



# Filialkommunikation und Aufgabenumsetzung im Einzelhandel – in Zeiten der Unsicherheit

**REFLEXIS**

Einzelhändler und ihre Mitarbeiter stehen vor großen Herausforderungen: Unvorhersehbares Kaufverhalten der Kunden und heftige Schwankungen der Kundenfrequenz machen es Mitarbeitern in den Filialen fast unmöglich, ihre täglichen Aufgaben effektiv zu erledigen. Viele spüren den Druck einer täglich zunehmenden Arbeitsbelastung. Manche Mitarbeiter müssen sogar mit mehreren Jobs jonglieren, um über die Runden zu kommen. Doch Zukunftsangst bremst Mitarbeiter aus und steht einem entspannten, motivierenden Arbeitsklima entgegen. Umso schwieriger ist es für die Zentrale, unter solchen Bedingungen Projekte effektiv durchzuführen.

Filialleiter und Bereichsleiter erleben ein Spannungsfeld: Die Zentrale erwartet von Filialleitern, dass sie zentralseitige Initiativen zeitnah und korrekt ausführen. Doch um das zu tun, müssen Filialleiter täglich eine Flut von Informationen sichten – angefangen bei E-Mails, über Wochenpost, bis zu Telefonanrufen und Chats. Auf Basis dieser Informationen müssen sie festlegen, welche Aufgaben wann und von wem erledigt werden sollen. Sie müssen also die Aufgaben priorisieren, zuweisen und deren Erledigung planen.

Das Dilemma kennen die meisten Filialleiter: Ohne ein System, das die Umsetzung dieser Vorgaben unterstützt, ist das kaum machbar. Dabei zieht das Ganze weitere

Kreise: Mitarbeiter sind gestresst, weil sie Aufgaben mit unklaren Ansagen erhalten. Kunden reagieren ungeduldig, wenn Warteschlangen entstehen oder andere Probleme auftreten. Solche Arbeitsbedingungen beeinträchtigen die Mitarbeitermotivation und verursachen insgesamt Stress und Unzufriedenheit in der Belegschaft.

Gibt es eine Lösung für diese komplexe Thematik? Ja. Der erste Schlüssel liegt darin, die Kommunikation effektiver zu gestalten. Der zweite Hebel besteht in der Art und Weise, wie Filialen große Projekte und tägliche Aufgaben umsetzen. Wenn man hier ansetzt, erschließt man erhebliche Potenziale – das zeigen führende Einzelhändler, die bereits lange mit Reflexis arbeiten.

Der Prozess beginnt mit mehreren Maßnahmen: Filialleiter und Mitarbeiter erhalten unmittelbaren Zugriff auf ihre wichtigsten täglichen Aufgaben. Die Aufgaben werden systemgesteuert priorisiert. Filialleiter und Mitarbeiter können von jedem Ort und zu jeder Zeit miteinander kommunizieren. Realtime-Benachrichtigungen informieren über unerwartete Situationen, die in der Filiale sofort angegangen werden müssen

**Fünf Möglichkeiten zur Verbesserung der Aufgabenumsetzung und der Kommunikationsprozesse in der Filiale in Zeiten der Unsicherheit:**



**1**

## Mitarbeiter durch Aufgabenliste mit Prioritäten unterstützen

Das Arbeitspensum in den Filialen steigt und neue Arbeitstätigkeiten kommen hinzu. So müssen Mitarbeiter beispielsweise mehr Onlinebestellungen mit Filialabholung abwickeln. Das kostet Zeit und bedeutet eine größere Arbeitsbelastung, weil sie zusätzlich zu anderen Aufgaben jetzt auch noch Bestellungen ausführen müssen. Neben üblichen Tätigkeiten wie Regale auffüllen, Promotionen umsetzen und Preisänderungen durchführen, kommen diese neuen Aktivitäten on top. Und gleichzeitig soll ein guter Kundenservice gewährleistet sein.

Abhol- und Lieferservice erleben derzeit eine große Nachfrage und viele Einzelhändler sind mit einem Bestell- und Abholservice auf den Zug aufgesprungen, um ihren Kunden einen guten Service zu bieten. Für die Mitarbeiter entsteht daraus ein neuer Aufgabenbereich, der zu einer Überlastung führen kann. Wenn durch die neuen Aufgaben andere Prioritäten ins Hintertreffen geraten, bleibt am Ende nicht mehr genug Zeit für die eigentlichen Aufgaben geschweige denn, um Kunden zu beraten. Wenn Kunden sich in der Folge dann schlecht betreut fühlen, zieht das negative Folgen für den Umsatz nach sich.

