

## 4. Wirtschaftskonferenz zum Generationen-Management

Alle Generationen im Haus der

• • ● **Arbeitsfähigkeit** ● ● ● ●

fördern, erhalten und wiederherstellen

---

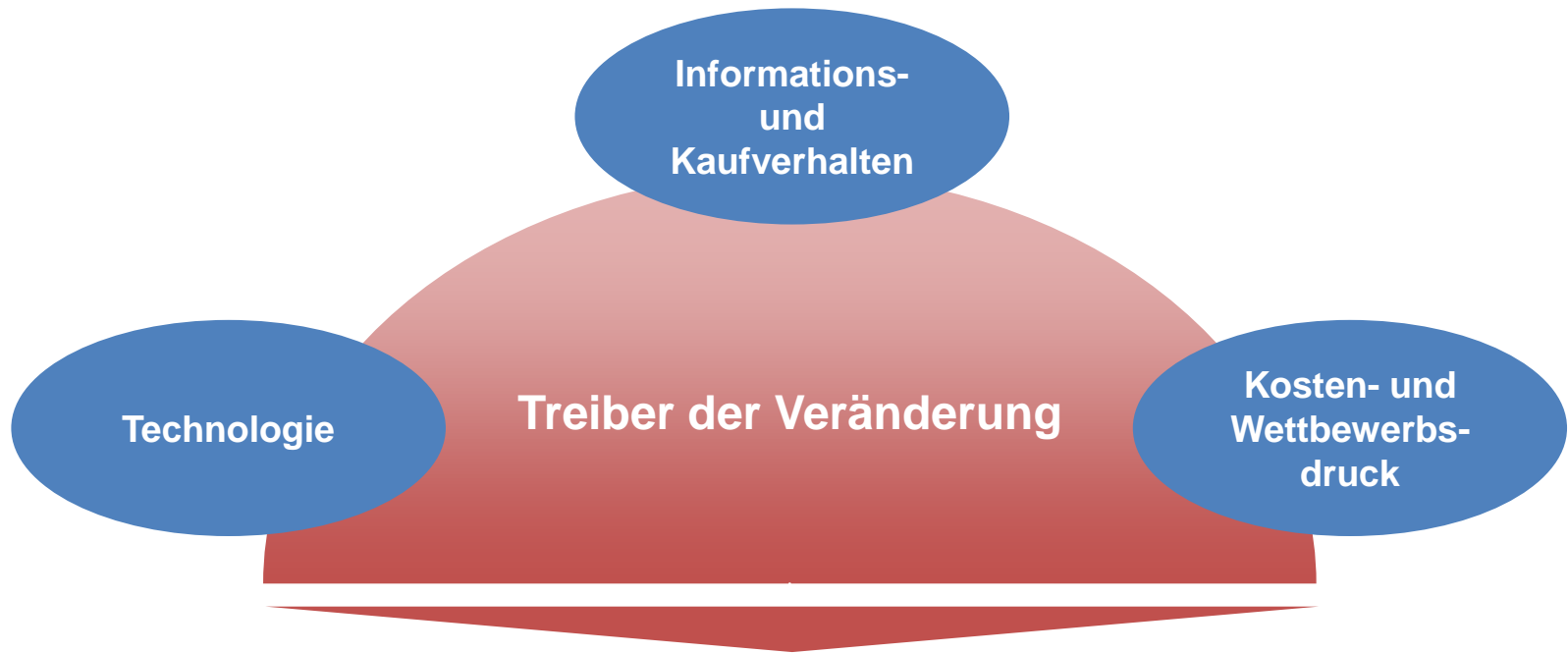
# Der Handel im Wandel – Arbeitsfähigkeit erhalten

*Mag. Martina Zidek Msc*

# Vorschlag für den Ablauf

- Kurzvorstellung (Name, Unternehmen/Organisation, Funktion)
- Impulsbeitrag von Mag. Martina Zidek Msc
- Kurze Selbstbeobachtungs-Übung
- Arbeitsgruppen zum Haus der Arbeitsfähigkeit
- Austausch
- Schlussbetrachtung

