

Was eine effektivere und produktivere Belegschaft im Einzelhandel fördert



REFLEXIS

Verlassen Sie sich darauf, dass Ihre Mitarbeiter Regale auffüllen, LKWs entladen, Produktrückrufe durchführen und mit den Kunden in Kontakt treten? Und vertrauen Sie auch darauf, dass Ihre Mitarbeiter Aufträge aus Bestellungen abwickeln? Dass sie bei sämtlichen Sicherheits- und Compliance-Regelungen auf dem Laufenden sind und dafür sorgen, dass Ihre Filialen stets sauber und gut organisiert sind? Die Mitarbeiter in Ihren Filialen sind das Herzstück Ihrer Marke. Sie erledigen die unterschiedlichsten Aufgaben, übernehmen Verantwortung und geben täglich ihr Bestes im Beruf. Doch gleichzeitig wollen sie auch die Balance zwischen ihrer Arbeit und ihrem Privatleben halten.

Ganz gleich, ob veränderte Konsumgewohnheiten oder eine Krise im Bereich der öffentlichen Gesundheit auftreten – neue Herausforderungen setzen Ihre Filialmitarbeiter immer wieder unter Druck. Die Arbeitsbelastung steigt mit jedem [neuen Prozess und Veränderungen](#) und zieht weitere Belastungen nach sich. Selbst die besten Mitarbeiter in der Filiale können all ihre täglichen Aufgaben nicht mehr bewältigen, wenn sie ständig für die nächste Maßnahme geschult werden müssen oder wenn der Einzelhandel mit [schwierigen Herausforderungen wie Arbeitskräftemangel zu kämpfen hat](#).

Wie sollen Ihre Filialmitarbeiter BOPIS-Aufträge erledigen, wenn die Geschäfte unterbesetzt sind? Wie sollen sie bei sich ständig ändernden Vorschriften und Richtlinien auf dem Laufenden bleiben? Mitarbeiter im Einzelhandel brauchen heutzutage Unterstützung, wenn sie den Herausforderungen gewachsen sein sollen und den Kunden ein ideales Einkaufserlebnis bieten sollen.

Personalbudgets geraten immer stärker unter Druck und es wird immer schwieriger, neue Mitarbeiter zu gewinnen. Deshalb konzentrieren sich viele Einzelhändler verstärkt auf die Verbesserung von Effizienz und Produktivität ihrer Mitarbeiter.

“

Selbst die besten Mitarbeiter in der Filiale können dann nicht mehr all ihre täglichen Aufgaben **bewältigen**, wenn sie ständig für die nächste Maßnahme **geschult werden müssen** oder wenn der Einzelhandel mit schwierigen Herausforderungen wie **Arbeitskräftemangel** zu kämpfen hat. ”



Personaleffizienz und -produktivität haben maßgeblichen Einfluss auf das Funktionieren eines Einzelhandelsbetriebs. Wie wichtige Aktionen durchgeführt werden, wie die Auslastung der Mitarbeiter ist und weitere Funktionen hängen davon ab. Produktive und effektive Mitarbeiter spielen eine entscheidende Rolle für viele Aspekte eines Einzelhandelsunternehmens:

- Kurze Warteschlangen an der Kasse
- Gut gefüllte Regale
- Schnelle Abwicklung von Bestellungen zur Abholung
- Saubere Gänge
- Ein erstklassiges Einkaufserlebnis für alle Kunden

All diese positiven Faktoren tragen dazu bei, dass höhere Umsätze, mehr Kundenbindung und höhere Leistung in Spitzenverkaufszeiten realisiert werden. So kann man schnell auf diverse Veränderungen reagieren, die an einem typischen Tag im Einzelhandel auftreten, wie die Verspätung eines LKWs oder eine nicht richtig funktionierende Kühltruhe. Agilität ist im heutigen Einzelhandelsumfeld von entscheidender Bedeutung. Die Förderung einer produktiven und effektiven Belegschaft ist daher für den Erfolg des Einzelhandels unerlässlich.

Die Vereinfachung Ihrer Filialabläufe durch bessere Kommunikation und eine optimierte Personaleinsatzplanung trägt entscheidend dazu bei, die Produktivität Ihrer Mitarbeiter in der Filiale zu steigern. Mit einer Filialkommunikation in Real-Time und intelligenten Workforce-Management-Lösungen erreichen Sie diese Ergebnisse, weil Sie die Aufgabenumsetzung in der Filiale und die Personaleinsatzplanung rationalisieren. Das macht die tägliche Arbeit der Mitarbeiter in der Filiale wesentlich leichter.

