

WHITEPAPER

ZEBRA – PERFORMANCE VON VERKAUFSMITARBEITERN



Vorbereitung des Einzelhandels auf die nächste Mitarbeitergeneration

Vier Best Practices für Personaloptimierung und mehr Kundenzufriedenheit



Aktuelle Herausforderungen

Betriebsabläufe in Einzelhandelsfilialen werden immer schwieriger und komplexer. Der Fachkräftemangel ist allgegenwärtig, und auch im Einzelhandel sind viele Filialen unterbesetzt und durch die Veränderungen im Verbraucherverhalten überlastet. In Einzelhandelsgeschäften sind Moral und Motivation von Mitarbeitern eine große Herausforderung, und dieses Problem führt wiederum zu hohen Fehlzeiten und einer zunehmenden Personalfluktuationsrate. All dies hat Auswirkungen auf andere Bereiche der Filialabläufe, wie etwa geringere Abschlussraten, Bestandsmangel und andere Ausführungsprobleme – Folgen der abnehmenden Personalperformance.

Das Ergebnis bei vielen Einzelhändlern sind unerwartete Schließungen, mangelhafter Kundendienst und Umsatzverluste.

Was ist die Lösung?

Einzelhändler setzen zunehmend auf intelligente Technologie, um Mitarbeiter der nächsten Generation durch die Optimierung der Aufgabenausführung, die Vernetzung von Teams und die Vereinfachung und Beschleunigung von Abläufen zu unterstützen. Zudem nehmen sie Personalprobleme in Angriff, indem sie Personalprognosen und Planungsprozesse optimieren sowie Arbeitspläne besser mit Kundenverkehr, Mitarbeiterpräferenzen und anderen wichtigen Variablen abstimmen.

Mithilfe von intelligenteren Tools werden Einzelhandelsunternehmen nicht nur attraktiver für Mitarbeiter der neuen Generation, sondern auch insgesamt belastbarer. In diesem Whitepaper erfahren Sie, wie Einzelhändler ihre personellen Herausforderungen bewältigen und Verkaufsmitarbeiter motivieren und dadurch für ein florierendes Geschäft sorgen, das sich sowohl auf die Belegschaft als auch auf die Bilanz positiv auswirkt.



Was beeinträchtigt Ihr Personal und Ihre Filialabläufe?

Personalmangel belastet Mitarbeiter

Im Januar 2022 waren 158.000 Stellen im Einzelhandel unbesetzt.¹ Darüber hinaus gab es bei der Personalfluktuaton einen steilen Anstieg von 45 % (2019) auf 57,3 % (2020).² **Angesichts derart minimaler Beschäftigtenzahlen können Öffnungszeiten durch Mitarbeiterausfälle stark gefährdet werden.** Sofern Filialleiter nicht sofort Ressourcen von anderen Standorten abziehen und mit regionalen Mitarbeitern kommunizieren können, wird es ihnen Mühe bereiten, Filialen angemessen zu besetzen.

Selbst wenn die Filiale geöffnet bleibt, werden Mitarbeiter, Kundendienst und Ausführung unter der Situation leiden. Verkaufsmitarbeiter beklagen sich über zu viele Überstunden und immer mehr Arbeit, und Kunden erleben leere Regale, verzögerte Abholungen und mangelhaften Kundendienst. Es überrascht nicht, dass der Personalmangel zu chronischem Burnout und zunehmenden Kündigungen beiträgt.



158.000

unbesetzte Einzelhandelsstellen



57,3% Personalfluktuaton



Was beeinträchtigt Ihr Personal und Ihre Filialabläufe?

Erwartungen von Mitarbeitern steigen

In den letzten zwei Jahren haben Mitarbeiter bewiesen, wie unverzichtbar sie sind. **Jedoch belegen Daten, dass weltweit 61 % der kundennahen Mitarbeiter sich nicht wertgeschätzt fühlen.**³ In ihrer Unzufriedenheit geben sie unterschiedliche Gründe für einen Arbeitsplatzwechsel an, wobei Work-Life-Balance an erster Stelle steht. Vor allem Studierende und junge Eltern wünschen sich flexible Arbeitszeiten. 73 % der befragten Mitarbeiter im Einzelhandel gaben an, dass sie ihren Arbeitszeitplan über eine mobile App selbst verwalten möchten⁴, damit sie ihre Verfügbarkeit und Verpflichtungen einfacher kontrollieren können.

