

# Der Bedarf ist groß

**HÄNDLERUMFRAGE** | In einer aktuellen Umfrage haben wir ausgesuchte Fachhändler zum Thema Mitarbeiter-Qualifizierung und Weiterbildung befragt und dabei ein besonderes Augenmerk auf den Fortbildungslehrgang „Zertifizierter Fachberater“ des BBW gelegt. Einheitliches Feedback: große Zufriedenheit und nach wie vor großer Bedarf.



Abb.: pressmaster, Fotolia.com

Carla Gundlach

**1.** Wir legen großen Wert auf die Qualifizierung und Weiterbildung unserer Mitarbeiter, sowohl intern als auch extern. Man muss sich schließlich am Markt von anderen Abheben. Produkte und Dienstleistungen werden immer austauschbarer. Jeder erwartet von einem Tag zum anderen die Lieferung, das ist heute normal. Jeder erwartet, dass die Produktqualität hoch und der Preis marktgerecht ist. Das wird letztendlich von jedem geboten. Die Chance, die wir haben, ist die, dass unsere Mitarbeiter einfach noch ein bisschen mehr wissen als die ande-

## boss fragte...

**1.** Was tun Sie zur Qualifizierung/Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter? Werden spezielle Seminare oder Ausbildungslehrgänge angeboten?

**2.** Aus der Branche heraus werden Aus- und Fortbildungen wie beispielsweise vom BBW für den „Zertifizierten Fachberater“ angeboten. Haben Sie diese für sich oder Ihre Mitarbeiter schon einmal genutzt – welche Erfahrungen haben sie dort gemacht?

**3.** Wie sieht die Umsetzung im Unternehmen aus? Macht sich das erworbene Zusatz-Fachwissen bemerkbar?



Carla Gundlach, Geschäftsführerin BI-Markt Büro & Ideen Osnabrück



Dirk Ohlmer, Geschäftsführer Bürologistik GmbH & Co. KG Northheim



Karin Krauser, Geschäftsführerin Erwin Krauser GmbH Wiesloch



Kornelia Lindermann, Bereichsleitung Laden, Fritz Fischer GmbH & Co. KG Karlsruhe

ren und bessere Lösungsvorschläge haben. Von daher sind Produktschulungen, die wir durch die Industrie bekommen, wahnsinnig wichtig. Wir brauchen aber auch Vertriebsschulungen. Schließlich muss man auch wissen, wie man am besten mit dem Kunden spricht, wo man ihn abholt und wie man das Wissen, das man sich angeeignet hat, vermitteln kann. Auch das richtige Verhalten am Telefon muss geschult werden. Allerdings ist es schwierig, eine gute Schulung in diesem Bereich zu bekommen. Soennecken hat vor zwei Jahren die Vertriebsschulung für Außendienstmitarbeiter ins Leben gerufen. Da waren wir sofort dabei. Gut ist auch, dass sich die Außendienstler von verschiedenen Firmen treffen und sich unterhalten können. Das befruchtet enorm und motiviert

**2.** Wir nutzen zurzeit aktiv das Angebot des BBW. Eine Kollegin, die letztes Jahr ausgelernt hat, nimmt an dem laufenden Fachberater-Seminar teil. Das Schöne daran ist, dass man Kontinuität hat. Es läuft nicht nur eine Woche und dann verpufft alles wieder. Stattdessen geht das Ganze über eine längere Zeitspanne, sodass das Dranbleiben am Thema Schulung gewährleistet ist. Von Vorteil ist auch, dass es sich dabei um Blended Learning handelt, d. h. man kann es sich einteilen, wann man vor dem Computer sitzt, die Fragen beantwortet und lernt. Andererseits gibt es die Präsenztage, die ein Treffen und einen Austausch mit anderen Kollegen mit sich bringen. Zahlreiche Produkte sind dabei live vor Ort, sodass man sich z. B. mit

einer Bindemaschine oder einem Beschriftungsgerät intensiver beschäftigen kann. Das Seminar gibt meiner Mitarbeiterin schon jetzt ein unheimliches Selbstvertrauen im Laden. Sie hat jetzt ein größeres Standing, wenn ihr ein Kunde entgegentritt. Das ist auf jeden Fall eine super Sache – schön, dass so etwas endlich angeboten wird.