Im Folgenden finden Sie Tipps, mit denen Sie die Effizienz und Produktivität Ihrer Mitarbeiter im Einzelhandel steigern können:

1 Mitarbeitern in der Filiale die Umsetzung ihrer Arbeit erleichtern

Es ist frustrierend für Filialmitarbeiter, wenn sie nicht wissen, welche Aufgaben oder Tätigkeiten erledigt werden müssen. Zu Frust führt auch, wenn Mitarbeiter die richtigen Prozesse für neuere Aufgaben nicht kennen und zum Beispiel nicht wissen, wie Abholaufträge von Bestellungen abgewickelt werden sollen. Wenn die Kommunikation mit der Zentrale oder den Filialleitern unklar ist, sind die Mitarbeiter gezwungen, Zeit mit Warten auf Klärung und Anweisungen zu verschwenden. Die Folge ist, dass weniger Arbeit erledigt wird und der Rest ihrer Schicht noch stressiger wird.

Eine effiziente Methode sollte sicherstellen, dass Mitarbeiter relevante und wichtige Informationen erhalten, sodass sie immer zur richtigen Zeit am richtigen Ort sind und an den richtigen Aufgaben arbeiten. Mit einer Real-Time Filialkommunikationslösung steht Filialmitarbeitern eine einfache Möglichkeit zur Verfügung, mit der sie Informationen austauschen, Nachrichten senden, empfangen und überprüfen können.



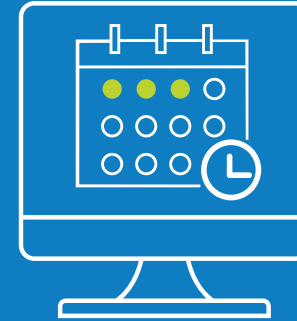
Diese Lösungen zentralisieren die gesamte Kommunikation in einer Oberfläche und verwenden regelbasierte Hierarchien und anpassbare Vorlagen, um sicherzustellen, dass die Nachrichten gezielt an die richtige Person weitergeleitet werden. Für das Management wird die Kommunikation dadurch nachvollziehbar und überprüfbar, weil ersichtlich ist, wie viele Filialmitarbeiter die Nachrichten gesehen oder darauf geantwortet haben. Man hat jederzeit den Überblick, wie effektiv die Kommunikation ist, kann dies bewerten und kontinuierliche Verbesserungen vornehmen.

Ganz gleich, ob Mitarbeiter mit dem Filialleiter klären wollen, welche Schritte bei der Ausführung eines BOPIS-Auftrags auszuführen sind oder ob sie die Frage eines Kunden beantworten wollen, auf die sie bisher noch keine Antwort haben –mit einer Real-Time Filialkommunikationslösung haben sie alle relevanten Informationen zur Hand, um wichtige Aufgaben zu erledigen. Unklarheiten und Frustration werden vermieden und es ist sichergestellt, dass sämtliche dringenden Probleme und Anliegen so einfach und schnell wie möglich bearbeitet werden.



2 Mitarbeiter durch Optimierung der Personaleinsatzplanung besser auslasten

In einer von Zebra Technologies vor der COVID-19-Pandemie durchgeführten Umfrage gaben 49 % der Mitarbeiter an der Verkaufsfront an, dass sie überlastet sind. 42 % sagten, dass sie nicht viel Zeit haben, den Kunden zu helfen, weil sie sich unter Druck gesetzt fühlen, andere Aufgaben zu erledigen. In den letzten Jahren hat sich die Arbeitsbelastung der Mitarbeiter im Verkauf sogar noch erhöht, da neue Formate wie die Abholung von der Filiale und Herausforderungen im Einzelhandel wie der Arbeitskräftemangel den Mitarbeitern noch mehr Arbeit aufgebürdet haben.



Diese Probleme lassen sich durch die Optimierung von Forecasting und Personaleinsatzplanungsprozessen lösen. Mit intelligenten Workforce-Management-Lösungen erstellen Sie präzise Personaleinsatzpläne und berücksichtigen dabei alle Variablen, die in Ihren Filialen wichtig sind, z. B. Kundenaufkommen, Arbeitsbelastung in der Filiale, Werbeaktionen und die Einführung neuer Produkte. Die Systeme automatisieren den Personaleinsatzplanungsprozess für Sie und erstellen innerhalb weniger Minuten vollständig optimierte Personaleinsatzpläne, welche die Planungsgenauigkeit erheblich verbessern und sicherstellen, dass Ihr Personal effektiv eingesetzt wird.

