

Das große Umdenken im Einzelhandel

Verkaufspersonal mit digitaler
Technologie ausstatten und
an sich binden





Inhalt

- 3 Vom Regen in die Traufe
- 4 Jeder arbeitet anders
- 5 In Echtzeit zwischen Filialen kommunizieren und zusammenarbeiten
- 6 Schichtplanung und Aufgabenverwaltung beschleunigen
- 7 Einzelhandel auf automatisierte und intelligente Prozesse umstellen
- 8 Daten sind der Schlüssel zum Erfolg
- 9 Erfolgreich agieren in der neuen Rolle

Vom Regen in die Traufe

Kaum hatten sich die Wogen der COVID-19-Pandemie im Einzelhandel geglättet, zog plötzlich ein neues Gewitter auf – der unerwartete, weltweite Arbeitskräftemangel. Die Einzelhändler freuten sich auf die Wiedereröffnung und auf kaufwilliges Publikum. Gleichzeitig bemühten sie sich um neues Personal, um den Kundenwünschen gerecht zu werden. Nur wenige haben kommen sehen, dass manche Beschäftigte nach der Pandemie nicht mehr an ihren Arbeitsplatz zurückkehren würden. Vielleicht liegt es am Standort und an der Motivation, oder sie finden bessere Bedingungen. Oder sie hinterfragen ihre Zufriedenheit mit dem aktuellen Arbeitgeber. Das U.S. Bureau of Labor Statistics meldet, dass es im August 2021 10,4 Millionen unbesetzte Stellen gab. Dabei ist die Zahl der Kündigungen mit 4,3 Millionen die höchste seit Dezember 2000.¹

Der Einzelhandel ist eine der Branchen, die am stärksten von der großen Welle freiwilliger Kündigungen betroffen sind. Seit Februar 2020 ist die Zahl der Kündigungen um satte 43 Prozent gestiegen.² Da die Arbeitnehmer durch die COVID-19-Pandemie zunächst entweder arbeitslos wurden oder ins Homeoffice gingen, überdachten viele ihre Karriere, ihre Arbeitsbedingungen und ihre langfristigen Ziele. Viele Mitarbeitende an der Basis hinterfragten nicht nur die Bedingungen, sondern auch ihre Motivation. Sie suchten nach Jobangeboten, die ihren Bedürfnissen besser gerecht werden – sei es größere Flexibilität, langfristige Karrierechancen oder höhere Zufriedenheit.

Microsoft spricht vom großen Umdenken, nicht von der großen Kündigungswelle

Es gibt Anhaltspunkte dafür, dass Einzelhandelsunternehmen Personal gewinnen und halten können, indem sie ihnen Respekt und Wertschätzung zeigen. 75 Prozent der Beschäftigten im Einzelhandel haben das Gefühl, dass ihr Arbeitgeber die Bedürfnisse der Kundschaft über die Bedürfnisse der Mitarbeitenden stellt. Gleichzeitig sagen 58 Prozent, dass Vorgesetzte dem Aufbau einer Arbeitsplatzkultur keine Priorität einräumen.³ Im Kern geht es dabei um den Aufbau einer neuen, dynamischen Beziehung zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern. Die Menschen kehren an den Arbeitsplatz zurück, aber mit neuen Erwartungen. Sie wollen, dass ihre Arbeitgeber ihren Zeit- und Energieaufwand und ihre Fähigkeiten respektieren und diese fördern. Sie wünschen sich eine positive Work-Life-Balance, Lob für ihre Einsatzbereitschaft und klare Unterstützungsangebote. Letztlich wollen sie das erreichen, was Büroarbeit so attraktiv macht.

So wie Microsoft bei der Transformation des Büroalltags eine entscheidende Rolle gespielt hat, bieten unsere Plattformen Einzelhandelsunternehmen moderne Arbeitslösungen für das Verkaufspersonal. Die Lösungen bieten alles, was für den Erfolg und die Zufriedenheit im Job wichtig ist.