**3.** Die Umsetzung in unserem Unternehmen sieht so aus, dass die Kollegin, die an dem Fachberater-Seminar teilnimmt, eine Stunde zusätzliche Freizeit erhält, um das Thema zu Hause oder am Computer im Büro noch intensiver zu bearbeiten. Zudem gibt es wöchentliche Ladenbesprechungen, bei denen unsere Kollegin von dem neuesten Seminarthemen berichtet und uns ein Update gibt. Da lernen auch andere Kollegen, die seit über 20 Jahren dabei sind, noch etwas dazu. Und umgekehrt funktioniert das auch, so kommt ein Wissenstransfer untereinander zustande.

#### Dirk Ohlmer

**1.** Unsere internen Aus- und Weiterbildungsangebote haben wir unter dem Namen „bueroboss.de/akademie“ zusammengefasst. Das Angebot wird von Mitarbeitern im gesamten Bueroboss-Verbund genutzt. Ein wichtiger Baustein: „Kommunikation & persönliche Entwicklung“. In diesem Bereich arbeiten wir seit vielen Jahren erfolgreich mit einer Trainerin zusammen. Die Seminare richten sich an Jeden: Azubis, Mitarbeiter, Führungskräfte und Geschäftslei-

tung. Kommunikation und persönliche Entwicklung jedes Einzelnen sind aus unserer Sicht Erfolgskriterien für eine erfolgreiche und vertrauensvolle Zusammenarbeit und ermöglichen die nachhaltige positive Entwicklung eines Unternehmens. Weitere Säule bilden die Vertriebs- und Verkäuferseminare, die von unseren Händlern genutzt werden. Außen- und Innendienst im Streckengeschäft werden ebenso geschult wie die Verkäufer in den Bürofachmärkten. Ein breites Angebot an Online-Schulungen in unserer Lernplattform „bueroboss.de/akademie“ bietet allen Mitarbeitern die Möglichkeit, sich von überall aus im Internet einzuloggen und Lernsequenzen zu bestimmten Themen zu absolvieren. Bestandteil sind Produktschulungen ebenso wie methodische Schulungen, Allgemeinwissen und aktuelle sowie Dauer-Themen wie z. B. „Burn-Out“, „Zeitmanagement“ oder „E-Procurement“. Zusätzlich werden mit den Mitarbeitern individuelle Schulungsmaßnahmen vereinbart, die sich am fachlichen und/oder persönlichen Bedarf orientieren. Dieser Bedarf wird in der Regel mit externen Anbietern gedeckt, wie z. B. IHK, VHS oder andere Einrichtungen.

**2.** Eine unserer Mitarbeiterinnen befindet sich derzeit in der Ausbildung. Positiv ist die flexible Zeiteinteilung, die dieses Format hergibt: Die Teilnehmer können innerhalb eines vorgegeben Zeitrahmens selbst entscheiden, an welchen Tagen und zu welcher Uhrzeit sie lernen. Ein fester Ansprechpartner kann jederzeit über verschiedene Kanäle kontaktiert werden, wenn es Fragen gibt. Der Praxisanteil bietet die Möglichkeit, sich mit Produkten auseinanderzusetzen und sich mit den anderen Teilnehmern auszutauschen. Über regelmäßige Tests wird sichergestellt, dass der Stoff verstanden wurde. Schön wäre es, wenn der praktische Anteil noch etwas höher wäre, da die Zeit in der Regel nicht



Klaus Danne, Geschäftsführer Georg Kugelmann GmbH Hemmingen



Harm Ammermann, Geschäftsführer Grünberg Office GmbH Oldenburg



Matthias Zeiher, Geschäftsführer Hofmann + Zeiher GmbH Pfungstadt



Dirk Stroessel, JF. Carthaus GmbH & Co. KG Bonn



Ines Berke, Personalentwicklung Bueroboss.de/Kassebeer und Papierus GmbH

ausreicht, um wirklich alle Produkte näher kennen zu lernen. Mehr Gruppenarbeiten wären wünschenswert, um den Austausch und das gemeinsame Arbeiten zu fördern.

