

KOMPETENZEN 4.0

WEITERBILDUNGSBEDARF für die digitale Arbeitswelt im Einzelhandel

*Auswertung der online-
gestützten Befragung in
Norddeutschland*

Inhalt

| | |
|--|----|
| Hintergrund | 3 |
| Ergebnisse im Überblick | 5 |
| Teil I Angaben zum Unternehmen | 6 |
| Teil II Weiterbildungsbedarf durch den digitalen Wandel..... | 12 |
| Teil III Kooperation..... | 20 |
| Teil IV Konkrete Weiterbildungsbedarfe | 22 |
| Impressum..... | 27 |

Hintergrund

Die Auswirkungen des digitalen Wandels auf die Arbeitswelt führen zu dynamischen Entwicklungen. Durch das schnelle Veralten von beruflichem Wissen sind Erstausbildungen häufig nicht mehr ausschlaggebend und gezielte berufsbegleitende Weiterbildung wird immer wichtiger. Arbeitnehmer/-innen benötigen veränderte Kompetenzen, die sowohl Fach- als auch Metakompetenzen umfassen. Der Umgang mit neuen Technologien erfordert Veränderungsfähigkeit, interdisziplinäres und prozessorientiertes Denken sowie weitere soziale Kompetenzen – in noch stärkerem Maße als in der analogen Welt. Aber auch das Erlernen digitaler Kompetenzen erfordert veränderte Lehr- und Lernstrukturen und neue Formen der Wissensvermittlung.

Das Projekt Kompetenzen 4.0

Vor diesem Hintergrund hat das Bundesministerium für Arbeit und Soziales der KWB Koordinierungsstelle Weiterbildung und Beschäftigung e.V. (KWB) den Auftrag erteilt, die betriebliche Weiterbildung von digitalen Kompetenzen mit dem Projekt „Kompetenzen 4.0“ in ausgesuchten Branchen zu unterstützen. Das Projekt wird im Rahmen des ESF-Bundesprogramms „Fachkräfte sichern – weiterbilden und Gleichstellung fördern“ umgesetzt. UV Nord und DGB Nord unterstützen das Projekt, um die Rahmenbedingungen für die betriebliche Weiterbildung zu verbessern. Ziel der Europäischen Union ist es, dass alle Menschen eine berufliche Perspektive erhalten. Der Europäische Sozialfonds (ESF) verbessert die Beschäftigungschancen, unterstützt die Menschen durch Ausbildung und Qualifizierung und trägt zum Abbau von Benachteiligungen auf dem Arbeitsmarkt bei. Mehr zum ESF unter: www.esf.de.

Projektziele

Ziel des Projektes ist es, die Entwicklung passgenauer Fortbildungsangebote anzustoßen und im Sinne der Fachkräftesicherung dazu beizutragen, dass Unternehmen und ihren Mitarbeitenden bedarfsgerechte Weiterbildungs- und Qualifizierungsangebote zur Verfügung stehen. Dadurch wird der Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit der Betriebe und der Erhalt der Arbeitsfähigkeit der Mitarbeiter/-innen unterstützt. Insbesondere Mitarbeitergruppen, die bisher in der beruflichen Weiterbildung unterrepräsentiert sind, sowie solche, die besonderen Aufholbedarf im Bereich der digitalen Kompetenzen haben, stehen im Fokus des Projektes „Kompetenzen 4.0“.



Die Dynamik und Schnellebigkeit digitaler Kompetenzen erfordert einen flexiblen Prozess zwischen Unternehmen und Bildungsanbietern zur Entwicklung von Qualifizierungen. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Betriebe mehr denn je Weiterbildungsbedarfe frühzeitig und detailliert identifizieren und mit entsprechenden Maßnahmen darauf reagieren.

Dazu sollten Inhalte und Lernkonzepte in der Zukunft ständig mit den aktuellen Bedarfen der Unternehmen abgestimmt, die Bedarfe systematisch erfasst und ausgewertet werden.

Die Umfrage

Das Projekt „Kompetenzen 4.0“ hat von November 2019 bis Januar 2020 den digitalen Weiterbildungsbedarf im Einzelhandel erhoben. Dafür wurde in Zusammenarbeit mit dem Handelsverband Nord eine Befragung ausgearbeitet und auf einer Plattform für Umfragen im Internet bereitgestellt. 1077 Unternehmen wurden angeschrieben, 88 davon haben an der Befragung teilgenommen.

Die Umfrage fand demnach wenige Monate vor Ausbruch der Corona-Krise statt. Die Ergebnisse berücksichtigen daher nicht die veränderte Situation im Einzelhandel.

Im Folgenden werden die Ergebnisse zunächst in einem Überblick dargestellt. Im Anschluss finden sich die detaillierten Ergebnisse der Befragung. Sie beinhalten auch Impulse, die in einem Vertiefungsworkshop mit Mitarbeitenden und Führungskräften eines Einzelhandelsunternehmens erarbeitet wurden. Handlungsempfehlungen für die digitale Weiterbildung im Einzelhandel schließen sich an die Auswertung an.

Ergebnisse im Überblick

- 1 Branchenzugehörigkeit**
Lebensmittel/Getränke (22), Bekleidung/Schuhe (18) und Sonstige (45) – Seite 6
- 2 Unternehmensgröße**
73% der Unternehmen < 50 Beschäftigte – Seite 8
- 3 Unternehmenssitz**
Mehrheitlich (50 von 88) außerhalb der Metropolregion Hamburg aber in Norddeutschland – Seite 9
- 4 Vorhandene Positionen in den Unternehmen der Umfrageteilnehmenden**
Verkauf (95%), Führungskräfte (72%) und Verwaltung (63%) – Seite 10
- 5 Veränderungen durch Digitalisierung**
E-Commerce und verbundene Geschäftsprozesse – Seite 12
- 6 Von Digitalisierung besonders betroffen**
Verkauf, Führungskräfte und Verwaltung – Seite 14
- 7 Schulungsbedarf Verkaufsthemen**
Digitale Arbeitsabläufe im Laden (Führungskräfte und MA Verkauf) – Seite 15
- 8 Schulungsbedarf Querschnittsthemen**
Digitale Grundkompetenzen und Digitalanalyse, Warenwirtschaftssysteme – Seite 16
- 9 Schulungsbedarf interne Prozesse**
Digitale Arbeitsabläufe und Interne Kommunikation – Seite 17
- 10 Angabe zur Struktur der Weiterbildung**
Firmeninterne Weiterbildungen und kurze Weiterbildungseinheiten – Seite 19
- 11 Weiterbildungsformate**
Reine Präsenz und Blended Learning – Seite 19