Die Lösungen stimmen die genaue Anzahl der geplanten Mitarbeiter mit dem prognostizierten Kundenaufkommen und anderen wichtigen Faktoren ab und stellen sicher, dass die Filialen weder unter- noch überbesetzt sind. Und mit dem zusätzlichen Vorteil der filialübergreifenden Planungsfunktionalität können Mitarbeiter innerhalb einer bestimmten geografischen Region auf mehrere Filialen verteilt werden, was mehr Flexibilität bei der Planung schafft und sicherstellt, dass in allen Filialen Mitarbeiter mit den richtigen Fähigkeiten zur richtigen Zeit zur Verfügung stehen. All dies verbessert das Engagement der Mitarbeiter erheblich und sorgt dafür, dass sie mehr Arbeit auf effektivere Weise erledigen. Es fördert auch die Mitarbeiterbindung und trägt dazu bei, dass Sie Ihre besten und produktivsten Mitarbeiter halten können.

3 Vorteile der Mobilität nutzen

Filialmitarbeiter ziehen den größten Nutzen aus Filialmanagementlösungen in Echtzeit, weil sie diese Tools sofort zur Hand haben. Mit Mobilgeräten ausgestattete Mitarbeiter haben sofortigen Zugriff auf Lösungen zur Kommunikation, zur Prüfung von Personaleinsatzplänen und zur Kontrolle von Arbeiten, die in einer Schicht zu erledigen sind.

Kommunikation in Echtzeit ist jedoch nur eine der vielen Funktionen, die Mitarbeiter in der Filiale nutzen können. Weitere Anwendungen, über die Mitarbeiter mit mobilen Lösungen produktiver werden, sind folgende:

- **Personaleinsatzpläne ortsunabhängig anzeigen und ändern:** Mit der mobilen Mitarbeiter-Self-Service-Lösung stellen Filialmitarbeiter jederzeit und von überall aus Urlaubs- und Schichttausch-Anträge. Über eine einzige Oberfläche passen Mitarbeiter ihre Personaleinsatzpläne an und legen Arbeitspräferenzen fest. Das trägt zur Steigerung der Motivation, mehr Produktivität und stärkerer Mitarbeiterbindung bei.
- **Visuelle Aufgaben fehlerfrei durchführen:** Intelligente Visual-Merchandising-Lösungen erleichtern den Mitarbeitern in der Filiale das Aufstellen von Displays, da sie mobil auf Schritt-für-Schritt-Anleitungen und Referenzbilder zugreifen können. Nach dem Aufstellen von Displays können Mitarbeiter ein Foto der fertigen Aufgaben machen und zur Überprüfung einreichen. Für Manager in der Zentrale und im Außendienst sind erwartete und tatsächliche Ergebnisse an jedem Standort somit in Echtzeit vergleichbar. Bei Bedarf lassen sich Änderungen so schnell veranlassen.





- **Tägliche Aufgabenliste prüfen:** Tägliche Aufgabenliste prüfen: Mit mobilem Echtzeit-Zugriff auf Checklisten verfügen Mitarbeiter über die erforderlichen Informationen, um mehrstufige Tätigkeiten rechtzeitig und auf Basis von Best Practices zu erledigen. Von der Filialeröffnung bis zu täglichen Reinigungsverfahren geben Checklisten Mitarbeitern eine nach Prioritäten geordnete Übersicht an die Hand, die sich auch nach Kategorien oder Tags durchsuchen lässt.

Möchten Sie mehr darüber erfahren, wie sich eine effektive und produktive Belegschaft im Einzelhandel fördern lässt? Melden Sie sich gern bei uns unter vertrieb@reflexissystems.com.



Über Reflexis Systems, Inc.

Die cloudbasierte Echtzeit Kommunikations- und Organisationsplattform von Reflexis hilft Einzelhändlern beim:



Vereinfachen

der Filialorganisation.



Verbessern

*der Aufgabenumsetzung
in den Filialen.*



Optimieren

der Personalkosten.

Reflexis – ein Unternehmen der Zebra Technologies – ist führender Anbieter von Realtime-Filialkommunikation und Workforce-Management-Lösungen für filialisierte Einzelhändler, Gastronomie, Hotelgewerbe und Banken.

Mehr als 275 globale Handelsunternehmen vertrauen auf Reflexis, um ihre Filialarbeit zu vereinfachen, Personalkosten zu senken und auf Filialebene die

Umsetzung zu verbessern. Die cloudbasierte Realtime-Plattform Reflexis ONE unterstützt Unternehmen, Prozesse in den Filialen zu kontrollieren und die Kommunikation mit der Zentrale und den Bereichsleitern zu verbessern, was in einem besseren Kundenerlebnis resultiert.

Kontakt zu Reflexis Systems GmbH

Email: vertrieb@reflexissystems.de

Web: <http://reflexisinc.com/de>