**3.** Das erworbene Wissen unterstützt dabei, Produkte hinsichtlich Qualität und Eigenschaften besser zu bewerten. Gleichzeitig steigt die Beratungsqualität, so dass Kunden besser bedient werden können. Das Wissen ist im Arbeitsalltag hilfreich. Die Ausbildung ist auf jeden Fall sehr empfehlenswert für Vertriebler und Verkäufer, aber auch für Reklamationsbeauftragte, Einkäufer oder Produktmanager.

#### Karin Krauser

**1.** Prinzipiell nutzen wir alles, was möglich ist. Allerdings ist das Angebot in den letzten Jahren deutlich zurückgegangen. Der Einzige, der noch etwas in dieser Richtung anbieten, ist Soennecken mit seinen Warenkundes Schulungen, Vertriebsunterstützung, Azubi-Wochen usw. Als ich noch in der Ausbildung war, gab es seitens der Lieferanten noch einen besseren Außendienst und das Angebot der Hersteller war einfach viel größer. Es geht in den letzten Jahren leider alles zurück, mit Ausnahme der Bastelbranche. Hier gibt es nach wie vor noch Kreativ-Workshops, Warenkundes Schulungen, Vorführungen auf den Messen oder im Haus. Generell sind meine Mitarbeiter ständig mit auf Messen dabei. Das halte ich für eine sehr wichtige Sache. Und intern gibt es eben die Ausbildung unserer Azubis.

**2.** Eine meiner Mitarbeiterinnen war in dem Pilotkurs des Zertifizierten Fachberaters, den sie gerade erfolgreich abgeschlossen hat. Ich finde das eine sehr gute Sache, v. a. im Hinblick darauf, dass die Warenkunde in der Schule nicht sehr zielgerichtet ist. Ich hoffe sehr, dass es Teil unserer bestehenden IHK-Ausbildung wird, da wir sonst nicht einmal die Unterlagen haben, um unseren Mitarbeiter richtig in puncto Warenkunde zu schulen. Der BBW-Fortbildungslehrgang hat einen straffen Zeitplan, es wurde sehr viel Stoff durchgearbeitet, aber es hat auch Spaß gemacht, v. a. an den Präsenztagen. Die Tests und Unterlagen, die man zur Verfügung gestellt bekommt, sind sehr sinnvoll. Anhand dieser kann man im Nachhinein noch einmal darüber sprechen und Dinge für die anderen Azubis ableiten. Gerade die Praxisnähe und die Objektivität des Lehrgangs hat mich überzeugt. Allerdings hatte ich bereits zu Beginn des Kurses angeregt, anstatt einen Mitarbeiter für eineinhalb Jahre damit zu betrauen, für einen gewissen Betrag einen „Firmenzugang“ anzubieten. Damit man in der Firma ständig die Möglichkeit hat, sich weiterzubilden. Dann könnte sich meine Mitarbeiter, z. B. bei kurz- oder längerfristigen Ausfällen eines Kollegen, noch mit dem nötigen Fachwissen versorgen. In so einem Fall könnte ich beispielsweise zu einer Mitarbeiterin sagen „mach dich bitte über das Wochenende fit im Bereich Schreibgeräte“, damit sie in der entsprechenden Abteilung aushelfen kann.

**3.** Ich konnte mich selbst davon überzeugen, dass sich das erworbene Fachwissen unserer Mitarbeiter auch in der Praxis bemerkbar macht. Das Fachwissen wird dann auch unter den Kollegen weitergegeben. Wir coachen uns ständig untereinander. Vor allem auch dann, wenn ein Mitarbeiter in Urlaub geht, damit die Vertretung sich bestmöglich mit dem Sortiment auskennt. Wir sind ein Vollsortimenter, da ist es nicht immer möglich, in jedem Feld einen Spezialisten zu haben, aber zumindest eine gewisse Grundkenntnis muss überall vorhanden sein.