1. [Job Openings and Labor Turnover Summary](#), US Bureau of Labor Statistics, 2021
2. [September 2021 JOLTS Report](#), Indeed Hiring Lab, 2021
3. [2021 Work Trend Index: Annual Report](#), Microsoft, 2021



10,4 Mio.
unbesetzte
Stellen

43 %
mehr
Kündigungen

Jeder arbeitet anders

Nicht alle Beschäftigten im Einzelhandel sind gleich, weil nicht alle die gleiche Arbeit machen. Beim Kauf von Lösungen muss für jedes Team der strategische Ansatz zur Gewinnung und Bindung von Arbeitskräften berücksichtigt werden.

Verkaufspersonal

wünscht sich mehr Anerkennung und eine positive Arbeitskultur

wünscht sich mehr Eigenverantwortung für die Termin- und Zeitplanung

benötigt effiziente Tools für einen guten Kundenservice

wünscht sich mehr Weiterbildungsangebote

Filialmanager

wünschen sich leistungsstarke Tools für die Planung und Teamführung

benötigen einfache Methoden zur Aufgabenverwaltung

wollen nahtlos kommunizieren

wünschen sich mehr Mitsprache im Unternehmen

Fulfillment-Mitarbeiter

wünschen sich eine vereinfachte Warenabholung

wollen bequem auf Unternehmensinformationen zugreifen

wünschen sich eine starke Einbindung in das Team und Anerkennung für ihre Arbeit

benötigen optimierte Tools, um den Lagerbestand im Blick zu haben

Unternehmensleitung

will erfolgreich bidirektional mit den Filialen kommunizieren

will Filialprozesse optimieren und Beschäftigte erfolgreich einbinden

evaluiert moderne Technologie zur Beschleunigung automatisierter Prozesse

will neue Programme agil testen



1

In Echtzeit zwischen Filialen kommunizieren und zusammenarbeiten

Der erste Schritt zur technologischen Ausstattung der Filialteams besteht darin, jedem Einzelnen moderne Kommunikationsmittel an die Hand zu geben, damit er sich dem Unternehmen, den Kollegen und den Kunden stärker verbunden fühlt. Filialkräfte sind die erste Anlaufstelle für die Kunden und somit unersetzliche Markenbotschafter. Doch so

wichtig sie auch sein mögen, sie sind oft die letzten, die von Technologie profitieren. Die Einführung moderner Kommunikationstools unterstützt nicht nur die Filialteams, sondern beschleunigt auch Filialprozesse und berücksichtigt veränderte Kundenbedürfnisse.

4. [2021 Work Trend Index: Annual Report](#), Microsoft, 2021

1/3

der Verkaufsmitarbeiter gaben an, dass ihnen die richtige Technologie für effizientes Arbeiten fehlt.⁴

So unterstützen die modernen Arbeitslösungen von Microsoft die Echtzeitkommunikation und -zusammenarbeit in den Filialen:



Schneller Zugriff auf wichtige Informationen in einer App



Hervorheben dringender Informationen und Lob für besondere Leistungen



Schneller Kundenservice dank sofortiger Sprachkommunikation – in der Filiale, im Backoffice und bei Lieferung frei Bordsteinkante



Single Sign-On bei First-Party-Geräten, ob gemeinsam genutzte, persönliche oder Premium-Geräte



Zielgruppensegmentierung durch jedes Mitglied im Verkaufsteam



Einrichten eines attraktiven und inklusiven Arbeitsplatzes

2



Schichtplanung und Aufgabenverwaltung beschleunigen

Einer der Hauptgründe für die Unzufriedenheit der Beschäftigten im Einzelhandel ist die Arbeitszeitplanung und die mangelnde Kontrolle sowohl bei Beschäftigten als auch bei Führungskräften. Dies ist nachvollziehbar, denn schließlich sind die Verkaufskräfte keine Roboter. Es sind Menschen, die ihren Alltag genauso wie alle anderen im Griff haben wollen.

Einzelhandelsunternehmen, die ihre Wertschätzung gegenüber den Beschäftigten ausdrücken möchten, sorgen bereits durch optimiertes Personalmanagement für eine starke Bindung. Die Filialleitung muss jedoch in der Lage sein, die Zeitplanung und Aufgabenausführung zu digitalisieren, während das Verkaufspersonal flexible Kontrolle über seinen Zeitplan benötigt.

