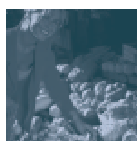




„Qualifizierung im Handel“

Ein Projekt des
Instituts für Handelsforschung
im Auftrag des
Zentralverband Gewerblicher Verbundgruppen (ZGV) e.V.

Köln, Juli 2006



Ausgangsstellung und Zielsetzung

Qualifiziertes Personal ist eines der Alleinstellungsmerkmale, mit denen sich der Fachhandel gegenüber z.B. selbstbedienungs- und discountorientierten Betriebsformen profilieren kann. Trotz dieses Potenzials werden die Aufwendungen für Aus- und Weiterbildung oder Einstellung besser qualifizierter Mitarbeiter vielfach gekürzt. Folglich wird dem Fachpersonal im Handel nicht selten ein Qualifizierungsdefizit attestiert. Bleiben die Fragen offen, ob dieses Defizit tatsächlich existiert oder aufgrund anderer Wirkungszusammenhänge wahrgenommen wird, ob das aktuelle Angebot an Qualifizierungsmöglichkeiten den Anforderungen von Kunden und Mitarbeitern im Handel entspricht usw.

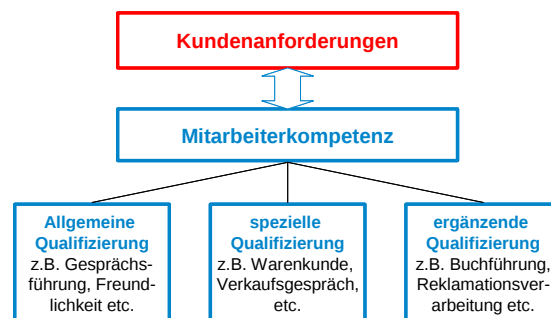
Projektvorgehen in 4 Schritten

Was wird
aktuell
angeboten?

- 1) Erarbeitung eines Überblick über die Angebote des ZGV bzw. die Mitgliedsverbünde im Bereich Qualifizierung und Weiterbildung.
Strukturierung des Angebots nach Wirtschaftssektor, Themenfeldern (Inhalte) und angesprochen Mitarbeitergruppen.

Was sind die
aktuellen
Anforderun-
gen?

- 2) Welche Anforderungen an die Kompetenz und Qualifizierung der Mitarbeiter im Handel haben die Kunden? Welche die Mitarbeiter selbst?
Beide Fragen werden zunächst mit Informationen aus sekundärstatistischen Quellen und Fokusgesprächen mit Mitarbeitern und Kunden unterfüttert.



Wo existieren Lücken?

3) Zur Aufdeckung der aus den bisherigen Analysen nur vermuteten Diskrepanz zwischen Angebot und Nachfrage ist eine Primärerhebung erforderlich, die auf verschiedenen Ebenen ansetzen könnte. Die Grafik (s.u.) gibt einen Überblick über die möglichen Ansatzpunkte der Erhebung und kennzeichnet mögliche Lücken (Gap A bis C).

In Zusammenarbeit mit dem ZGV und auf Basis der Ergebnisse der beiden vorgeschalteten Schritte werden Fragebögen entwickelt, die auf ausgewählte oder alle Lücken abzielen. Adressaten der Befragung sind die für die Weiterbildung und Qualifizierung der Mitarbeiter verantwortlichen Führungskräfte aus Geschäftsführung und/oder Personalabteilung der Mitgliedsfirmen der einzelnen Verbundgruppen.

Welcher Handlungsbedarf entsteht daraus?

4) Aus den beschriebenen Untersuchungsschritten werden – auch vor dem Hintergrund der ökonomischen Tragfähigkeit - Ansätze zur Behebung der aufgedeckten Defizite und Eingriffsmöglichkeiten der Verbundgruppenzentrale abgeleitet.