#### Kornelia Lindermann

**1.** Wir schulen unsere Mitarbeiter zweimal im Jahr mit unserem ABS-Programm von Soennecken. Das Live-Coaching wird von Ulrike Schmidt mit den Mitarbeitern in unserem Hause durchgeführt. Es beinhaltet Kundenansprache, Bedarfsentwicklung und Zusatzverkauf. Jeder Mitarbeiter erhält sowohl in mündlicher als auch in schriftlicher Form ein Feedback. Die Kontrolle findet über die Führungskraft statt. In regelmäßigen Abständen werden durch unsere Lieferanten intern Produktschulungen als weiterbildende Maßnahme für die Mitarbeiter veranstaltet. Diese Schulungen dauern in der Regel ca. eine Stunde und werden vor Arbeitsbeginn durchgeführt. Daran nehmen in erster Linie unsere Azubis teil, für die Mitarbeiter ist es eher eine Auffrischung ihres Fachwissens. An externen Verkaufsschulungen der Firmen wie Montblanc,

Faber-Castell und Lamy nimmt das Verkaufspersonal der Schreibgeräte-Theke regelmäßig teil.

**2.** Den „zertifizierten Fachberater“ hat bei uns bereits ein Auszubildender absolviert. Der Azubi war von dieser Maßnahme sehr angetan, da die Präsenztage sehr abwechslungsreich gestaltet waren und viel in Gruppen gearbeitet wurde, so dass er seine Fachkenntnisse erheblich erweitern konnte.

**3.** Das erworbene Wissen wird von unseren Mitarbeitern in dem Maße umgesetzt, als dass der Kunde nicht nur eine qualifizierte Produktberatung erhält, sondern auch zu Zusatzkäufen animiert wird. Wir legen sehr viel Wert auf geschultes Personal mit ausreichendem Fachwissen, wodurch der Mitarbeiter ein sicheres Auftreten gegenüber dem Kunden bekommt.

#### Klaus Danne

**1.** Wir legen einen besonderen Schwerpunkt auf die Ausbildung unserer Azubis. Hier haben wir gerade neben der allgemeinen Schulung ein besonderes Programm aufgelegt, um mit wechselnden Schwerpunkten verschiedene Facetten unserer Branche zu beleuchten. Dieses geschieht unter Einbeziehung der jungen Kollegen, die abwechselnd die einzelnen Themen individuell recherchieren und dann an Ihre Kollegen weitergeben. Diese Informationen werden dann von eigenen Mitarbeitern oder externen Partnern ergänzt. Zusätzlich dazu haben wir Mitarbeiter zu der Branchenweiterbildung „Zertifizierter Fachberater PBS“ angemeldet. Dieses ist ein weiterer Baustein für ausgewählte Kollegen, um zukünftig mit qualifiziertem Personal als kompetenter Partner für unsere Facheinzelhandelskollegen zur Verfügung zu stehen. Sowohl der Außendienst als auch der Telefonverkauf nimmt permanent an externen Schulungen teil. Die EDV Abteilung begleitet branchenübergreifende

Seminare, um auch hier immer wieder auf die aktuellen Herausforderungen zu reagieren und Prozesse anzupassen. Im Bereich Rechnungswesen haben wir uns in den vergangenen Monaten für ein neues Programm eines marktführendes Unternehmen entschieden und schulen auch hier unsere Mitarbeiter permanent weiter. Fazit: Wir legen heute einen deutlich stärkeren Schwerpunkt auf das Thema Weiterbildung als in der Vergangenheit.

**2.** Wir sind aktiver Nutzer des Angebotes. Es wäre für die gesamte Branche noch besser, darin schließe ich den Einzelhandel, den Großhandel und die Industrie ein, wenn noch mehr Firmen an diesem sehr guten Weiterbildungsprogramm teilnehmen würden. Damit könnten weitere Gruppen aufgebaut werden und die Reisetrecken, für die Präsenztage, würden verkürzt. Da es sich bei diesem Angebot um die Schulung von breiten und tiefen Sortimenten handelt, ist es auch besonders für den Großhandel ein wichtiger Schwerpunkt. Wir werden auch zukünftig gerne Mitarbeiter zu dieser Förderung anmelden.

**3.** Da wir nur immer einen Teil der Mannschaft schulen können, kommen die Effekte auf das gesamte Unternehmen erst mittel- und langfristig. Der einzelne Mitarbeiter trägt aber sofort zu einem besseren Ablauf im Unternehmen bei, da er ein breiteres Fachwissen hat. Es ist gerade in einer Zeit des sich weiter abzeichnenden Fachkräftemangels unerlässlich unsere Mitarbeiter durch Schulungen weiter zu qualifizieren und neuen Mitarbeitern mehr Aufmerksamkeit zukommen zu lassen, um zukünftig als gesamtes Unternehmen erfolgreich am Markt tätig zu sein.