So beschleunigen moderne Arbeitslösungen von Microsoft die Zeitplanung und Aufgabenverwaltung im Einzelhandel:



Nahtlose Schichtverwaltung mit einem einfachen und sicheren Personaltool für Mobilgeräte



Einfache Aufgabenzuweisung von der Zentrale an die Filialen



Bequemes Einbinden vorhandener Personalmanagement-Systeme



Unterstützen von Filialleitung und Verkaufspersonal bei ihren Aufgaben

3



Einzelhandel auf automatisierte und intelligente Prozesse umstellen

Die COVID-19-Pandemie hat den Einzelhandel nachhaltig verändert – das ist unbestritten. Die langfristigen strukturellen Veränderungen lassen keine andere Wahl, als die Zukunft des Einzelhandels auf neue Art und Weise zu gestalten. Unternehmen, die die Weichen für eine digitale Zukunft frühzeitig gestellt haben, konnten die Kundenbedürfnisse am besten erfüllen. Das Positive daran: Die Welt konnte hautnah miterleben, wie leistungsstark

und wegweisend Technologie sein kann, wenn man ihr vertraut. Wer im Einzelhandel wettbewerbsfähig bleiben will, muss in seinen Filialen konsequent auf Technologien zur digitalen Transformation setzen. Das Verkaufspersonal wiederum muss die Käuferschaft auf neue Weise beraten, neue Kompetenzen erwerben und sich veränderten Kundenbedürfnissen anpassen.

“ Zum ersten Mal können Filialkräfte und die Zentrale ganz einfach gemeinsame Ziele diskutieren. “

Joey Northcott,
Divisional Vice President of
Technology Services, REI

So sorgen moderne Arbeitslösungen von Microsoft im Einzelhandel für automatisierte und intelligente Prozesse:



Leicht anpassbare und erweiterbare Plattform, die den Beschäftigten alles Wichtige an einem Ort zur Verfügung stellt



Entlastung des Verkaufspersonals durch Automatisierung, damit die Verkaufskräfte mehr Zeit für die Kundenbetreuung haben



Einfache und schnelle Implementierung neuer Anwendungsfälle



Fördern der persönlichen Entfaltung und Entwicklung von Beschäftigten

Daten sind der Schlüssel zum Erfolg

Die Unterstützung des Verkaufspersonals und die Bereitstellung effizienter Tools auf der Basis transformativer Technologie haben für die Einzelhandelsbranche einen weiteren großen Vorteil: Daten.

Alle Maßnahmen und Interaktionen, die in Echtzeit auf der Verkaufsfläche stattfinden, werden Teil des digitalen Systems – von der Lagerhaltung bis hin zu den Kundeninteraktionen. Sie liefern wertvolle Datenpunkte, die sich in verwertbare Informationen umwandeln lassen. Microsoft Cloud for Retail bietet Funktionen speziell für den Einzelhandel, mit denen jedes Unternehmen mehr erreichen kann.



1

Verkaufspersonal mit neuen Tools und weitreichender Konnektivität unterstützen

2

Unzureichend genutzte Daten aus der gesamten Arbeitsumgebung in den Mittelpunkt rücken

3

Microsoft Industry Cloud



Microsoft Cloud for Retail

Erfolgreich agieren in der neuen Rolle

Der Wandel hat auch etwas Bedrohliches. Aber eines hat uns die COVID-19-Pandemie in jedem Fall gelehrt: Wir können auf unsere kollektive Kraft vertrauen, um uns scheinbar unüberwindbaren Herausforderungen zu stellen und sie zu überwinden. Der Arbeitskräftemangel ist ein weiteres Problem, das der Einzelhandel mit der richtigen Strategie jedoch erfolgreich umgehen kann. Das Verkaufspersonal benötigt

effiziente Lösungen für individuelle Arbeitsstile, die starke Verbundenheit mit dem Unternehmen und fundierte Entscheidungen auf der Basis von Wissen. All diese Veränderungen bieten nicht nur den Arbeitnehmern, sondern auch den Kunden einen höheren Nutzen. Fazit: Leistungsfähige Mitarbeitende sind der Erfolgsfaktor für das ganze Unternehmen.

Wie Sie Ihr Unternehmen mit modernen Arbeitslösungen von Microsoft voranbringen, erfahren Sie unter [Microsoft Cloud for Retail](#) oder [Microsoft Teams für Mitarbeiter in Service und Produktion](#).

