbewerb auf Produktebene</li> <li>– eher personalintensiv</li> </ul>

## Aufgaben der einzelnen Abteilungen

### Geschäftsleitung

- Langfristige Entwicklung des Unternehmens (Märkte, Produkte, Dienstleistungen) planen und sicherstellen

### Marketing und Verkauf

- Bedürfnisse des Marktes abklären und die Anforderungen an neue Produkte und Dienstleistungen festlegen
- Sortiment bestimmen
- Produkte und Dienstleistungen im Markt bekannt machen
- Marktgerechte Preise festlegen
- Produkte vertreiben
- Kunden betreuen
- After-Sales-Services

### Einkauf und Logistik

- Waren beschaffen, lagern und ausliefern

### Finanzen und Controlling

- finanziellen Liquidität bereitstellen und überwachen
- Geldflüsse (Einnahmen und Ausgaben) überwachen
- Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung
- Budgetierung, Investitionsplanung

### Personalwesen

- Mitarbeitende rekrutieren und betreuen

### Organisation und Prozesse

- Informatik-Infrastruktur bereitstellen und unterhalten
- Hausdienst, Zentrale Dienste, Services



# Fragen zum Branchekundetext

Wie unterscheidet man Grosshandel und Detailhandel?

Grosshandel	Detailhandel
Unter Grosshandel versteht man	Unter Detailhandel versteht man

Welcher Weg wird in der Wertschöpfungs- oder Handelskette beschrieben?

---

---

---

Beschreiben Sie in Stichworten die Betriebsform "Einkaufszentrum".

---

---

Welche Betriebsform hat in den letzten Jahren einen grossen Aufschwung erlebt?

---

---

Nennen Sie drei mögliche Abteilungen in einem Handelsbetrieb.

-

---

-

---

-

---

## Fragen?

Notieren Sie hier alle Fragen, die Sie noch zu diesem Text haben (mindestens eine).

---

---

---

## Branche & Unternehmen I: Mein Lehrbetrieb

<b>Daten zum Lehrbetrieb</b>	
Name	
Adresse	
Betriebsform	
Rechtsform	
<b>Mein Lehrbetrieb steht auf folgender/n Stufe/n der Wertschöpfungskette</b>	
<input type="checkbox"/> Produzent	
<input type="checkbox"/> Grosshandel	
<input type="checkbox"/> Detailhandel	
<b>Mein Lehrbetrieb handelt mit folgenden Waren / Warengruppen</b>	
Warengruppe 1	
Warengruppe 2	
Warengruppe 3	
Warengruppe 4	
weitere	
<b>Mein Lehrbetrieb bietet folgende Dienstleistungen an</b>	
Dienstleistung 1	
Dienstleistung 2	
Dienstleistung 3	
Dienstleistung 4	
weitere	
<b>Aktuell arbeite ich in folgender Abteilung/Bereich und führe folgende Tätigkeiten aus</b>	
Abteilung / Bereich	
Tätigkeit 1	
Tätigkeit 2	
Tätigkeit 3	
Tätigkeit 4	
<b>Meine Aufgaben sind</b>	
Aufgabe 1	
Aufgabe 2	
Aufgabe 3	
Aufgabe 4	
weitere	
<b>Welche Art von Kontakt hatte ich bis heute und wie oft?</b>	
<input type="checkbox"/> Persönlicher Kontakt	Häufigkeit:
<input type="checkbox"/> Telefonischer Kontakt	Häufigkeit:

# Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz

Wo gearbeitet wird, können Unfälle geschehen. Da kommt einem unwillkürlich das Stolpern über herausgezogene Schubladen oder über den «Kabelsalat» in den Sinn. Häufig sind auch Stürze auf Treppen oder vom Bürostuhl. Unfälle sind aber auch im Bürobetrieb vermeidbar, wenn der Arbeitsplatz richtig organisiert ist. In diesem Text lernen Sie die wichtigsten Massnahmen und Verhaltensregeln kennen.