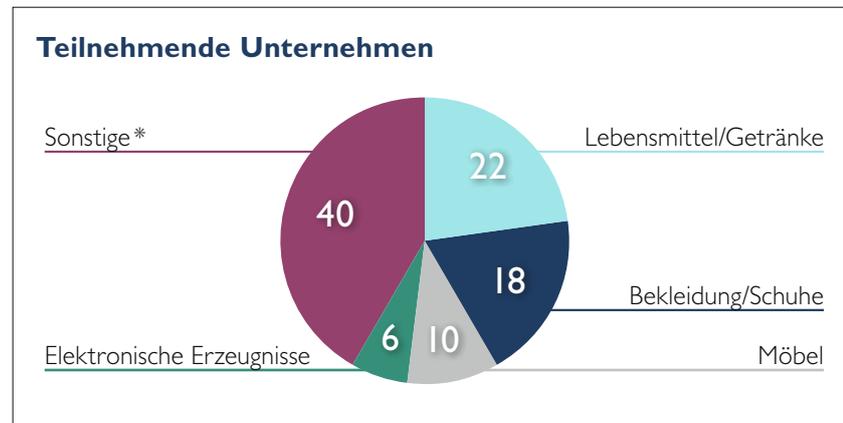
Teil I

Angaben zum Unternehmen

FRAGE 1

In welcher Branche ist Ihr Unternehmen hauptsächlich tätig?
(Mehrfachnennungen möglich)

(Anzahl der Antworten n = 88)



Die beiden größten Gruppen bilden mit 22 Antworten die Branche **Lebensmittel/Getränke** und mit 18 Einträgen die Branche **Bekleidung/Schuhe**. 10 der Unternehmen geben als Branche **Möbel** an und 6 **Elektronische Erzeugnisse**.

40 teilnehmende Unternehmen nennen weitere Branchen unter dem Punkt **Sonstiges, und zwar** (Mehrfachnennungen waren möglich):

Freizeit & Kunsthandwerk (15)

- » Spielwaren (4)
- » Geschenkartikel (3)
- » Hobby-Basteln (2)
- » Buchhandlung (2)
- » Bücher
- » Deko
- » Kunsthandwerk
- » Uhren, Schmuck

Bauen und Wohnen (7)

- » Baumarkt (3)
- » Baustoff-Fachhandel (Großhandel)
- » Einbauküchen, Planung-Verkauf-Montage
- » Inneneinrichtung: Bodenbeläge, Stoffe/Gardinen, Insektenschutz, Tapete, Sonnenschutz
- » Leuchten

Textilien und Accessoires (7)

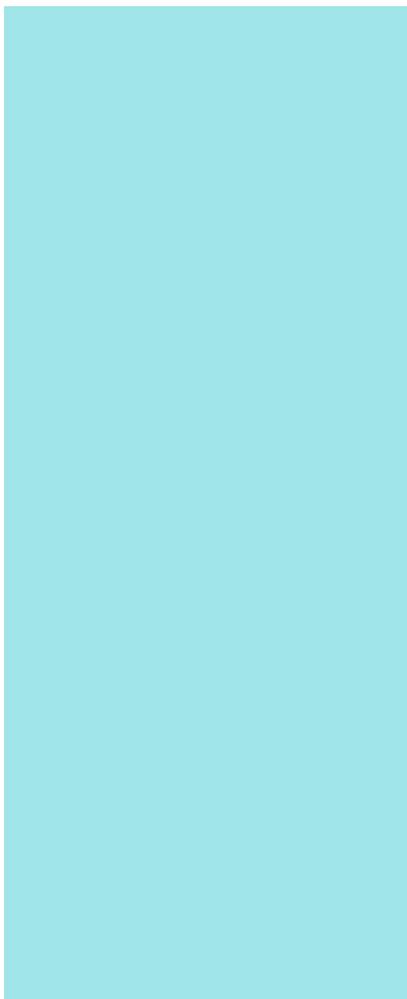
- » Baby-/Kleinkindausstattung (2)
- » Betten
- » Bettwaren und Aussteuer
- » Heimtextilien und Haustextilien
- » Lederhandel
- » Schultaschen

Drogerie und Gesundheit (6)

- » Drogeriewaren (2)
- » Parfümerie (2)
- » Kosmetik
- » Gesundheit



Foto: iStock @ pixelfit



IT und Büroausstattung (6)

- » Schreibbedarf (2)
- » Bürobedarf (2)
- » Großhandel IT
- » Dokumentenmanagementsysteme, Büro- und Objekteinrichtung

Technik und Mobilität (5)

- » Fahrräder (4)
- » Groß- und Einzelhandel mit Kfz-Ersatzteilen

Kioske und mobile Versorgung (4)

- » Süßwaren
- » Tabak
- » Tankstelle
- » Unterwegs-Versorgung von Reisenden

Sportartikel (3)

- » Reitsport
- » Sportartikel
- » Wassersport

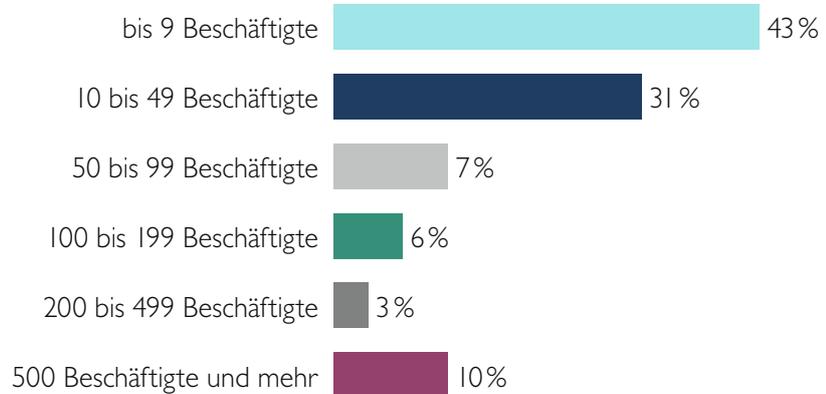
Einzelhandel (1)