# Handel im Wandel



Ermittlung der Auswirkung auf die Arbeitsfähigkeit von Handelsmitarbeitern mit direktem Kundenkontakt

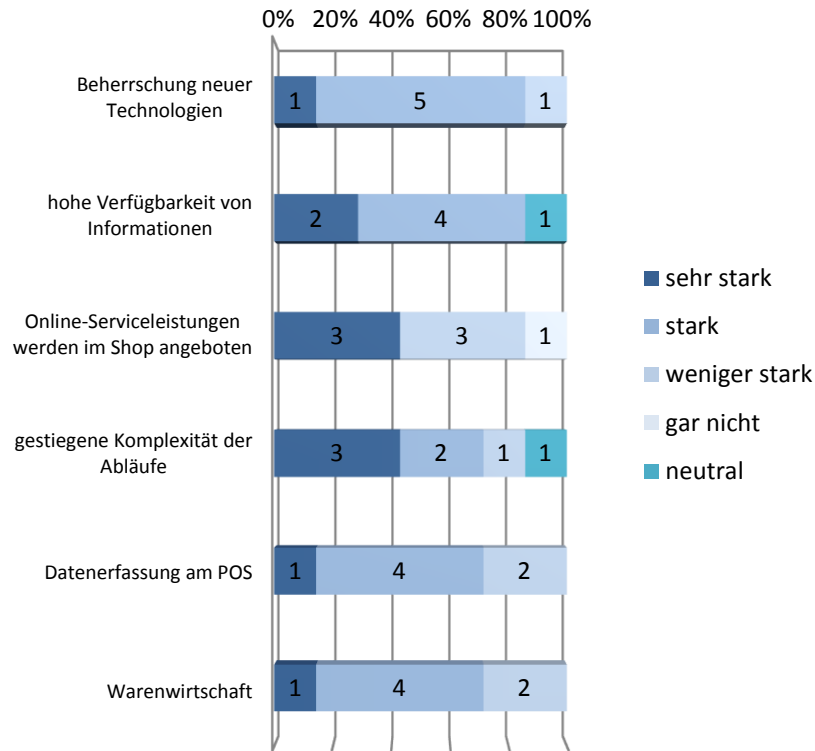
# Technologische Entwicklungen

---

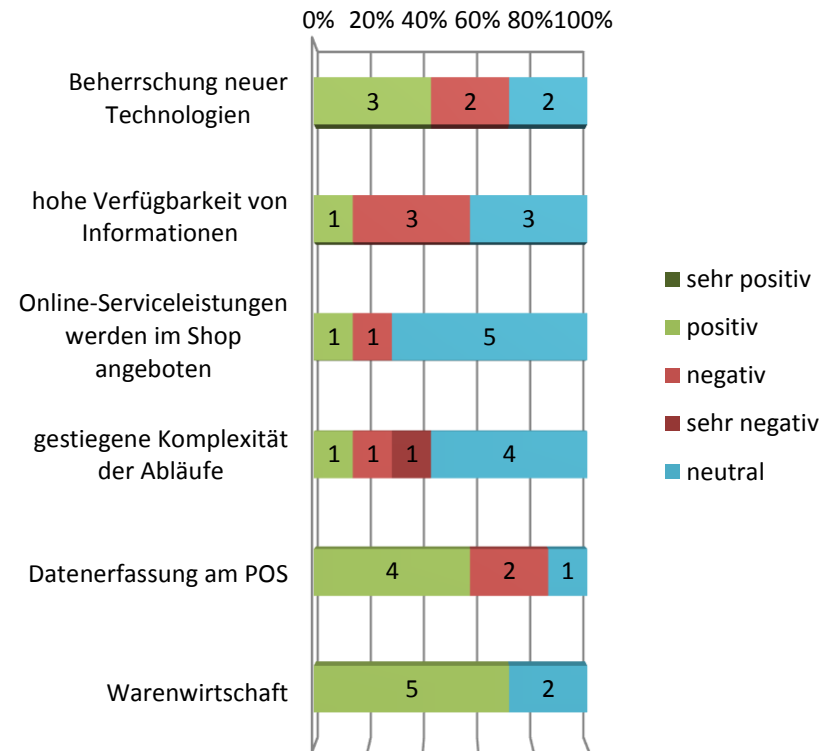
- Verschmelzung der Vertriebskanäle und damit verbunden die Notwendigkeit, neue Technologien wie Internet und mobile Kommunikation zu beherrschen
- verstärktes Angebot von Serviceleistungen für den Online-Handel in den Shops wie z.B. Ausgabe von Online-Bestellungen, Abwicklung von Retouren etc. und damit verbunden gestiegene Komplexität in den Läden
- hohe Verfügbarkeit von Informationen mit der Auswirkung gesteigener Transparenz bedingt gutes Überblicks- und Detailwissen, um gut informierte KundInnen professionell beraten zu können
- gesteigener administrativer Aufwand am Point of Sale durch Datenerfassung, Warenwirtschaft etc.