Mit der ergonomischen Einrichtung Ihres Arbeitsplatzes beugen Sie arbeitsbedingten Gesundheitsschäden vor und können gute Arbeitsleistungen erbringen.



Pixabay, DavidRockDesign

## Inhalt

üK-Leistungsziele	2
Wichtig: Worauf muss ich beim Lesen des Branchenkundentextes achten?!	2
<b>Arbeitssicherheit</b>	<b>3</b>
Vorgaben und Pflichten von Arbeitgebern und Arbeitnehmenden	3
Sicherheitszeichen	4
Risiken am Arbeitsplatz	4
Das Wichtigste für die Sicherheit	5
<b>Alarmierung und Erste Hilfe</b>	<b>10</b>
<b>Arbeitsplatzgestaltung</b>	<b>11</b>
<b>Arbeitsorganisation</b>	<b>12</b>
<b>Fragen zum Branchenkundentext</b>	<b>13</b>

### 1.1.7.7.1 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (K2)

#### **Wichtig: Worauf muss ich beim Lesen des Branchenkundetextes achten?!**

Der Text hat jeweils rechts freien Platz für Ihre Notizen. Bearbeiten Sie den Text, indem Sie Markierungen setzen und Symbole als Gedankenstütze benutzen:

? Ich habe eine Frage, welche ich im ÜK stelle.

! Das muss ich mir merken, das scheint mir besonders wichtig.

**Beispiel** Dazu habe ich ein Beispiel aus dem Lehrbetrieb.

Sie können selbstverständlich weitere / andere Symbole einsetzen.

Bearbeiten Sie abschliessend die Fragen zum Branchenkundetext auf der letzten Seite.

# Arbeitssicherheit

## Vorgaben und Pflichten von Arbeitgebern und Arbeitnehmenden

Die Eidgenössische Koordinationskommission für Arbeitssicherheit (EKAS) ist die zentrale Informations- und Koordinationsstelle für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz. Auf Ihrer Homepage finden Sie zahlreiche gute Tipps und Hinweise [www.ekas.admin.ch](http://www.ekas.admin.ch). Sie koordiniert die Präventionsmassnahmen, die Aufgabenbereiche im Vollzug und die einheitliche Anwendung der Vorschriften. Ihre Beschlüsse sind verbindlich.

Die Vorgaben zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz basieren auf dem Obligationenrecht, dem Unfallversicherungsgesetz und dem Arbeitsgesetz.

Sie lassen sich folgendermassen zusammenfassen:

### Arbeitgeber

Der Arbeitgeber muss alle Massnahmen treffen, die

- nach dem Stand der Technik anwendbar,
- den Verhältnissen angemessen,
- nach der Erfahrung notwendig sind.

Der Arbeitgeber hat die Arbeitnehmenden zur Mitwirkung heranzuziehen.

### Arbeitnehmende

Arbeitnehmende müssen

- die Weisungen des Arbeitgebers in Bezug auf die Arbeitssicherheit befolgen.
- die allgemein anerkannten und die betrieblichen Sicherheitsregeln berücksichtigen.
- die Sicherheitseinrichtungen richtig gebrauchen.
- die persönliche Schutzausrüstung benutzen.
- einen Mangel, der die Arbeitssicherheit beeinträchtigt, sogleich beseitigen oder – wenn dies nicht möglich ist – dem Arbeitgeber melden.



### Es ist den Arbeitnehmenden untersagt,

- die Wirksamkeit der Sicherheitseinrichtungen zu beeinträchtigen.
- sich in einen Zustand zu versetzen, in dem sie sich selbst oder andere gefährden (Alkohol, Drogen, Übermüdung usw.).

## Sicherheitszeichen

In vielen Betrieben werden Sicherheitszeichen zur Information der Arbeitnehmenden verwendet. Diesen Hinweisen ist unbedingt Folge zu leisten. Ebenfalls wichtig sind Informationstafeln über das Verhalten in einem Brandfall oder im Falle einer Evakuierung des Gebäudes.

