



Den PoS neu gestalten

Aus dem Ladenbau – für den Ladenbau:
Thomas Frey berät Unternehmen auf dem Weg in
die Digitalisierung. ladenbau.careers/de/start/

Ladenbau 3.0

Digitalisierung wird ein immer wichtigerer Bestandteil des Einrichtungskonzepts im LEH, davon ist der Personalberater Thomas Frey überzeugt. Welche Trends er noch im Ladenbau sieht, verrät der Experte im Gespräch.

Die Einkaufswelt befindet sich im Umbruch. Neue Technologien versprechen Übersicht und stimulieren ein positives Konsumklima. Innovative Anwendungen mit kundenindividuellem Mehrwert liegen dabei im Trend. Durch ausgefeilte Datenkommunikation gewährleistet eine zunehmend präziser werdende Logistik, dass der Warenbestand auch der aktuellen Nachfrage entspricht. So lassen sich Anlieferzyklen beschleunigen und das Sortiment bedarfsgerecht aufstocken.

Ein moderner Lebensmittelmarkt hat somit immer weniger den Charakter eines Warenlagers, sondern zeichnet sich stattdessen durch Übersichtlichkeit und Transparenz aus

und überzeugt mit angenehmer Atmosphäre. Eine freundliche und vor allem kompetente Beratung durch ausgebildetes Fachpersonal gehört mehr und mehr zum Standard.

Welches Know-how müssen Mitarbeiter mitbringen, um in dieser veränderten Umgebung erfolgreich zu arbeiten?

Gerade in der Digitalisierung schreiten Innovationen in rasantem Tempo voran. Der Kunde von heute ist weniger an Fakten zum Produkt interessiert als an Empfehlungen, Lösungen, Ideen oder auch Alternativen. Den Verkäufern kommt dabei eine zentrale Rolle zu. Der LEH ist gut beraten, in den kommenden Jahren viel für die Qualifizierung seiner Mitarbeiter zu tun, damit diese fachlich auf

dem Laufenden sind. Auch das Beschwerdeverhalten der Kunden ändert sich massiv, somit gewinnt Service gerade im Reklamationsfall mehr an Bedeutung. Denn die Leistungen der einzelnen Händler werden mehr und mehr durch den Kunden – zum Beispiel mittels Kundenrezensionen – verglichen. Somit sollte zum Beispiel das Personal mit dem Notebook und der hausinternen Software umgehen können, um dem Kunden schnell Auskunft zu geben.

Wie verändert sich dadurch der Personalbedarf im LEH?

Die Logistik wird durch eine ausgefeilte Datenkommunikation dafür Sorge tragen, dass der Warenbestand immer mehr dem

aktuellen Bedarf entspricht. Somit werden sich die Anlieferzyklen ändern, die Sortimentsplanung wird ausgefeilter. Das Bezahlen erfolgt künftig via Smartphone, die Warenerfassung an der Kasse übernimmt der Sensor. Diese Form der Digitalisierung wird gegebenenfalls dazu führen, dass Personal entfällt. Auf der anderen Seite muss im Bereich der IT und der Datensicherheit zusätzliches Personal aufgebaut werden.

Worauf müssen Führungskräfte achten?

Führungskräfte müssen im Bereich der Mitarbeiterkommunikation, aber auch im Prozessmanagement von Change-Prozessen eine gute Weiterbildung erhalten. Mitarbeiter müssen über Veränderungen offen und transparent informiert werden. Hier ist das Angebot von Weiterbildung und Transparenz

in der Informationspolitik ein wesentlicher Bestandteil von Mitarbeiterbindung. Die Arbeitsprozesse werden komplexer und machen eine lückenlose Dokumentation notwendig. Dabei sind die rechtlichen Rahmenbedingungen zu beachten, gerade im Bereich der Datensicherheit und Datenerhebung. Entsprechende abteilungsspezifische Weiterbildungsangebote sind daher in vielen Belangen notwendig.

Die Unternehmen müssen sich langfristig positionieren, um passende Mitarbeiter zu finden, aber auch zu binden, damit aufgebauete Kompetenzen nicht abwandern. Die Mitarbeiter müssen sich den Änderungen dahingehend anpassen, dass zum Beispiel zeitliche Flexibilität auch im Backoffice, aber auch sprachliche Kompetenzen im Servicebereich an Bedeutung gewinnen.

Hat die Digitalisierung Auswirkungen auf die Einrichtungskonzepte?

Einrichtungskonzepte werden und müssen sich ändern. Ebenso muss bei der baulichen Planung viel Neues berücksichtigt werden, zum Beispiel die Anbindung an eine schnelle Internetverbindung. Oder im Bereich der Automatisierungstechnik Warenträger mit Anschluss an das Datennetzwerk. □



Thomas Frey
Inhaber
Ladenbau.Careers

Neues vom Kult-Sirup: TRi TOP® Orange-Cola Mix!

- **Besonders fruchtig**
- **Besonders lecker**
- **Abverkauf garantiert***



*Quelle: IRI Handelspanel, Umsatz in Tsd. €, 2017 vs. Vj



**TRi TOP® – das
Sirup-Original.**

ORDERN SIE JETZT DAS ERFOLGSPRODUKT!

DrinkStar®

DrinkStar GmbH • D-83026 Rosenheim