# Technologische Entwicklungen

## Relevanz



## Beeinflussung Arbeitsfähigkeit



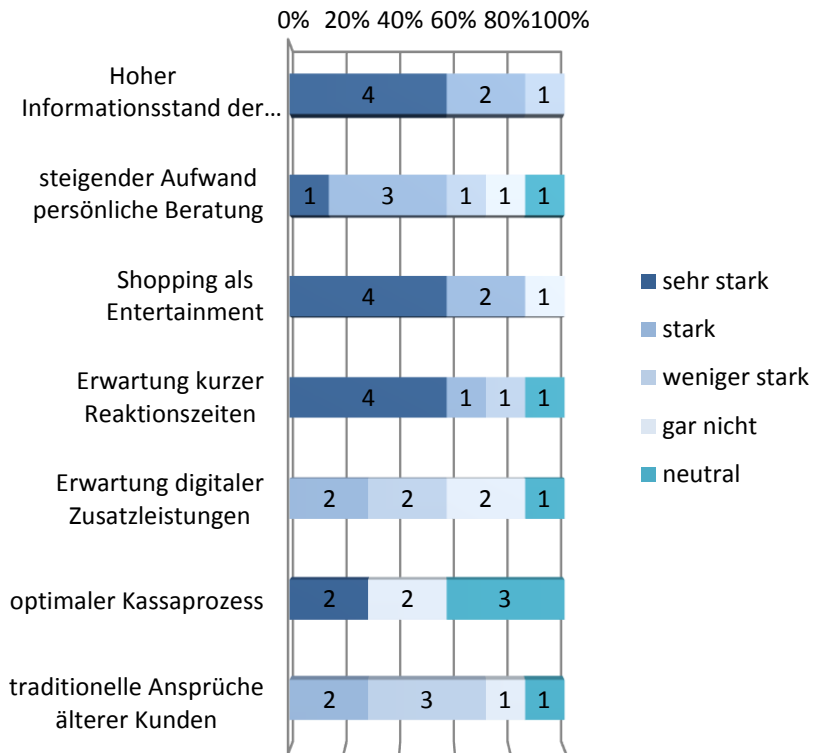
# Informations- und Kaufverhalten

---

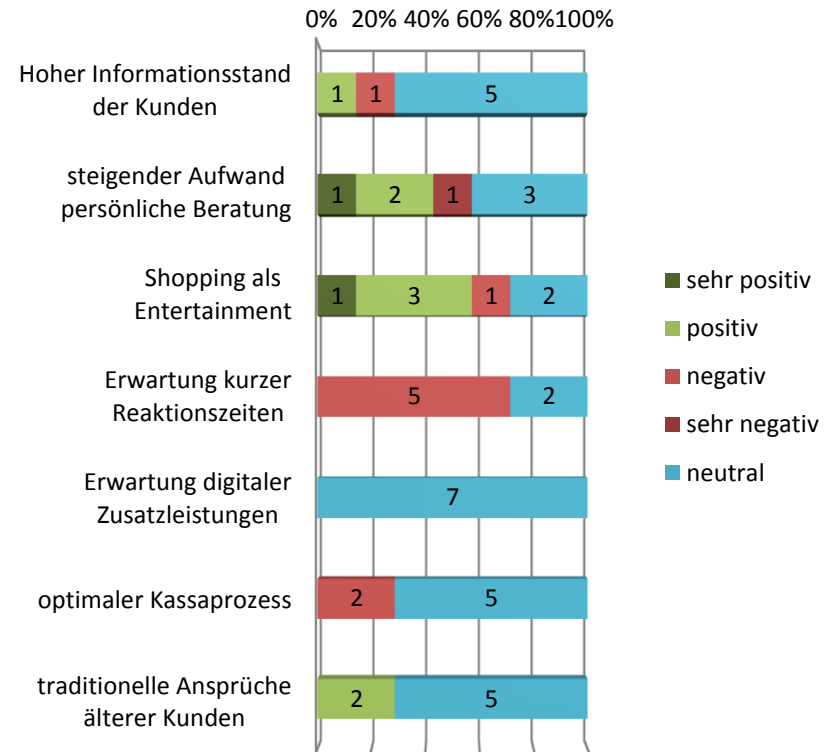
- steigende Anforderungen an die persönliche Beratung von KundInnen, die im Internet und Social Media Kanälen Informationen sammeln, teilen und posten
- KundInnen wollen zum Kauf inspiriert und animiert werden, Shopping wird als Freizeitvergnügen und Unterhaltung wahrgenommen
- möglichst kurze Reaktionszeit auf Anfragen und Beschwerden
- KundInnen erwarten sich zunehmend digitale Zusatzleistungen wie personalisierte Angebote und Rabatte