<b>Verbotszeichen</b>	Rauchen verboten 	Zutritt für Unbefugte verboten 	Lagern verboten 
<b>Gebotszeichen</b>	Schutzbrille tragen 	Schutzhandschuhe tragen 	Für Behinderte 
<b>Warnzeichen</b>	Warnung vor Rutschgefahr 	Warnung vor gefährlicher elektrischer Spannung 	Warnung vor feuergefährlichen Stoffen 
<b>Zeichen für Brandbekämpfung/Erste Hilfe/Fluchtwege</b>	Standort Feuerlöschgerät 	Kennzeichnung Erste-Hilfe-Material 	Fluchtwegrichtung 

## Risiken am Arbeitsplatz (im Betrieb)

### Wieso passieren Unfälle?

Verschiedene Ursachen führen zu Unfällen oder Krankheiten in den Betrieben. Folgende Faktoren spielen dabei eine wichtige Rolle:

<b>Technische und bauliche Mängel</b>	z. B. Schwachstellen, Abnutzung, Planungsfehler
<b>Organisationsmängel</b>	z. B. Überforderung, Zeitdruck, schlechtes Arbeitsklima
<b>Menschliche Faktoren</b>	z. B. Unaufmerksamkeit, Bequemlichkeit, Selbstüberschätzung, Stress, Ermüdung

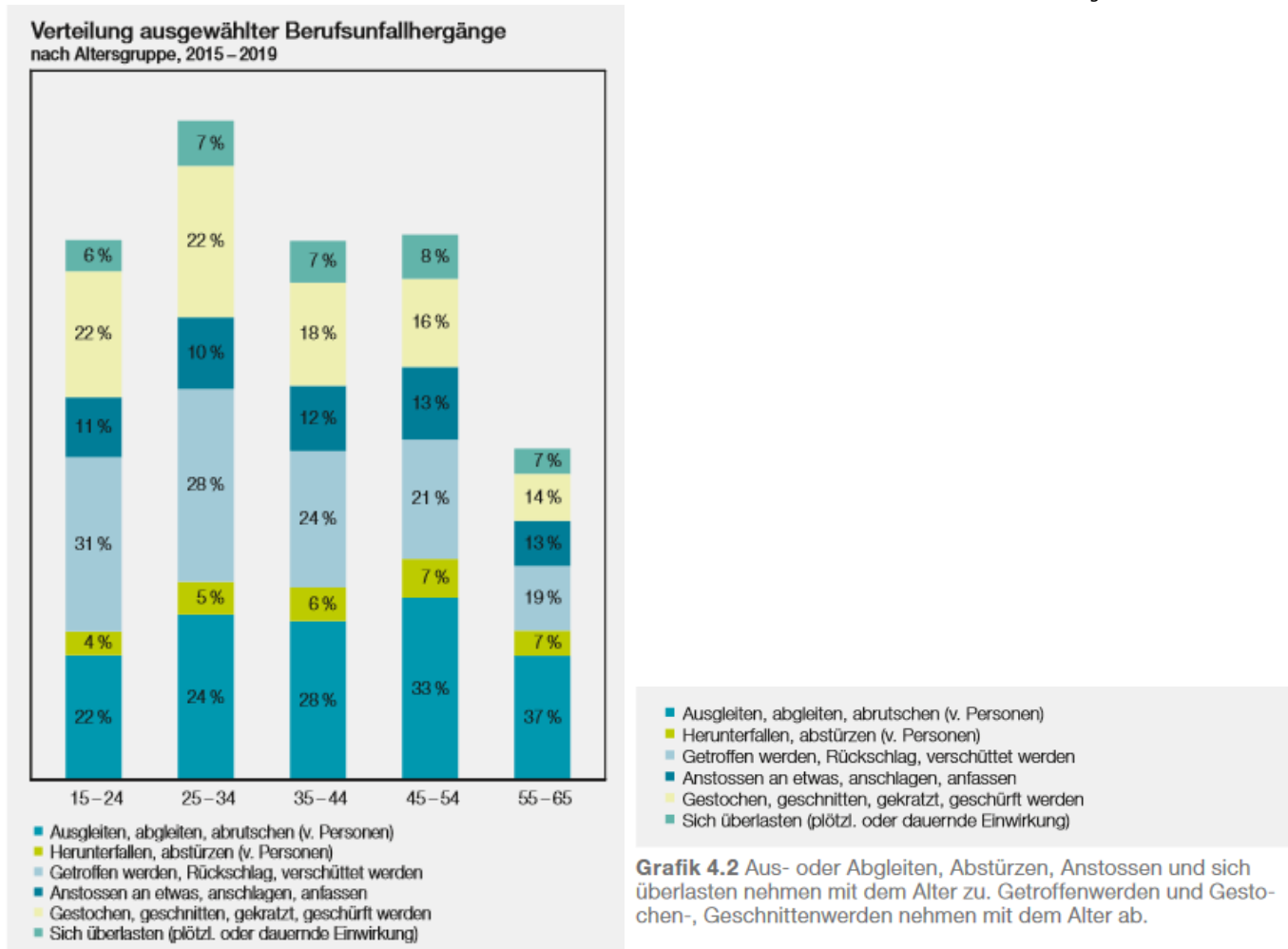
Berufsunfälle in Büroumgebungen sind zwar häufig weniger gravierend als in Produktionsbetrieben, doch die Unfallstatistik zeigt, dass die Gefährdungen auch in diesem Bereich zahlreich sind (siehe Abbildung).