- » Einzelhandel

FRAGE 2

Wie viele Beschäftigte hat Ihr Unternehmen?
(n = 88)

Unternehmensgröße



An der Befragung haben überwiegend kleine Unternehmen mit wenigen Beschäftigten teilgenommen. Nur ein Viertel (25 %) aller befragten Unternehmen hat mehr als 50 Beschäftigte. Am häufigsten gaben Unternehmen an, bis zu 9 Mitarbeiter/-innen zu beschäftigen (43 %). Am zweithäufigsten beteiligten sich Unternehmen mit 10 bis 49 Mitarbeitern/-innen (31 %). Danach folgen sehr große Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern/-innen (10 %).

FRAGE 3

In welcher Postleitzahlenregion befindet sich Ihr Unternehmen?
(n = 86)

Unternehmenssitz

Metropolregion Hamburg (32)

- » Hamburg (10): 20095, 20095, 20355, 21029, 21031, 22042, 22095, 22335, 22587, 22767
- » Lübeck (5): 23552, 23554, 23556, 23560, 23570
- » Ostholstein (3): 23611, 23689, 23774,
- » Steinburg (3): 25524, 25554, 25554
- » Pinneberg (2): 25337, 25436
- » Herzogtum Lauenburg (2): 23879, 23879
- » Neumünster (2): 24536, 24539
- » Stormarn (2): 22926, 22956
- » Ludwigslust-Parchim (1): 19370
- » Nordwestmecklenburg (1): 23966
- » Segeberg (1): 22846

Außerhalb (50), Landkreise oder kreisfreie Städte

- » Rostock – Kreis mit Stadt (11): 18055, 18055, 18055, 18069, 18107, 18119, 18182, 18225, 18225, 18233, 18273
- » Kiel (8): 24103, 24103, 24105, 24105, 24105, 24114, 24114, 24145
- » Rendsburg-Eckernförde (8): 24259, 24340, 24340, 2458, 24582, 24589, 24594, 24647
- » Nordfriesland (7): 25813, 25821, 25832, 25899, 25923, 25938, 25938
- » Mecklenburgische Seenplatte (6): 17033, 17033, 17192, 17192, 17207, 17213
- » Flensburg (3): 24937, 24939, 24941
- » Schleswig-Flensburg (3): 24376, 24955, 24986
- » Kiel oder Rendsburg-Eckernförde (2): 24113, 24113
- » Plön (1): 24217
- » Oberhavel, Brandenburg (1): 1653

Unklar (4):

- » 19000 (Ludwigslust-Parchim, Nordwestmecklenburg, Lüneburg, Prignitz)
- » 20000 (5 Bundesländer)
- » 24000 (Rendsburg-Eckernförde, Plön, Segeberg, Schleswig-Flensburg, Steinburg, Nordfriesland)
- » 25000 (Pinneberg, Steinburg, Segeberg, Dithmarschen oder Rendsburg-Eckernförde, Nordfriesland, Schleswig-Flensburg)

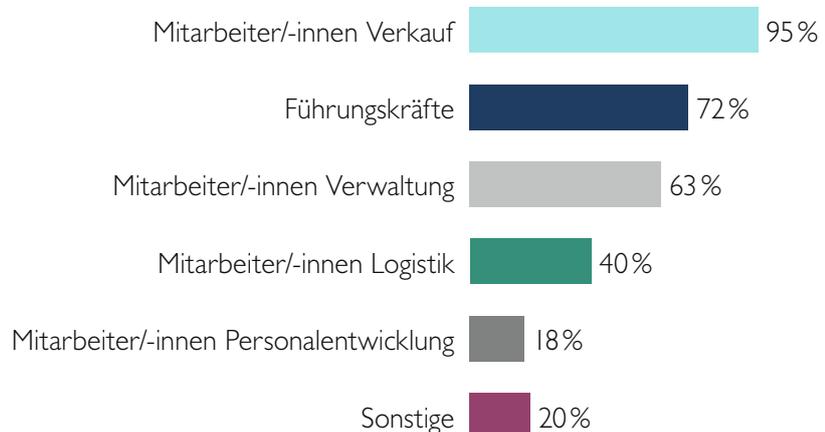
Ausgewertet mit <https://www.suche-postleitzahl.org>

Die befragten Unternehmen sind in verschiedenen Regionen Norddeutschlands ansässig. 32 Unternehmen befinden sich innerhalb der Metropolregion, 10 davon direkt in Hamburg. 50 Unternehmen geben eine PLZ außerhalb der Metropolregion an, sie haben ihren Sitz im entfernteren Schleswig Holstein, Mecklenburg und Brandenburg. 6 Angaben sind nicht genau zuzuordnen.

FRAGE 4

Welche Mitarbeiter/-innen sind derzeit in Ihrem Unternehmen tätig?
(Mehrfachnennungen möglich)
(n = 88)

Vorhandene Positionen in den Unternehmen der Umfrageteilnehmenden



Fast alle Teilnehmenden der Umfrage geben an, dass in ihrem Unternehmen Mitarbeiter/-innen im Verkauf tätig sind (95 %) und fast drei Viertel erklären, dass in Ihrem Unternehmen Führungskräfte/Geschäftsführende beschäftigt sind (72 %). Die Mitarbeiter/-innen in der Verwaltung sind mit 63 % ebenfalls eine sehr starke Gruppe. Der Bereich Logistik ist mit 40 % vertreten. Die Personalentwicklung ist mit nur 18 % repräsentiert.