- der Kassavorgang am Schluss des Kaufprozesses darf das Einkaufserlebnis nicht schmälern
- die traditionelle Form der Beratung bleibt im Segment der älteren KundInnen von Bedeutung

# Informations- und Kaufverhalten

## Relevanz



## Beeinflussung Arbeitsfähigkeit



# Wettbewerb und Kostendruck

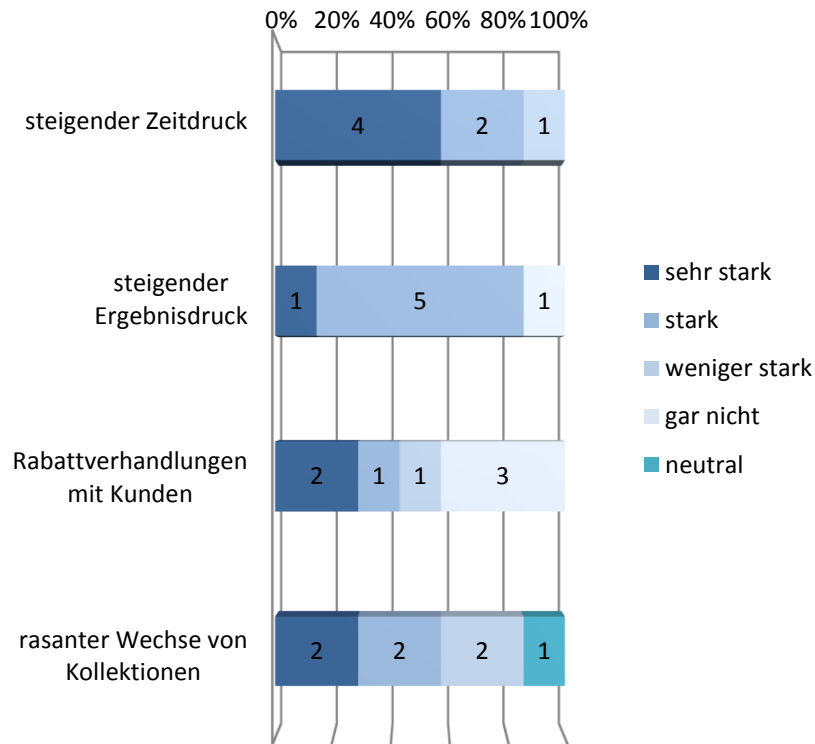
---

- steigender Zeitdruck durch die dünne Personaldecke einerseits und die gestiegenen Anforderungen andererseits
- verstärkte Konfrontation mit Rabattverhandlungen
- Umgang mit immer schneller wechselnden Produkten, Designs etc.