## Risiken am Arbeitsplatz (im Homeoffice)

**Datensicherheit:** Schwache IT-Sicherheitskonzepte erhöhen das Risiko von Cyberangriffen

**Soziale Kontakte:** Das Gespräch im Flur fördert das Wir-Gefühl, fehlen der sozialen Kontakte

**Gesundheitsschutz:** Improvisierter Arbeitsplatz und fehlende Bewegung, zeitliche Struktur



Quelle: Unfallstatistik UFG 2021

### Jugendliche sind besonders gefährdet

Personen in der Ausbildung sind einem besonders hohen Unfallrisiko ausgesetzt, weil

- Risiken noch wenig bekannt sind.
- wenig Erfahrung im Umgang mit Risiken am Arbeitsplatz besteht.
- Jugendliche sich selbst überschätzen.
- falscher Mut oder Ehrgeiz Entscheidungen beeinflussen.

### **Das Wichtigste für die Sicherheit**

Viele Unfälle passieren bei einfachen Tätigkeiten: beim Gehen, Treppensteigen oder Lastentragen. Dabei wird das Risiko gerne unterschätzt. Wir denken: «Mir wird schon nichts passieren.».

Die Unfallstatistik zeigt aber, dass jährlich etwa 260'000 Personen einen Arbeitsunfall erleiden. Diese Unfälle sind nicht einfach «Schicksal». Vielmehr können Sie aktiv etwas für Ihre Sicherheit und den Schutz Ihrer Gesundheit tun. Wichtige Tipps dazu finden Sie auf den nachfolgenden Seiten.

Stellen Sie sich vor, Sie fallen wegen eines Unfalls aus. Wie viel mehr Zeit geht dann verloren, als wenn Sie sich die nötige Zeit genommen hätten?



## Gefahren erkennen und vermeiden

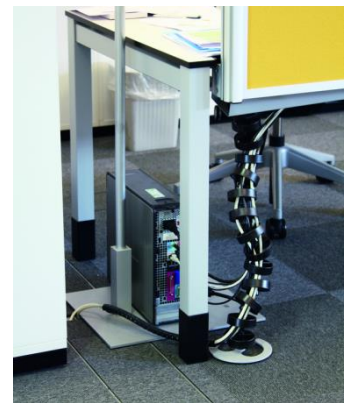
### Rund ein Drittel aller Unfälle sind Sturzunfälle. Was können Sie dagegen tun?