Unter der Rubrik Sonstige werden folgende Angaben gemacht:

- » Handwerker (8 x)
- » Montage (2 x)
- » Produktion (2 x)
- » Service (2 x)
- » Ausbildung
- » ausführende Mitarbeiter
- » E-Commerce
- » ein Inhaber für alles
- » Einkauf
- » Fertigung
- » Näherin, Fahrer
- » Organisation und Buchhaltung
- » Techniker
- » Werkstatt





Teil II

Weiterbildungsbedarf durch den digitalen Wandel

Foto: iStock @ izusek

FRAGE 5

Was sind aus Ihrer Sicht die größten Veränderungen, die durch die digitale Transformation in Ihrem Unternehmen entstanden sind oder in den nächsten 1 bis 2 Jahren entstehen werden?
(n = 43)

Veränderung durch Digitalisierung

Hinweis: Drei Freitextfelder zur Eingabe (Thema 1, 2 und 3), ohne Gewichtung

| | |
|---------|--------|
| Thema 1 | n = 43 |
| Thema 2 | n = 39 |
| Thema 3 | n = 26 |

Die Antworten der befragten Unternehmen sind sehr vielfältig. Die größten Veränderungen sehen die Unternehmen im Bereich **Verkauf** und **Kommunikation/Werbung**. Die Themen **Sicherheit**, **Personal** und **Sonstiges** werden seltener angesprochen.

Verkauf (55)

- » Onlinehandel/E-Commerce (7)
- » Online Shop (4)
- » digitale Rechnungsstellung (3)
- » papierloses Arbeiten (3)
- » Verwaltungsarbeiten verändern sich (3)
- » Warenwirtschaft (3)
- » digitale Buchführung (2)
- » Veränderung der Abläufe (2)
- » Verbindung Online-/Offline-Handel (2)
- » Zahlungssysteme (2)
- » andere Touchpoints bei Anbahnung eines Verkaufes
- » Arbeitsabläufe in Verbindung mit Computern
- » Aufmaß-Programm per Tablet
- » B2B
- » B2B Shops
- » Bargeldzahlung
- » Belegloses Arbeiten
- » digitale Arbeitsabläufe
- » digitale Prozesse automatisieren
- » digitaler Kalender
- » digitale Verlängerung des Sortimentes
- » elektronische Lieferscheine
- » Hot Spot
- » Kasse, Auftragsverwaltung weiter verknüpfen und digitalisieren
- » komplette Warengruppen gehen an den Onlinehandel „verloren“
- » Konfigurationsmöglichkeiten im Verkauf, Rechnungsführung

- » Lager (Lieferscheine)
- » Logistik
- » Office
- » Onlinehandel im eigenen Unternehmen anbieten
- » technische und rechtliche Weiterentwicklung
- » Verkauf
- » Zahlen an der Säule

Kommunikation/Werbung (25)

- » Kommunikation/Werbung (4)
- » Veränderung der Werbemaßnahmen (3)
- » Homepage (2)
- » Telekommunikation (2)
- » automatische Vernetzung der Dienstleister
- » besseres Marketing
- » digitale Medien/Werbung
- » E-Mail Kontakt zu Kunden
- » Internet
- » Kommunikation Industrie/Handel
- » Kommunikation über interne App
- » Kundenansprache/Werbung
- » massenhaft Mails mit Anhängen
- » Online Produktpräsentation ist enorm wichtig geworden
- » Onlinebewertungen als Maßstab
- » öffentliche Bewertungen
- » Social Media
- » WhatsApp innerhalb des Betriebs und Social Media

Sicherheit (6)

- » Datensicherheit (2)
- » Datenschutzverordnung
- » gesetzliche Regelungen (Datenschutz/Verpackungsordnung etc.)
- » IT Sicherheit und Datenschutz
- » Sicherheit

Personal (5)

- » Mitarbeiter Suche (2)
- » Mitarbeiter Training
- » Personalmangel
- » Personalqualität

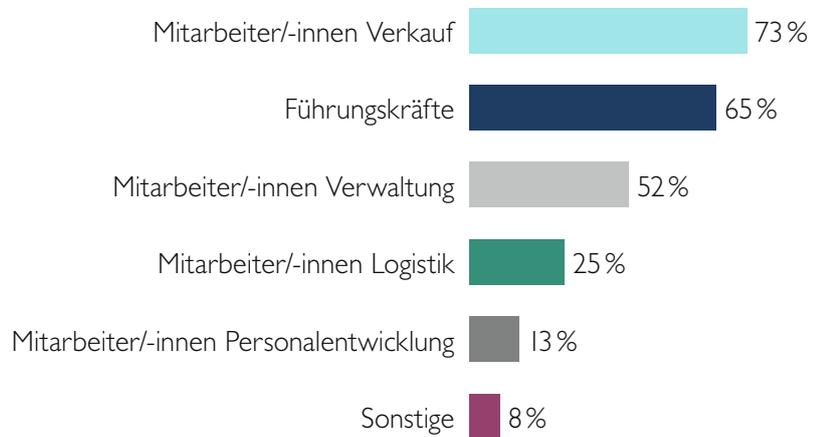
Sonstiges (9)

- » Arbeitsgeschwindigkeit
- » bessere Kundenerlebnisse
- » Berufsanforderungen
- » effektiver zu arbeiten
- » mehr Komfort
- » Preisdruck steigt
- » ständig auf dem Laufenden sein
- » Transparenz
- » Verbraucherverhalten

FRAGE 6

Welche Mitarbeiter/-innen Ihres Unternehmens sind am stärksten von den Veränderungen durch die Digitalisierung betroffen?
(Mehrfachnennungen möglich)
(n = 48)

Von Digitalisierung besonders betroffen



Sonstiges, und zwar:

- » Disposition
- » alle, aber wir sind ja auch nur zu zweit :)
- » Organisation, Buchhaltung
- » Handwerker

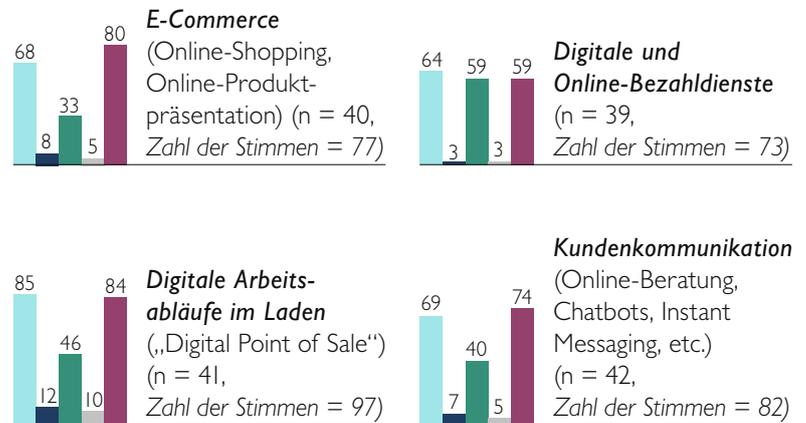
Am stärksten von den Veränderungen der Digitalisierung sind, nach Angaben der Unternehmen, Mitarbeiter/-innen im Verkauf (73 %) und Führungskräfte (65 %) sowie auch Mitarbeiter/-innen in der Verwaltung (52 %) betroffen. Mitarbeiter/-innen in der Logistik (25 %) und in der Personalentwicklung (13 %) sind weniger betroffen.