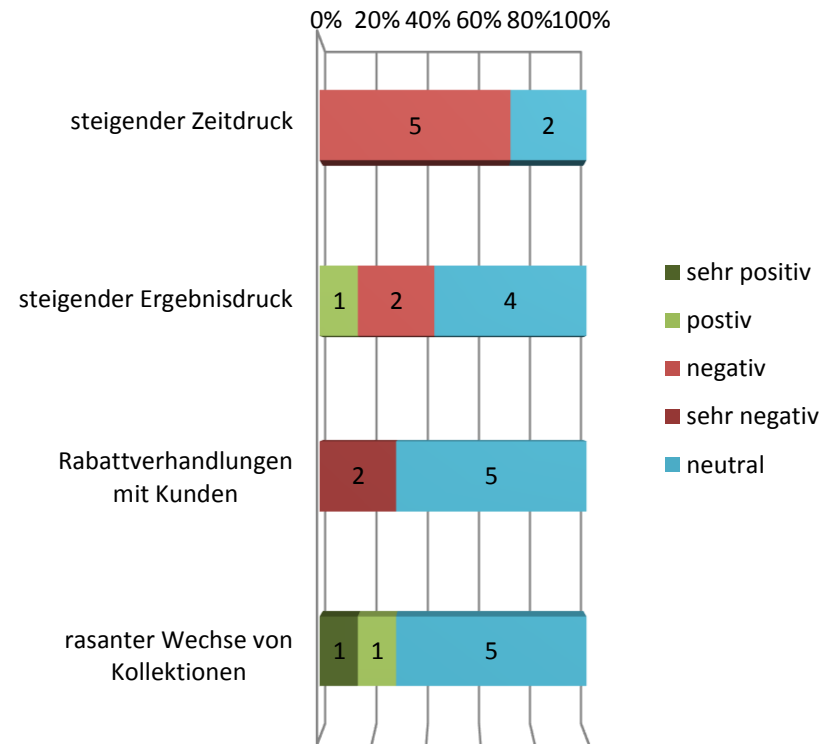


# Wettbewerb und Kostendruck

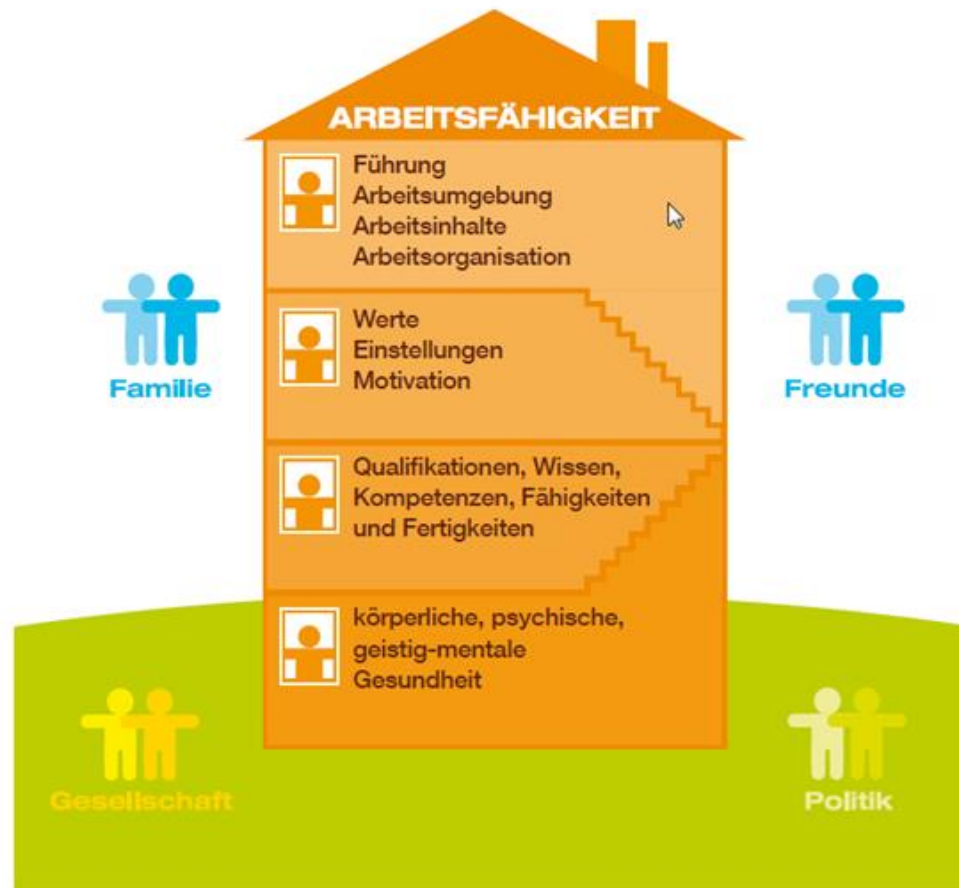
## Relevanz



## Auswirkung auf die Arbeitsfähigkeit



# Haus der Arbeitsfähigkeit



# Maßnahmen aus dem 1. Stock

---

- ArbeitnehmerInnenschutz
- Arbeitszeit - Pausen
- Förderung Life-Domain-Balance

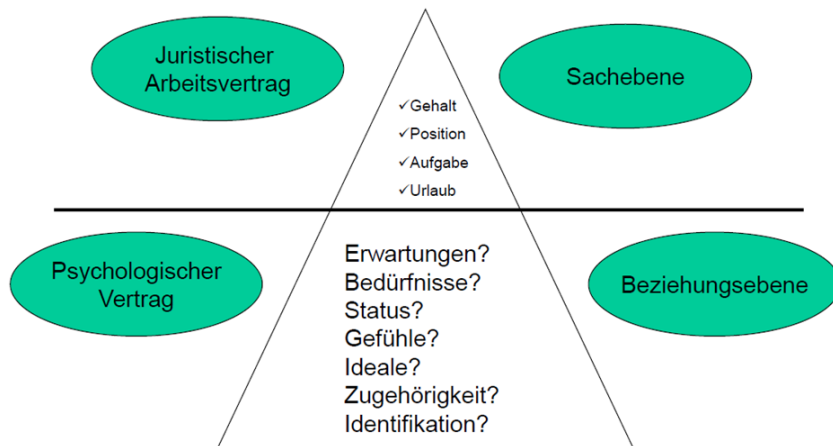
# Maßnahmen aus dem 2. Stock

---

- Altersgerechte Lernkonzepte
  - TeilnehmerInnenorientierung
  - Erfahrungsorientierung mit Lebensweltbezug
  - Verwendungsorientierung (Praxisbezug, Bedarfsorientierung)
  - Selbstverantwortlichkeit
- Einsatz neuer Technologien bei der Wissensvermittlung
  - Verbindung des Erfahrungswissens der Älteren mit der digitalen Kompetenz der Jüngeren