In jedem Falle sollte man es unbedingt vermeiden, Mitarbeiter mit Informationen zu überfrachten. Denn eine Informationsflut verursacht Unklarheit und mündet in vertane Zeit. Doch wie lassen sich Informationen sinnvoll kanalisieren? Die Lösung besteht in einer nach Prioritäten geordneten Aufgabenliste, auf die jeder Mitarbeiter mobilen Zugriff hat. Mit dieser Liste

hat jeder seine täglichen Aufgaben sofort zur Hand. Filialmitarbeiter brauchen nicht mehr zu überlegen, was und wo etwas als nächstes zu tun ist. Jeder sieht unmittelbar und beim Arbeiten auf der Fläche, welche Aufgaben zuerst erledigt werden müssen. Wenn ein Mitarbeiter dann seinen Abschlussstatus aktualisiert, bekommt der Filialleiter in Echtzeit diese Statusmeldung. Ändern sich einzelne Details bei den Aufgaben, werden die Mitarbeiter sofort informiert und müssen nicht erst den Filialleiter suchen und nach Informationen fragen. Das Ergebnis: Einzelhändler können damit die Aufgabenumsetzungsquote in den Filialen steigern, und zwar von ca. 65 % auf über 95 %. Die Mitarbeiterproduktivität erhöht sich um bis zu 25 %. Und das setzt Zeiten frei, in denen man andere Tätigkeiten ausführen kann wie Kundenbetreuung oder andere Dinge, die sich auf den Umsatz vorteilhaft auswirken.

**2**

## In Realtime auf Ereignisse in der Filiale reagieren

Die beste Umsetzungsstrategie schützt allerdings nicht vor Störungen durch ungeplante Vorkommnisse in der Filiale. Ein Lastwagen kommt zu spät, ein Sicherheitsproblem tritt auf, ein Kühlschrank ist defekt oder ein stark nachgefragter Artikel ist nicht vorrätig. Falls so ein Ereignis eintritt, müssen die Mitarbeiter in der Lage sein, schnell zu reagieren.

Eine weitere Herausforderung stellen wechselnde Aufgabenstellungen in der Filiale dar, die eine vernünftige Umsetzung erschweren. Wenn Filialmitarbeiter nicht wissen, welche Produkte sie als Nächstes auffüllen sollen, wann Abholaufträge für den Außer-Haus-Verkauf bereitstehen sollen oder

In Realtime auf Ereignisse in der Filiale reagieren – Aufgabenumsetzungsquoten verbessern von:

**65%** auf bis zu **95%**

Bestellungen abgeholt werden, kommt es unweigerlich zu planlosem Handeln. Das fällt wiederum auf die Kunden zurück und kann den Umsatz beeinträchtigen.

Allerdings reicht es nicht aus, dem zuständigen Filialmitarbeiter einfach nur eine E-Mail zu schicken, um ihn auf die Umsetzung einer ungeplanten Aufgabe aufmerksam zu machen. Es sollte klarer Bezug auf diese Aufgabe genommen werden – und auch die Antwort der Filiale hat dann wiederum Bezug auf die Ursprungsaufgabe.

Das Prinzip ist, dass eine Nachricht immer auch mit priorisierten Aufgaben verknüpft sein sollte. Denn darauf können Mitarbeiter Bezug nehmen und nach beendeter Tätigkeit einen Haken setzen. Der Filialleiter weiß dann Bescheid, dass die Sache erledigt ist. Dadurch, dass Filialleiter und Mitarbeiter über Unterbrechungen bei der Aufgabenumsetzung informiert sind, können sie ohne Verzögerung auf solche Ereignisse reagieren. Dabei kann man sich Umsetzungsschritte zunutze machen, die auf Best-Practices basieren. Sie geben einem das nötige Rüstzeug für Ereignisse, die plötzlich und ohne Vorwarnung auftreten.

### 3 Sichtbarer Projektstatus

Jederzeit zu wissen, in welchem Projektstatus sich Aufgaben gerade befinden, ist der Dreh- und Angelpunkt für die Optimierung des Filialbetriebs und der Filialleistung. Zum Beispiel sehen Sie

den Status folgender Aufgaben: Werden die Händedesinfektionsstationen im Geschäft regelmäßig aufgefüllt? Sind die Displays in den Filialen gut inszeniert worden und ergibt sich mit Flyern und Werbeaktionen ein optimales Zusammenspiel? Sind die Online-Bestellungen rechtzeitig zur Abholung vorbereitet worden?