FRAGE 7

Welche Weiterbildungsthemen in Bezug auf die digitale Transformation sind für welche Ihrer Mitarbeiter/-innen relevant? (Mehrfachnennungen möglich) (n = 46)

- MA Verkauf
- MA Logistik
- MA Verwaltung
- Ma Personalentwicklung
- Führungskräfte

Schulungsbedarf Verkaufsthemen (Angaben in Prozent)



Sonstiges, und zwar:

- » Rechnungswesen (Eingangsrechnungsverwaltung etc.)
- » Verkaufstraining
- » Digitale Arbeitsabläufe: ausführende Mitarbeiter/Handwerker

Insgesamt werden alle **Verkaufsthemen** mitarbeitergruppenübergreifend nahezu gleich gewichtet (je 39–42 Stimmen). Die Befragung zeigt, dass die oben genannten Verkaufsthemen vor allem für Führungskräfte (59–83 %) und Mitarbeiter/-innen im Verkauf (64–85 %) wichtig sind. Beide Mitarbeitergruppen nennen **Digitale Arbeitsabläufe im Laden** als wichtigstes Schulungsthema (83–85 %). Danach folgen **E-Commerce** (Führungskräfte 80 %, Verkauf 67 %) und **digitale Kundenkommunikation** (Führungskräfte 74 %, Verkauf 69 %). Mit 33–59 % ist die Relevanz von Digitalthemen auch für Mitarbeiter/-innen in der Verwaltung recht hoch (Thema **Digitale- und Online Bezahl-dienste** 59 %). Für Mitarbeiter/-innen in der Logistik (3–12 %) und in der Personalentwicklung (3–10 %) sind diese Weiterbildungsthemen weniger zwingend.

FRAGE 8

Welche Weiterbildungsthemen in Bezug auf die digitale Transformation sind für welche Ihrer Mitarbeiter/-innen relevant? (Mehrfachnennungen möglich) (n = 46)

- MA Verkauf
- MA Logistik
- MA Verwaltung
- Ma Personalentwicklung
- Führungskräfte

Schulungsbedarf Querschnittsthemen (Angaben in Prozent)



Sonstiges, und zwar:

- » Schnittstelle Warenwirtschaft/Fibu
- » Wenn ALLE Einzelhandelsunternehmen Influencer beschäftigen, dann wird dieses Modell zu Ende sein.

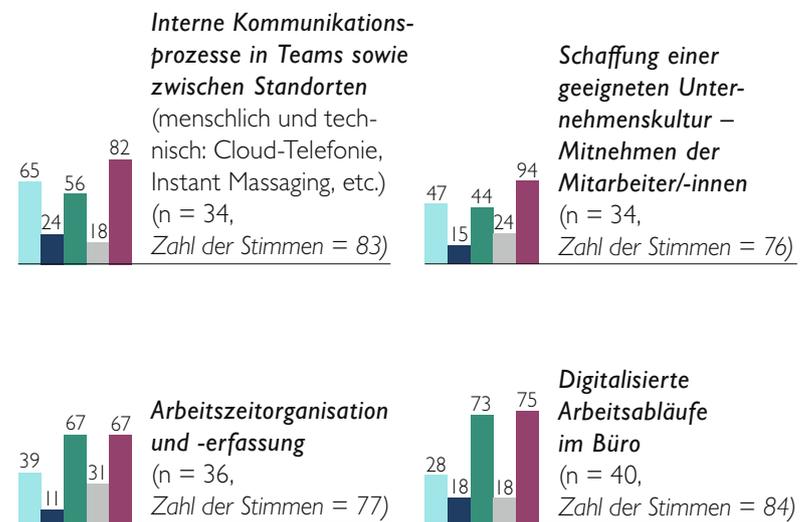
Die Themen **Digitale Grundkompetenzen** und **Digitale Warenwirtschaftssysteme** (je 97 Stimmen) werden von allen Mitarbeitergruppen übergreifend am häufigsten nachgefragt. Die Auswertung zeigt, dass die **Querschnittsthemen** vor allem für Führungskräfte (75–92%) wichtig sind. Mit 43–62% ist auch die Relevanz für Mitarbeiter/-innen in der Verwaltung recht hoch sowie für Mitarbeiter/-innen im Verkauf (23–64%). Für Mitarbeiter/-innen in der Logistik ist lediglich das Thema **digitale Warenwirtschaftssysteme** mit 39% von höherer Relevanz, alle anderen Themen liegen bei 3–21%. In der Personalentwicklung (3–10%) sind diese Weiterbildungsthemen weniger zwingend.

FRAGE 9

Welche Weiterbildungsthemen in Bezug auf die digitale Transformation sind für welche Ihrer Mitarbeiter/-innen relevant? (Mehrfachnennungen möglich) (n = 44)

- MA Verkauf
- MA Logistik
- MA Verwaltung
- Ma Personalentwicklung
- Führungskräfte

Schulungsbedarf interne Prozesse (Angaben in Prozent)



Sonstiges, und zwar:
» Verkaufstraining

Zum Thema Weiterbildungsbedarf für **interne Prozesse** werden unabhängig von der Funktion im Unternehmen **Digitalisierte Arbeitsabläufe im Büro** (84 Stimmen) und **Interne Kommunikation** (83 Stimmen) am häufigsten genannt. Alle genannten Weiterbildungsthemen zu internen Prozessen sind besonders für Führungskräfte (67–94%) relevant. Auch für Mitarbeiter/-innen in der Verwaltung (44–73%) ist Weiterbildung zu diesen Themen wichtig. Bei Mitarbeitern/-innen im Verkauf variiert die Bedeutung zwischen 65% (für interne Kommunikationsprozesse) und 28% (für digitale Arbeitsabläufe im Büro). Eine weniger hohe Priorität haben diese Themen für die Personalentwicklung (18–31%) und die Mitarbeiter/-innen in der Logistik (15–24%).