# Maßnahmen aus dem 3. Stock

## Psychologischer Arbeitsvertrag



## Verletzung d. psych. Vertrages



# Maßnahmen aus dem 4. Stock - Führung



# Maßnahmen aus dem 4. Stock

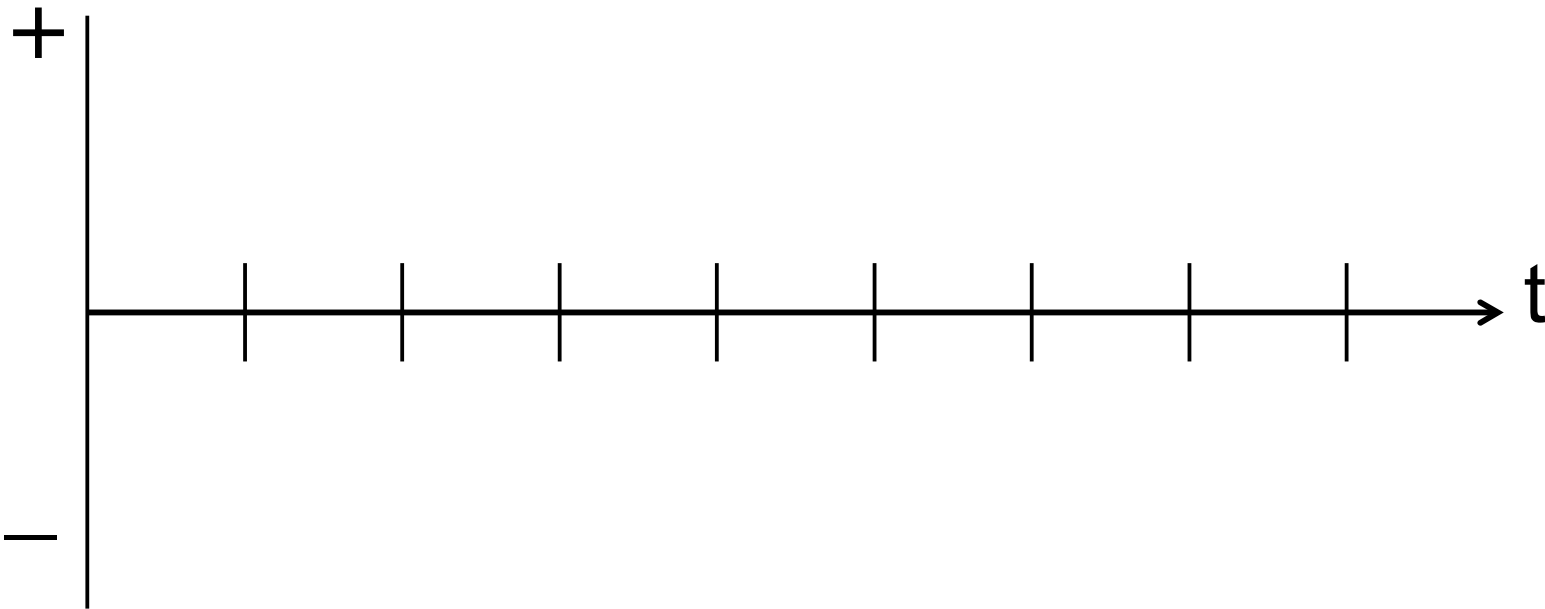
---

- Anerkennender Erfahrungsaustausch
  - umfassenden Kommunikationsstrategie
  - Aufwertung von MitarbeiterInnen als interne BeraterInnen zur wertschätzenden Erkundung von Gesundheitsressourcen
  - Stärkenorientierung
- Grundsatz „Wer fragt, der führt“