Ebenso wichtig ist die Möglichkeit zur Mitbestimmung. Verkaufsmitarbeiter wünschen sich eine klarere, transparentere Kommunikation mit dem Management sowie einfachere Möglichkeiten für die Zusammenarbeit und Vernetzung mit Kollegen. Die Erledigung ihrer täglichen Aufgaben ist häufig frustrierend, da es an Schulung und geeigneten Tools mangelt und so viele unterschiedliche Prioritäten zu beachten sind. Oft wissen sie nicht, welchen der Vorgaben vom Hauptsitz, von den regionalen Niederlassungen und von der eigenen Filialleitung sie in welcher Reihenfolge nachkommen sollen.



73 % der Mitarbeiter
möchten ihren Arbeitszeitplan
über eine mobile App selbst verwalten.



**61 % der kundennahen
Mitarbeiter weltweit**
fühlen sich nicht wertgeschätzt.



Was beeinträchtigt Ihr Personal und Ihre Filialabläufe?

Verbrauchererwartungen transformieren Arbeitsabläufe

Fast 70 % der Kunden bevorzugen eine Kombination aus Online- und Vor-Ort-Shopping⁵, und der E-Commerce ist seit Beginn der Pandemie um das Zwei- bis Fünffache gewachsen.⁶ Eine derartig extreme Umstellung des Verbraucherverhaltens hat die Rolle von stationären Geschäften und ihren Belegschaften auf den Kopf gestellt. Heute sind Filialmitarbeiter zuständig für filialinterne Kundenbetreuung, Kommissionierung und Verpackung von Waren, Bearbeitung von Retouren und Abwicklung von Click & Collect- und Curbside-Bestellungen. Angesichts des Personalmangels ist Effizienz ein entscheidender Faktor. Allerdings wird diese durch mangelhafte Schulungen, lückenhafte Kommunikation und stockende Abläufe gehemmt. Über ein Drittel der Einzelhändler haben Mitarbeiter nicht mit den für eine beschleunigte Performance erforderlichen digitalen Tools ausgestattet.⁷ Das Ergebnis sind Verzögerungen und unzufriedene Kunden.



69 % der Kunden
bevorzugen einen Shopping-Mix.



E-Commerce ist heute
2–5-mal schneller.



Umgang mit personellen Herausforderungen im Einzelhandel

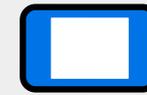
Vier Möglichkeiten zur Motivation von Mitarbeitern

1 Flexible, transparente Arbeitszeitpläne

Mithilfe von intelligenten Personalmanagement-Lösungen können Sie Personalprognose und -planung optimieren und automatisieren, sodass Arbeitszeitpläne flexibler und besser zugänglich werden. Dank reibungsloser Betriebsabläufe müssen Mitarbeiter sich nicht mehr in letzter Minute auf Planänderungen einstellen. Zudem können sie mit einer Self-Service-Lösung über ihre Mobilgeräte auf die Arbeitszeitpläne zugreifen, um eigenständig Schichten zu tauschen und per Tastendruck ihre Verfügbarkeit anzupassen. So haben sie mehr Kontrolle über Schichten, Filialauswahl und arbeitsfreie Zeiten. Nicht zuletzt können sie sich über dieses System einfacher mit Managern und Kollegen vernetzen, was die Zusammenarbeit fördert. Für Filialleiter ist dies ein Allheilmittel für Personalmangel. Sie können automatisch Ressourcen aus anderen Filialen abziehen und innerhalb von Minuten optimale Arbeitszeitpläne erstellen – dadurch steht ihnen 30 % mehr Zeit für die Arbeit im Verkaufsraum zur Verfügung.

2 Schließen von Kommunikationslücken

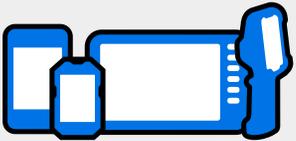
Das erhöhte Tempo im Einzelhandel zwingt dazu, auf Veränderungen, die sich in Filialen ergeben, in Echtzeit zu reagieren. Mithilfe von Peer-to-Peer-Kommunikationslösungen, die beispielsweise Push-to-Talk-Sprachnachrichten, Textnachrichten und Aufgabenverwaltung ermöglichen, können Verkaufsmitarbeiter innerhalb von Sekunden Antworten auf wichtige Fragen erhalten, Kollegen in der Filiale erreichen und Bestände und Waren auffinden. Durch Echtzeit-Hinweise, die auf die Mobilgeräte von Verkaufsmitarbeitern übermittelt werden, können diese sofort auf Curbside-Bestellungen reagieren, Prioritäten anpassen und andere Änderungen in der Filiale vornehmen und dadurch Aufgaben effizienter erledigen. Letztlich trägt dies auch zu einem besseren Kundenerlebnis bei, denn Mitarbeiter haben jederzeit Zugriff auf die neuesten Informationen, um Kunden zu unterstützen.