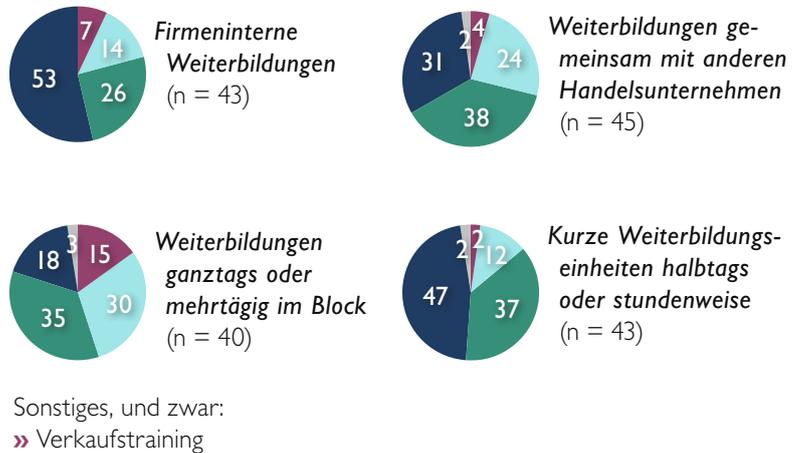
FRAGE 10

Welche Weiterbildungsstrukturen passen zu Ihrem Unternehmen?
(Mehrfachnennungen möglich)
(n = 45)

- gar nicht passend ■
- weniger passend □
- passend ■
- sehr passend ■
- weiß nicht ■

Angaben zur Struktur der Weiterbildung

(Angaben in Prozent)



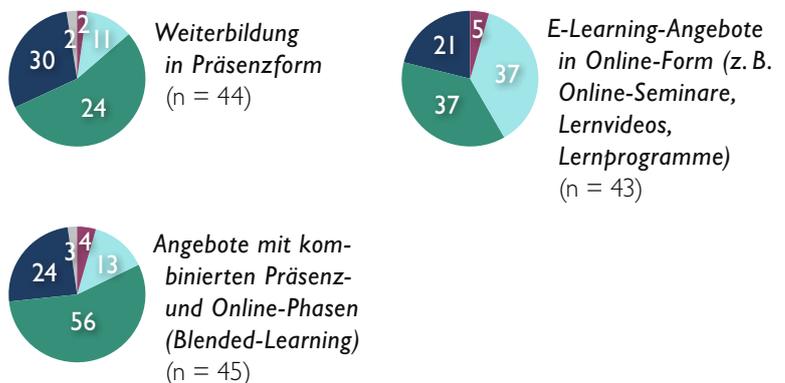
Firmeninterne Weiterbildungen (53 %) und **kurze Weiterbildungseinheiten** (47 %) finden die höchste uneingeschränkte Zustimmung bei den befragten Unternehmen (sehr passend). Als weniger oder gar nicht passend beurteilen 45 % der Unternehmen eine **ganztägige Weiterbildung oder mehrtägigen Unterricht im Block**, allerdings befürworten auch zusammengekommen 52 % dieses Format als passend und sehr passend. **Weiterbildung gemeinsam mit anderen Handelsunternehmen** wird insgesamt positiv gesehen (69 %, in der Summe passend und sehr passend).

FRAGE 11

Welche Weiterbildungsformate sind für Ihr Unternehmen attraktiv?
(Mehrfachnennungen möglich)
(n = 46)

- gar nicht attraktiv ■
- weniger attraktiv □
- attraktiv ■
- sehr attraktiv ■
- weiß nicht ■

Weiterbildungsformate (Angaben in Prozent)



Das Format **Präsenzunterricht** findet die größte Zustimmung (84%), danach folgt **Blended Learning** (80%). **Reines E-Learning** hat zwar auch Befürworter (58 %) erfährt aber auch die größte Ablehnung (42 %).



Foto: iStock @ vm

Teil III

Kooperation

FRAGE 12

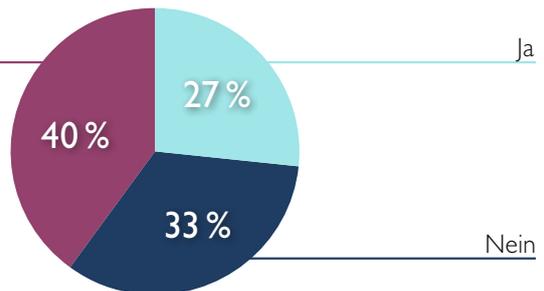
Um die erhobenen Weiterbildungsbedarfe zuzuspitzen, setzen wir in ausgewählten Unternehmen Workshops mit verschiedenen Mitarbeitergruppen (ca. zwei Std.) um.

Haben Sie Interesse von diesem kostenfreien Angebot zu profitieren und gemeinsam mit uns den konkreten Bedarf in Ihrem Unternehmen zu ermitteln?

(n = 45)

Bereitschaft Workshops zur konkreten Bedarfsermittlung

Eventuell, ich benötige weitere Informationen.



27% der Unternehmen haben Interesse, ihren konkreten Bedarf im Unternehmen zu ermitteln. 40% der Befragten signalisieren Bereitschaft, benötigen aber weitere Informationen und 33% der Unternehmen haben kein Interesse.

FRAGE 13

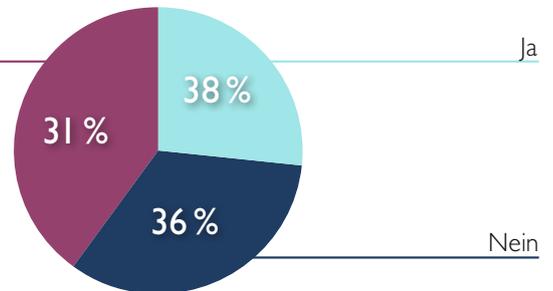
Zweimal im Jahr wird ein Branchenforum für Sozialpartner, Unternehmensvertreter/-innen und passende Bildungsanbieter stattfinden.