#### Harm Ammermann

**1.** Das Thema Weiterbildung ist ein sehr umfangreiches Thema und hat in der Branche PBS einen

unzureichenden Stellenwert. Wir sind ständig befasst mit Weiterbildungsmaßnahmen und haben im Raum Oldenburg wohl den höchsten Stand an technischem und beratendem Wissen vorzuweisen. Wir haben immer schon „die Technik von morgen“. Unsere Techniker arbeiten z. B. nicht mehr mit Arbeitskarten in Papierform sondern mit iPads und im Vertrieb ist es ebenso. Wir nehmen an Weiterbildungsmaßnahmen von Herstellerfirmen teil und bilden intern in unserem Hause aus. Zudem sind wir Ausbildungsbetrieb im technischen und kaufmännischen Bereich.

**2.** Des weiteren nehmen wir auch an Brancheninternen –überbetrieblichen- Ausbildungen teil. Wir haben beispielsweise in Norddeutschland den ersten „Zertifizierten Fachberater PBS“ im Betrieb. Von Seiten der PBS-Hersteller werden leider sehr wenig Fach-Seminare angeboten die über eine normale Produktschulung hinausgehen. Auch die großen Einkaufsgenossenschaften wie der z. B. Büroring tun sich hier sehr schwer. Positiv stellen sich Hersteller wie die Firma Ricoh dar, die ein hervorragendes Schulungsangebot in der eigenen Akademie bereitstellen.

**3.** In unserem Hause könnten wir den sehr guten Service für unsere Kunden nicht anbieten, wenn unsere Mitarbeiter nicht den hohen Ausbildungs- und Wissensstand hätten. Dieses zu garantieren, ist die Aufgabe der Geschäftsführung. Die Kosten für die Ausbildung der Mitarbeiter werden grundsätzlich von der Firma getragen, denn Sie und die Kunden profitieren davon. Ohne kontinuierliche Fort- und Weiterbildung werden immer mehr „sogenannte Fachgeschäfte“ von der Bildfläche verschwinden. Lebenslanges Lernen erhält den Mitarbeitern immer Ihren Arbeitsplatz, wenn auch nicht immer in derselben Firma.

## Matthias Zeiher

**1.** Um unseren Fachhandelskunden eine bestmögliche Betreuung bieten zu können, setzen wir auf top-qualifizierte Mitarbeiter. Daher bilden wir sie nicht nur in puncto Warenkunde ständig weiter, sondern schulen auch laufend im Rahmen von internen und externen Veranstaltungen die Themenfelder EDV, Verkauf, Trendforschung und Betriebswirtschaft. Um bestehendes Potenzial möglichst früh zu entwickeln, beschäftigen wir in unserem Unternehmen permanent ca. 10 Auszubildende (Kaufmann/-frau Groß- und Außenhandel sowie Fachkraft für Lagerlogistik). Diese werden neben der Berufsschule auch im internen betrieblichen Unterricht fit gemacht, bei dem unsere Bereichsleiter ihr Wissen an die jungen Leute weitergeben.

**2.** Wir haben einen Mitarbeiter zum Pilotkurs entsandt und werden auch zum nächsten Kurs wieder Mitarbeiter anmelden. Das Echo unseres Pilotteilnehmers war äußerst positiv. Er war begeistert von der ungeheuren Wissenstiefe, die dort auf ansprechende Art und Weise vermittelt wird.

**3.** Auf jeden Fall! Fachhandelskunden haben uns berichtet, dass sich die Teilnahme von ihren Mitarbeitern unmittelbar wirtschaftlich ausgewirkt hat. So sei der Umsatz nach der Ausbildung signifikant gewachsen, was ganz offensichtlich an der breiten Qualifizierung liegt: Neben fundierter Warenkenntnis und Produkt- und Beratungskompetenz lernen die Teilnehmer nämlich auch systematisch Zusatzverkäufe mit Komplementärprodukten zu generieren. Simplex Beispiel: Wer nach einem Füller verlangt, dem verkauft man gleich die Patronen mit dazu. Das wirkt sich direkt auf den Umsatz aus und kann Steigerungen im zweistelligen Prozentbereich bewirken. Abgesehen von den messbaren Auswirkungen hat eine gesteigerte Fach-

kompetenz natürlich auch eine erhebliche Außenwirkung: Wenn sich Kunden kompetent und detailliert beraten fühlen, kommen sie gerne wieder und empfehlen das Unternehmen weiter.