70%
würden es
bevorzugen,
**Aufgaben über
ein Mobilgerät
zu verwalten.**

**72%**

der Mitarbeiter
bevorzugen automatische
Maßnahmenempfehlungen.

**96%**

der Einzelhändler haben
einen **Fünf-Jahres-Plan**
für die **Bereitstellung von**
mobiler Technologie.

Umgang mit personellen Herausforderungen im Einzelhandel

Vier Möglichkeiten zur Motivation von Mitarbeitern

3 Ad-hoc-Anpassung von Prioritäten

Wer mit sich ständig ändernden Prioritäten Schritt halten will, braucht Agilität – die Art von Agilität, die sich nur mit intelligenter Technologie erreichen lässt. Echtzeit-Lösungen für die Aufgabenverwaltung priorisieren Aufgaben auf der Grundlage von Echtzeit-Faktoren und weisen sie Mitarbeitern anhand von deren Auslastung und Kompetenz zu. Eine derart leistungsstarke Technologie versetzt Einzelhändler zudem in die Lage, sämtliche Kommunikationsquellen zu konsolidieren und Mitarbeiter über anstehende Aktivitäten zu informieren. Von klar definierten Prioritäten profitieren die 72 % der Mitarbeiter, die sich Maßnahmenempfehlungen wünschen.⁷ Und was den Mitarbeitern zugutekommt, ist zweifellos auch für Einzelhändler von Vorteil. Dank automatisierter Aufgabenverwaltung können sie die Ausführungsrate auf 95 % steigern, Rückrufaktionen in der Filiale in weniger als zwei Stunden umsetzen und für einen Umsatzzanstieg von 25 % pro Arbeitsstunde sorgen.

4 Vereinfachung ihrer Arbeit

Hinsichtlich Preisabfragen, Bestandsprüfungen und Beantwortung von Kundenfragen vor Ort sind sich Verkaufsmitarbeiter einig, dass mobile Technologie unverzichtbar ist. Glücklicherweise verfügen 96 % aller Einzelhändler über Fünf-Jahres-Pläne für die Bereitstellung von Smartphones, Handheld-Scannern, mobilen POS-Geräten und mobilen Computern.⁵ Schulungsvideos auf den Geräten sowie eine moderne, intuitive Oberfläche beschleunigen die Einarbeitung und vereinfachen Routineaufgaben, sodass Mitarbeiter mehr Zeit für die Kundenbetreuung haben.



Werden Sie zum Arbeitgeber der Wahl im Einzelhandel

Wir zeigen Ihnen, wie

Je mehr Sie in den Erfolg Ihrer Belegschaft investieren, von der so vieles abhängt, desto mehr profitieren auch Sie selbst. Setzen Sie auf Zebra für agile Aufgabenverwaltung, automatisierte Arbeitszeitplanung und optimierte Kommunikation sowie für erstklassige Mobilgeräte. Gemeinsam können wir Ihr Team motivieren – mit im Einzelhandel bewährten Lösungen, die jede Aufgabe und jedes Teammitglied unterstützen und aufwerten.

[Informieren Sie sich](#) über Softwarelösungen von Zebra zur Aufwertung von Verkaufsmitarbeitern.

Quellen:

1. „Current Employment Statistics Highlights“, U.S. Bureau of Labor Statistics, 2022
2. „Job Openings and Labor Turnover“, U.S. Bureau of Labor Statistics, 2021
3. „Technology Can Help Unlock a New Future for Frontline Workers“, Work Trend Index, Microsoft, Januar 2022
4. Retail Vision Study, Zebra Technologies, 2022
5. „The Future of Work after COVID-19“, McKinsey & Company, 18. Februar 2021
6. „Technology Can Help Unlock a New Future for Frontline Workers“, Work Trend Index, Microsoft, Januar 2022
7. Retail Vision Study, Zebra Technologies, 2022



ZEBRA und der stilisierte Zebra-Kopf sind Marken von Zebra Technologies Corp., die in vielen Ländern weltweit eingetragen sind. © 2022 Zebra Technologies Corp. oder verbundene Unternehmen. 02/2022