Ziel ist es, gemeinsame Handlungsansätze für einen erfolgreichen digitalen Wandel in der Handelsbranche zu entwickeln. Haben Sie Interesse an der Teilnahme?

(n = 45)

Bereitschaft Teilnahme Branchenforums

Eventuell, ich benötige weitere Informationen.



Die Antworten sind relativ gleich auf alle Optionen verteilt. Von 45 befragten Unternehmen bekunden 38% ihr Interesse an einem Branchenforum. Fast genauso viele Unternehmen (36%) haben kein Interesse. 31% der Unternehmen können sich das vorstellen, hätten aber gern weitere Informationen dazu.

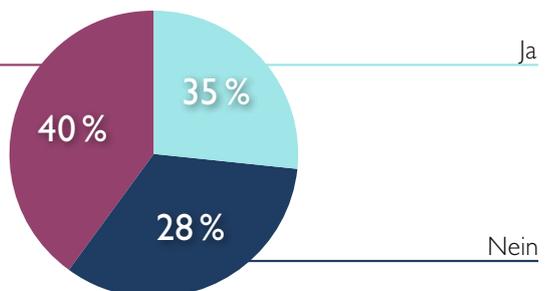
FRAGE 14

Die im Projekt entwickelten, praxisorientierten Weiterbildungsangebote zur Digitalisierung im Handel werden im Laufe der nächsten 2–3 Jahre durchgeführt. Interessieren Sie sich für eine passgenaue Umsetzung in Ihrem Unternehmen?

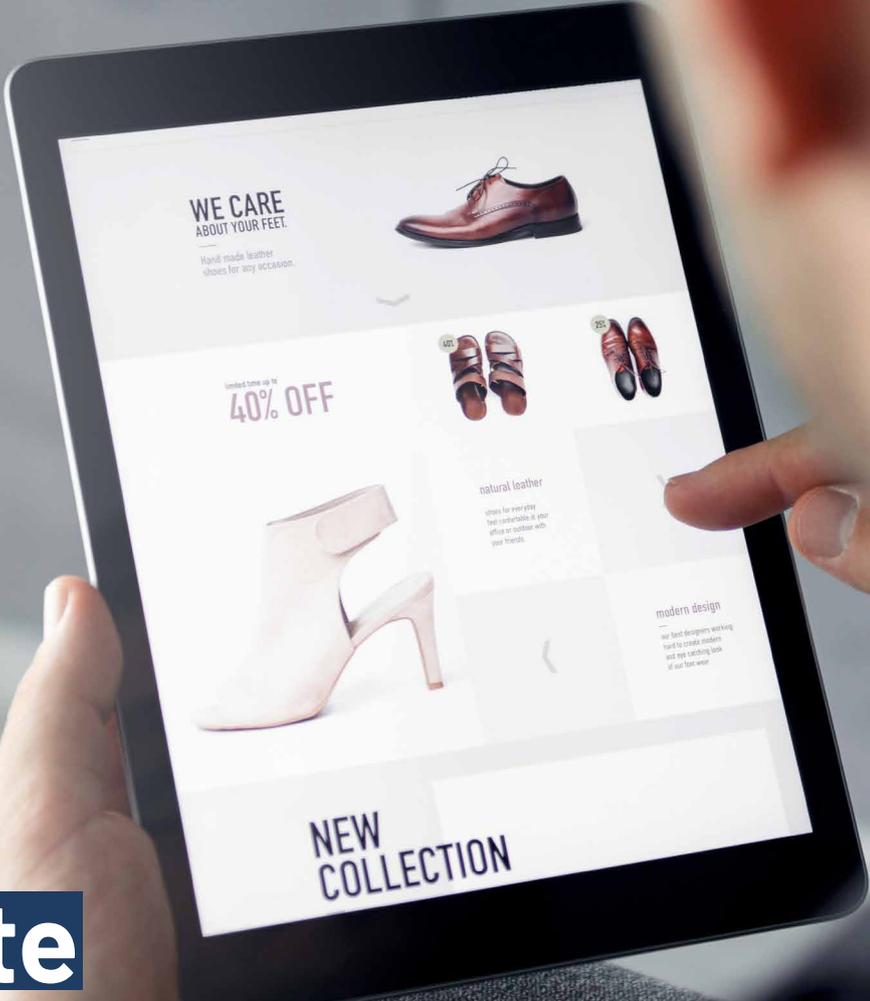
(n = 43)

Interesse an passgenauer Umsetzung

Eventuell, ich benötige weitere Informationen.



35% der befragten Unternehmen interessieren sich für eine passgenaue Umsetzung von Weiterbildungsangeboten. 40% der Unternehmen geben an, dass sie weitere Informationen benötigen, 28% sind nicht interessiert.



Teil IV Konkrete Weiterbildungsbedarfe

Vorbemerkung

Aus den Auswertungen von Online-Befragung und eines durchgeführten Workshops zum Digitalisierungsbedarf ergibt sich eine Zweiteilung der Bedarfslage:

1. Häufig genannt wurden Themen, die im Grundlagenbereich der Digitalisierung unternehmensübergreifend für viele Unternehmen im Handel von Interesse sein können, wie z. B. digitale Werkzeuge und ihre Anwendung in der Kommunikation, in der Zusammenarbeit, im Projektmanagement sowie Grundlagenkenntnisse im E-Commerce und im digitalen Marketing. Diese Themen eignen sich insbesondere auch für Mitarbeitergruppen im
 2. Handel, die bisher in der beruflichen Weiterbildung unterrepräsentiert sind sowie solche, die besonderen Aufholbedarf im Bereich der digitalen Kompetenzen haben.
- Es wurden häufig auch technische Querschnittsthemen (z. B. Digitale Warenwirtschaftssysteme, Digitalanalyse der Geschäftsprozesse) genannt. Diese Themen erfordern – neben der grundsätzlichen Investitionsbereitschaft – einen vorgeschalteten, unternehmensspezifischen Beratungs- und Klärungsprozess. Erst dann können komplexe Vorhaben dieser Art in die passgenaue Umsetzung und am Ende in die Anwendung sowie in