- Gefahrenstellen markieren oder abschränken
- Rutschige Stellen sofort mit geeignetem Mittel reinigen, z.B. mit Reinigungs- oder Ölbindemittel
- Stolperfallen vermeiden bzw. wegräumen (Ordnung)



### Kabelsalat: Hängen bleiben oder stolpern wegen herumliegender Kabel

- Kabel im Gehbereich in trittfeste Kabelkanäle versorgen
- Anschlusskabel von Geräten in den vorgesehenen Pultkabelkanälen verstauen



### Stürze vermeiden

- Auf Treppen immer den Handlauf benützen.
- Fest am Fuss sitzende Schuhe mit rutschfesten Sohlen tragen
- Für gute Sicht sorgen (Licht einschalten)





## Wenn's pressiert, dann passiert's.

Zeitdruck und Bequemlichkeit verführen zum Improvisieren. Dabei bleibt oft die Sicherheit auf der Strecke.

- Keine behelfsmässigen Aufstiege benutzen



Eigene Notizen



- Sichere Steighilfen verwenden (keine Stühle, **niemals** Bürostühle mit Rollen)



## Unfälle sind keine Zufälle

- Bei Arbeitsbeginn die Sicherheit von Werkzeugen, Materialien, Wegen und Lagerorten überprüfen
- Keine Risiken eingehen und Gefahren sofort beseitigen. Wenn dies nicht geht: dem/der Vorgesetzten oder der Berufsbildnerin/dem Berufsbildner melden, da mit er/sie für die Behebung der Gefahr sorgt.



## Heben und Tragen

- Für den Transport von Lasten wenn immer möglich geeignete Hilfsmittel verwenden
- Mit einer Last gerät man leicht ins Stolpern: Auf gute Sicht und freie Transportwege achten
- Einklemmgefahr für Hände und Füße: Sicheren Abstellplatz vorbereiten



## Heben wie ein Gewichtheber

- Aus sicherem Stand
- Aus der Hocke (aber nur so tief gehen wie nötig)
- Rücken gerade
- Last nahe am Körper heben und tragen
- Nie ruckartig
- Nie Oberkörper verdrehen



## Fluchtwege freihalten

- Fluchtwege freihalten. Im Brandfall können auch kleine Hindernisse wegen der Rauchentwicklung zu tödlichen Fallen werden
- Niemals Notausgänge blockieren



## Wartungsarbeiten an Büro- und Elektrogeräten

- Geräte regelmässig von Fachpersonen warten lassen
- Bedienungsanleitung zu Hilfe nehmen
- Grössere Wartungsarbeiten nur durch Fachpersonal ausführen lassen
- Nach Möglichkeit geschlossene Toner Systeme wählen und Tonerkassetten nicht öffnen
- Beim Nachfüllen von Tonerpulver oder beim Austauschen von Tonerkassetten instruiertes Personal einsetzen und Einweghandschuhe verwenden
- Verunreinigungen durch Tonerstaub mit feuchtem Tuch aufnehmen
- Mit Toner verunreinigte Hautpartien mit Seife und kaltem Wasser waschen
- Kontakt mit Augen und Schleimhäuten vermeiden



## Alkohol, Medikamente, Drogen

Bei 10 bis 20 Prozent der Arbeitsunfälle ist Alkohol im Spiel. Verzichten Sie vor und während der Arbeit auf Alkohol und andere Suchtmittel.

- Frühwarnzeichen wie z.B. Konzentrationsmangel, Müdigkeit, Unpünktlichkeit, Vergesslichkeit, Aggressivität usw. erkennen
- Nicht zögern, externe Hilfe zu beanspruchen
- Permanenten Zeitdruck vermeiden
- Spannungen und Konfrontationen abbauen



# Alarmierung und Erste Hilfe

Wissen Sie, an wen Sie sich im Notfall wenden müssen? Hängen Sie die Notfallnummern gut sichtbar auf oder halten Sie diese griffbereit. Die wichtigsten Informationen finden Sie auch hier: <http://www.erstehilfe.ch>



## Wichtige allgemeine Notfallnummern

- 117** Polizei
- 118** Feuerwehr
- 144** Sanität
- 145 Vergiftungsnotfälle
- 143 Telefonseelsorge (Dargebotene Hand)
- 147 Kinder- und Jugendhilfe (bei Problemen)
- 1414 REGA

## Meldeschema bei der Alarmierung

**Wo** befindet sich die Unfallstelle?

**Wer** telefoniert?

**Was** ist passiert?

**Wann** ist der Unfall geschehen?

**Wie viele** Personen sind verletzt?

Um **welche** Verletzungen handelt es sich?