Bisher ist es doch meist so: Der Filialleiter kann gar nicht erkennen, weshalb Aufgaben nicht rechtzeitig erledigt wurden und an welcher Stelle die Kommunikation gehakt hat. Es kann viele Gründe haben: Die Zentrale hat vergessen, eine E-Mail zu senden. Jemand hat eine Mail im Posteingang übersehen oder vergessen, den betreffenden Filialmitarbeitern mitzuteilen, was sie tun sollen. Oder ein Mitarbeiter ist nicht dazu gekommen, eine Arbeit auszuführen. Erst mit einem klaren Einblick in die Umsetzung der Aufgaben und Erkenntnissen zur Leistungsstärke der Filiale, ist es überhaupt möglich, die Effizienz des Filialbetriebs zu steigern. Fehlt diese Klarheit, tappen Filialleiter im Dunkeln. Ein Filialleiter kann einfach gar nicht erkennen, wie die Umsetzung sich verbessern lässt.

Ganz anders mit einem Realtime-Aufgabenmanagement: Filialleiter werden sofort benachrichtigt, wenn Aufgaben abgeschlossen sind. Sie können auf unkomplizierte Art und Weise übersichtliche Analyse-Dashboards erstellen und darin sehen, wie sich wichtige Leistungskennzahlen im Laufe der Zeit verändern. Zentrale, Außendienst- und Filialleiter haben Einblick in offene, anstehende und abgeschlossene Projekte und gewinnen umfassende Übersicht über wichtige Kennzahlen wie Umsetzungsquoten, Compliance-Kennzahlen und Produktivität. Daraus lassen sich wichtige Rückschlüsse auf den Gesamtumsatz ziehen.

Mitarbeiterproduktivität in der Filiale steigern:

um bis zu **25%**

## 4

## Öffentlichkeitswirksame Projekte priorisieren

Öffentlichkeitswirksame oder risikobehaftete Projekte, müssen so schnell und konsistent wie möglich in allen Filialen durchgeführt und abgeschlossen werden. Beispielsweise ein Produktrückruf: Hier ist die schnelle Umsetzung von entscheidender Bedeutung, um das Risiko zu minimieren, dass ein Schadensfall bei einem Kunden eintritt. Je länger es dauert, das Produkt aus den Regalen zu nehmen, desto länger besteht das Risiko. Wenn ein Einzelhändler bei einem unternehmensweiten Rückruf mit altmodischen Tools wie E-Mail und Telefonanrufen agiert, wird die Kommunikation ineffizient und der gesamte Prozess dauert wesentlich länger als nötig.

Unsicherheit und wechselnde Prioritäten im Geschäft erschweren auch die Durchführung geschäftskritischer Projekte. Wenn die Filialen durch Spitzen beim Kundenaufkommen überlastet sind oder aufgrund unvorhergesehener Krisen eine erhöhte Arbeitsbelastung haben, wird es für die Mitarbeiter schwieriger, einen Rückruf an allen Standorten einheitlich durchzuführen. Es kann Tage oder sogar Wochen dauern, bis alle Filialen

das Produkt aus den Regalen gezogen haben.

Mit einer Realtime-Aufgabenmanagementlösung kommunizieren Unternehmen einen Produktrückruf in einer Stunde oder noch kürzerer Zeit. Darin enthalten sind Standardvorlagen mit allen erforderlichen Informationen, wie z.B. Formulare für die Rücksendung an den Lieferanten und entsprechende Beschilderung für die Kunden. Rückrufe werden intelligenterweise nur an die Filialen geleitet, die das Produkt vorrätig haben, andere Filialleiter werden nicht damit behelligt. Aufgaben rund um den Rückruf werden in der betreffenden Filiale sofort generiert.

## 5

## Compliance Tracking

Die Prozesse von der Zentrale zur Filiale zu optimieren, ist nur ein Teil der Lösung. Der Workflow von Aufgaben aus Filialauditprozessen, IoT- und Drittsystemen sowie anderen wichtigen Quellen ist dann möglicherweise immer noch ineffizient und schwerfällig. Ineffektive Filialauditprozesse sind besonders heikel, weil Regionalleiter Bereiche daraufhin überprüfen, ob die Vorschriften eingehalten werden. Sie decken zum Beispiel auf, ob abgelaufene Lebensmittel in den Regalen liegen oder erkennen andere Sicherheitsrisiken, die



sofort beseitigt werden müssen. Da die Mitarbeiter im heutigen Einzelhandel mit Aufgaben in der Filiale häufig überfordert sind oder Aufgabenprioritäten sich ändern, ist es mitunter schwierig, ihnen auch noch auditgesteuerte Aufgaben zu vermitteln. Außerdem kann es dazu führen, dass sie diese Aufgaben nicht in die richtige Reihenfolge setzen.