Die Ergebnisse der Online-Umfrage – Kurzzusammenfassung

Führungskräfte sehen in Ihrer Gesamtverantwortung tendenziell eine große Relevanz für fast alle genannten digitalen Themenbereiche. Beim Verkaufspersonal lassen sich dagegen Schwerpunkte in Richtung der Weiterentwicklung digital gestützter (Kunden-) Kommunikation und der Gestaltung digitaler Verkaufskanäle (E-Commerce, Marketing und digitaler Ladenbau) herauslesen. In der Verwaltung gibt es ebenfalls einen großen Bedarf in der digitalen Kommunikationsentwicklung und im Marketing, jedoch ist hier das Interesse an der Entwicklung und Implementierung von unternehmensweiten digitalen Arbeitsprozessen besonders groß.

Synthese aus Befragung und Workshop – Ableitung von konkreten Qualifizierungsbedarfen

Aus den Ergebnissen der Online-Befragung und der Analyse eines bereits durchgeführten „Workshops zum Bedarf“ mit einem mittelständischen Unternehmen aus der Möbelbranche lassen sich nachfolgende Weiterbildungsthemen, fokussiert für den stationären (Einzel-) Handel mit parallelem Online-Geschäft im Aufbau, ableiten. Diese Themenvorschläge können sehr gut auch als Diskussionsschwerpunkte in die Branchenforen des (Einzel-) Handels einfließen. Zunächst ausgeklammert wurden hier – wie eingangs erwähnt – Beratungs- und Entwicklungsbedarfe, die unternehmensspezifisch anzusiedeln sind (z. B. individuelle Prozessberatung, konkrete Planung und Einsatz von unternehmensweiten ERP-Lösungen etc.).

Anwenderschulungen münden. In der Planungsphase sind üblicherweise vor allem Führungskräfte, Expert/-innen aus den Fachabteilungen, digitale Expert/-innen und ProzessberaterInnen gefragt und eingebunden. Zumeist entstehen daraus spezifische Lösungen, auch dann, wenn am Ende die Wahl auf eine Standardsoftware fällt. In einer parallelen oder späteren Phase der Implementierung sowie Anwendung können daraus unternehmensspezifische Anwenderschulungen für Mitarbeitende entwickelt werden.

Foto: iStock @ Georgijevic



Mögliche Weiterbildungsthemen für den stationären (Einzel-) Handel mit parallelem Online-Geschäft im Aufbau:

1 Online Marketing

- a. Grundlagenwissen aneignen
- b. Kampagnen über verschiedene Kanäle erstellen, steuern und auswerten
- c. Kundendaten generieren, filtern und analysieren
- d. Datenschutzbestimmungen kennen und anwenden

2 E-Commerce

- a. Markt für Shopsysteme überblicken (Entscheidungshilfen für die Auswahl)
- b. E-Shops administrieren und Contents managen (Produktpflege, Produktmarketing)
- c. Möglichkeiten von Vertriebspartnerschaften (Marketplaces) kennen
- d. Möglichkeiten der Anbindung externer Warenwirtschaftssysteme im Shopsystem oder integrierte Lösungen (Shopsystem und Warenwirtschaft) kennen



Foto: iStock @ izusek

3 Digital gestützte Projekt- und Veränderungskommunikation im Unternehmen (interne Kommunikation)

- a. Tools für die Zusammenarbeit einsetzen
- b. Methoden und Tools für das Projektmanagement (klassisch und agil) anwenden
- c. Mitarbeiter an Veränderungsprozessen beteiligen und informieren
- d. Mitarbeiter für digitale Anwendungen motivieren

4 Wissenstransfer (stationärer Handel – Online Geschäft)

- a. Expertenwissen stationärer Verkäufer digital sichern und innerbetrieblich weitergeben (Betriebliches Wissensmanagement)
- b. Online-Beratungs- und -Kommunikationskompetenzen für stationäre Verkäufer aufbauen („Verkäufer digital fit machen“)
- c. Aufwand App- oder Tool-Entwicklung einschätzen können – Individuelle Entwicklung oder von der Stange?
Z. B. Apps für spezifische Verkaufs- und Servicethemen (z. B. „Aufmaß-App“)

5 Digitaler Ladenbau (Ladengeschäfte mit digitalen Funktionalitäten)

- a. Möglichkeiten von digitalen Informationssystemen im Laden u. a. mit „Beacons“ und QR-Codes kennen lernen
- b. Lösungen für Verkaufsautomaten überblicken
- c. Mobile Payment-Lösungen im Geschäft anwenden
- d. Best practice: sich über erfolgreiche Strategien des parallelen Laden- und Onlinegeschäfts austauschen

Impressum

Herausgeber: KWB Koordinierungsstelle Weiterbildung und Beschäftigung e. V.
Projekt Kompetenzen 4.0
Haus der Wirtschaft
Kapstadtring 10
22297 Hamburg
Tel. 040 334241-0
Fax 040 334241-299
info@kwb.de
www.kwb.de

Geschäftsführender Vorstand: Hansjörg Lüttke

Autoren: Anselm Dingkuhn, Regina Neubohn, Cornelia Schmidt

Lektorat: Larissa Host

Gestaltung: Regina Neubohn

Titelbild: shutterstock © vs148

Kontakt: Cornelia Schmidt, cornelia.schmidt@kwb.de,
Anselm Dingkuhn, anselm.dingkuhn@kwb.de
Tel. 040 334241365
www.kompetenzdigital.de

Hamburg, im August 2020

KWB Koordinierungsstelle Weiterbildung und Beschäftigung e. V.
Kompetenzen 4.0
Haus der Wirtschaft
Kapstadtring 10
22297 Hamburg

Cornelia Schmidt, cornelia.schmidt@kwb.de,
Anselm Dingkuhn, anselm.dingkuhn@kwb.de
Tel. 040 334241365
www.kompetenzdigital.de

Das Projekt „Kompetenzen 4.0“ wird im Rahmen des Programms „Fachkräfte sichern: weiter bilden und Gleichstellung fördern“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