## Dirk Stroessel

**1.** Wir haben unsere Fort- und Weiterbildung auf eine breite Basis gestellt. Wir bilden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch die Industrie insbesondere sortimentsbezogen weiter. Die klassische Verkaufsschulung wird durch eine Trainerin auf der Fläche für die Mitarbeiter durchgeführt. Im Augenblick führen wir ein Schulungsprogramm gemeinsam mit einer Trainerin durch, das sich an potenzielle, zukünftige Führungskräfte und Führungskräfte die erst seit kurzem in Führungsverantwortung stehen richtet. Dieses Programm besteht aus mehreren unterschiedlichen Modulen und erstreckt sich über einen Zeitraum von mehreren Monaten.

**2.** Wir haben einen Mitarbeiter an dieser Fortbildung teilnehmen lassen. Die Erfahrungen des Lehrganges an sich sind durchweg positiv. Langfristig möchten wir diese Zusatzqualifizierung weiteren Mitarbeitern zukommen lassen.

**3.** Eine Umsetzung findet natürlich im täglichen Geschäft statt. Hier wissen wir von unserem Mitarbeiter, dass er für sich eine noch höhere Kompetenz und Sicherheit im Umgang mit Waren und Kunden verzeichnet. Auch die Rückmeldung einzelner Kunden unterstreicht dies. Weiterhin profitieren die Kollegen, insbesondere unsere Auszubildenden vom Zusatzwissen des Mitarbeiters, der verstärkt in die Warenkundenschulung eingebunden ist.

## Ines Berke

**1.** Anhand von regelmäßigen Mitarbeitergesprächen wird der individuelle Schulungsbedarf jedes

einzelnen Mitarbeiters ermittelt und für jeden ein individueller Schulungsplan erstellt. In unserem Bueroboss-Verband verfügen wir über eine E-Learning Plattform mit über 100 Schulungen und einem Schulungskatalog mit Präsenzs Schulungen z.B. Kommunikation, Selbstentfaltung, Azubi-Seminare, Zeitmanagement, Führungskräftenachwuchs und Produktschulungen. Für den Vertrieb gibt es spezielle Stufentrainings für den Dienstleistungsvertrieb. Des Weiteren nutzen wir die Angebote unserer Lieferanten und unsere Mitarbeiter nehmen aktiv an deren Schulungen teil.

**2.** Den ersten Kurs haben bereits drei unserer Mitarbeiter erfolgreich absolviert, im aktuellen Kurs sind vier Mitarbeiter aus unserer Firmengruppe. Alle drei Mitarbeiter würden den Kurs sofort weiterempfehlen. Durch die E-Learning-Plattform können die Kursteilnehmer sich die Lernfrequenzen selber einteilen und können es so gut in ihren Arbeitsalltag integrieren. Außerdem haben sie den Austausch mit anderen Mitarbeitern im Kurs als sehr lehrreich und informativ hervorgehoben. Bei den Präsenztagen wurde mit den Produkten gearbeitet und ausprobiert, was als sehr positiv empfunden wurde.

**3.** Der Kurs und die in dieser Zeit erlernten Produktkenntnisse erleichtern unseren Mitarbeitern ihre tägliche Arbeit. Sie sind viel sicherer und kompetenter im Umgang mit den Kunden und werden auch gern von anderen Mitarbeitern nach Informationen gefragt. Wirtschaftlich können wir das in höheren Umsätzen und Erträgen messen, die z. B. aus Zusatzverkäufen resultieren. Die Mitarbeiter können den höheren Gebrauchswert einer Marke erklären und sind sicherer bei der Ermittlung der Kundenwünsche. Sie haben alle ein wesentlich selbstbewussteres Auftreten. ■