**Weiteres** (besondere Umstände, Folgegefahren, Hinweise für Rettungsfahrzeug usw.)

## Verhalten im Notfall

Das richtige Verhalten im Notfall kann Leben retten. Die wichtigsten Schritte:

<b>Schauen</b>	→	<b>Denken</b>	→	<b>Handeln</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Situation überblicken</li> <li>▪ Was ist geschehen?</li> <li>▪ Wer ist beteiligt?</li> <li>▪ Wer ist betroffen?</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gefahr(en) für Helfer?</li> <li>▪ Gefahr(en) für Andere?</li> <li>▪ Gefahr(en) für Verunfallte?</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Selbstschutz</li> <li>▪ Unfallstelle sichern</li> <li>▪ Maschinen abschalten</li> <li>▪ Nothilfe leisten (siehe ABCD-Schema)</li> <li>▪ Alarmieren (siehe Meldeschema)</li> </ul>

## Nothilfe nach dem ABCD-Schema

**A** = Airway: Atemwege frei machen

**B** = Breathing: überprüfen, ob der Verunfallte atmet – falls nein, Beatmung einleiten

**C** = Circulation: Lebenszeichen prüfen (der Verunfallte atmet, bewegt sich); falls nein, Brustkorbkompression kombiniert mit Beatmung

### Helfer alleine an der Unfallstelle, Verletzte/r ohne Puls: Schema C-A-B

**D** = Defibrillation: Elektroschock bei Herz-Kreislauf-Stillstand (falls Kompetenz und Gerät vorhanden)

Blutstillung, Lagerung, Schutz, Betreuung, weitere Massnahmen, Wiederholung A-B-C-D bzw. C-A-B.

Ereignis an Personalverantwortliche melden, um die Angehörigen zu informieren.

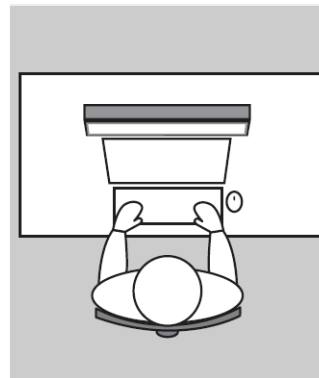
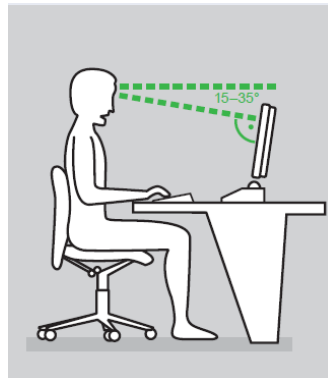
Bei Unfällen mit ätzenden Flüssigkeiten:

Augen und/oder Haut sofort mit viel Wasser während 10 bis 15 Minuten spülen, dann Arzt aufsuchen.



# Arbeitsplatzgestaltung

Bildschirmarbeit muss keineswegs negative Auswirkungen für die Gesundheit mit sich bringen – denn mit wenig Aufwand können Sie Ihren Arbeitsplatz ergonomisch, das heisst an die Eigenschaften Ihrer Person angepasst, einrichten.