Durch die Automatisierung von Audit-Aufgaben entfallen die Schwachstellen, die sich aufgrund von E-Mail oder Telefonanrufen bei der Kommunikation über Non-Compliance Themen mit der Filiale ergeben. Probleme, die während des Auditierungsprozesses in der Filiale aufgedeckt werden, generieren dann automatisch Folgeaufgaben in der Aufgabenmanagement-Lösung und werden sofort an den entsprechenden Mitarbeiter in der Filiale weitergeleitet, sodass dieser unmittelbar darauf reagieren kann. Das spart Filialleitern viel Zeit, weil sie Probleme nicht mehr nachverfolgen und Mitarbeiter in der Filiale nicht mehr aufsuchen müssen, um sich über den Status von Aufgaben auf dem Laufenden zu halten. Die Automatisierung von auditgesteuerten Aufgaben und die Rationalisierung der Kommunikation führen zu einer Steigerung der Compliance-Quoten in Filialen um bis zu 40 %. Auch die Gefahr von Bußgeldern und Strafen bei Nichteinhaltung reduziert sich erheblich.

## Potenziale Ihrer Filialen erschließen

Gerade in Zeiten der Krise und Unsicherheit kommt es darauf an, die Aufgabenumsetzung und die Kommunikation in den Filialen effektiv zu steuern. Eine entscheidende Rolle spielen dabei die Tools, mit denen Sie Ihre Filialmitarbeiter ausstatten. Eine Realtime-Aufgabenmanagementlösung auf mobilen Geräten zahlt sich aus. Denn damit haben Mitarbeiter überall Zugriff auf eine priorisierte Liste ihrer täglichen Aufgaben. Sie können Projekte mit hoher Priorität direkt vor Ort abschließen, sobald die Zentrale diese initiiert hat. Und sie werden sofort benachrichtigt, wenn in der Filiale dringende Probleme auftreten, sodass sie sofort reagieren können.

Filialleiter sind mindestens genauso wichtig bei der Verbesserung der Filialumsetzung und Filialkommunikation. Mit Realtime Aufgabenmanagement und Filialauditlösungen können Filialleiter die Compliance positiv beeinflussen und gewinnen Transparenz über wichtige Leistungskennzahlen. Mit diesem Wissen und klarem Einblick in die Arbeitsschritte in ihren Filialen können sie Verbesserungen vornehmen. Genauso wichtig dabei ist, dass diese Lösungen sie weg von E-Mails und Telefonanrufen im Hinterzimmer wieder hinaus auf die Verkaufsfläche bringen, wo sie ihre Mitarbeiter unterstützen und für ihre Kunden da sein können.

Möchten Sie mehr darüber erfahren, wie Sie die Umsetzung und Filialkommunikation in Zeiten der Unsicherheit verbessern können? Senden Sie bitte eine E-Mail an: [vertrieb@reflexissystems.de](mailto:vertrieb@reflexissystems.de) – ein Mitarbeiter unseres Teams setzt sich dann mit Ihnen in Verbindung.

Compliance-Level in der Filiale steigern:

um bis zu **40%**

# About Reflexis Systems, Inc.

Die cloud-basierte echtzeit Kommunikations- und Organisationsplattform von Reflexis hilft Einzelhändlern beim:



## Vereinfachen

*der Filialorganisation.*



## Optimieren

*der Personaleinsatzplanung.*



## Verbessern

*der Aufgabendurchführung in den Verkaufsstellen.*

Reflexis ist führender Anbieter von operativen Echtzeit-Filiallösungen, dem mehr als 275 globale Handelsunternehmen vertrauen, um ihre Filialarbeit zu vereinfachen, Personalkosten zu senken und die Umsetzung auf Filialebene zu verbessern.

Die Reflexis ONE Echtzeit-Plattform hilft Handelsunternehmen, Abläufe in den Filialen zu vereinfachen und die Sichtweite der Außendienstmitarbeiter zu verbessern, was in deutlichen Kosteneinsparungen, genauerer Umsetzung und schließlich in einem exklusiveren Kundenerlebnis resultiert.

Kontakt Reflexis

Telefon: +49 (0)2102 564-6190

Email: [info@reflexisinc.com](mailto:info@reflexisinc.com)

[www.reflexisinc.de](http://www.reflexisinc.de)

## REFLEXIS ONE