# ***Selbstbeobachtung***

*Beschreibung des eigenen Lebens-/Berufsverlaufs*

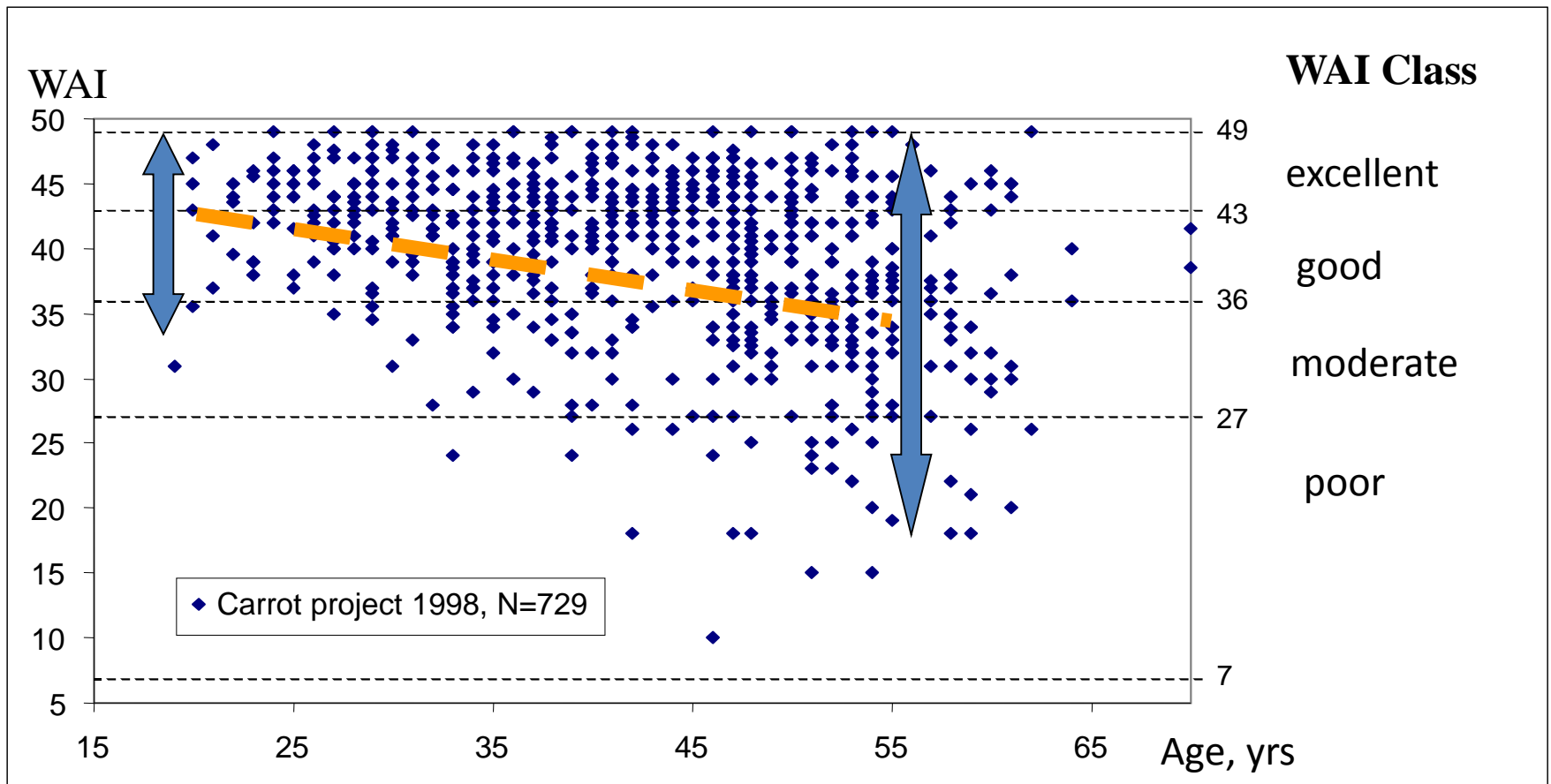
- **Beschreiben (zeichnen) Sie auf einem A4-Blatt Ihren eigenen Lebens- und Berufsverlauf auf der Zeitachse.**





# Mit zunehmendem Alter wachsen die Unterschiede

Work ability index (WAI)



# Arbeitsgruppen

Gleichbehandlung ist Diskriminierung → Arbeitsgruppen zu den 4 Stockwerken:

1. Gesundheit/Leistungsfähigkeit
2. Qualifikation/Kompetenz/lebensbegleitendes Lernen
3. Werte/Einstellungen/Motivation
4. Führung & Arbeitsgestaltung

Welche alter(n)sgerechten Maßnahmen im Handel

- gibt es schon?
- Welche sollte es geben?