Bildschirm	OK
Achten Sie bei der Positionierung des Bildschirms, dass das Licht von der Seite einfällt (Schulter gegen das Fenster). So werden störende Reflexionen und Blendungen auf dem Bildschirm vermieden.	<input type="checkbox"/>
Überprüfen Sie auch, ob Sie gerade vor dem Bildschirm sitzen oder ob Sie bei der Arbeit ständig den Kopf oder den Oberkörper drehen müssen. Als Faustregel gilt: Tastatur und Bildschirm sollten parallel zur Tischkante angeordnet sein.	<input type="checkbox"/>
Der Bildschirm soll auch keinesfalls zu hoch stehen: Achten Sie darauf, dass die Horizontallinie des Auges 5–10 cm über die obere Bildschirmkante hinausgeht, sodass Sie mit leicht geneigtem Kopf auf die Bildschirmmitte schauen können.	<input type="checkbox"/>
Der Abstand zum Bildschirm lässt sich ebenfalls leicht einstellen: Die Sehdistanz sollte rund eine Armlänge (60–80 cm) betragen.	<input type="checkbox"/>
Stuhl und Tisch	
Arbeiten Sie wenn möglich wechselweise sitzend und stehend. Vielsitzer kommen nicht darum herum, sich zu bewegen – bei der Arbeit und in der Freizeit. Regelmässige kurze Ausgleichsübungen oder ein täglicher Spaziergang an der frischen Luft helfen schon auf die Sprünge.	<input type="checkbox"/>
Achten Sie darauf, dass Sie beim Sitzen genügend Platz für die Beine haben.	<input type="checkbox"/>
Stimmen Sie die Tischhöhe auf Ihre Körpergrösse ab.	<input type="checkbox"/>
Bei nicht höhenverstellbaren Tischen Stuhlhöhe so einstellen, dass die Ellbogen auf Tastaturhöhe sind.	<input type="checkbox"/>
Falls die Füsse keinen vollflächigen Bodenkontakt haben, grossflächige Fussstütze verwenden.	<input type="checkbox"/>
Genügend freien Bewegungsraum für Beine und Füsse unter dem Tisch vorsehen. Beine müssen ungehindert gestreckt werden können.	<input type="checkbox"/>
Störende Objekte, wie z.B. Papierkörbe, Computer usw., umplatzieren.	<input type="checkbox"/>
Auf dem Tisch muss genügend Platz für das Arbeiten mit Dokumenten und Unterlagen sein.	<input type="checkbox"/>

# Arbeitsorganisation

Aufgrund der ungeeigneten Arbeitsorganisation ergeben sich Unter- oder Überforderungen der Mitarbeitenden sowie psychische Probleme.

## Abwechslungsreicher Tagesablauf

- Auf angemessene körperliche und geistige Beanspruchung achten.
- Aufgaben so gestalten, dass sie verschiedene Tätigkeiten umfassen, z.B. Organisieren, Vorbereiten, Ausführen, Kontrollieren
- Arbeit so organisieren, dass Routineaufgaben mit Tätigkeiten abwechseln, die bewusstes Wahrnehmen, Denken oder Planen verlangen. Beispiel: rotierender Einsatz an verschiedenen Arbeitsplätzen.

## Genügend Bewegung

Gönnen Sie sich zwischendurch einfache Entspannungsübungen am Arbeitsplatz. Nehmen Sie die Treppe statt des Liftes.

### Fragen ist keine Schande!

- Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Aufgaben sicher und effizient ausführen können.
- Falls Sie noch unsicher sind oder etwas unklar ist, verlangen Sie eine Instruktion.
- Arbeiten Sie nur mit Geräten und Werkzeugen, die Sie sicher bedienen können.



# Fragen zum Branchenkundetext

Nennen Sie drei Pflichten der Arbeitnehmenden in Bezug auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Welches sind die häufigsten Unfallursachen im Dienstleistungssektor?

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Nennen Sie die drei wichtigsten Notfallnummern und wen Sie damit erreichen:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Wie können Sie den Tagesablauf abwechslungsreich gestalten?

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Welche Informationen zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz hat Ihnen der Lehrbetrieb schon gegeben?

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## Fragen?

Notieren Sie hier alle Fragen, die Sie noch zu diesem Text haben (mindestens eine).

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_