

Digitale Weiterbildung im Einzelhandel

Digitale Lehr-Lernformaten werden immer häufiger von Unternehmen genutzt, da die Gestaltungsmöglichkeiten flexible einsetzbar sind. So sind verschiedene Formate möglich, die je nach Thema und Teilnehmenden genutzt werden können. Teilnehmende können ferner, losgelöst von Ort und Zeit und in ihrem Tempo lernen. Doch wie wirkt sich der digitale Weiterbildungsbedarf im Einzelhandel aus?

Der digitale Wandel verändert Wertschöpfungsketten und Vertriebskanäle der Handelsbranche erheblich und die Weiterentwicklung im Bereich Technik und Digitalisierung schreitet schneller voran, als es in den Ausbildungsplänen berücksichtigt werden kann. Dies führt zum Veralten von beruflichem Wissen in Erstausbildungen. Berufsbegleitende Weiterbildung rücken somit immer mehr in den Fokus und gewinnen an Bedeutung. Benötigt werden Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien, Problemlösungen, wie auch der Umgang mit Komplexität und Soft Skills.¹

Die Studie zum Weiterbildungsbedarf für die digitale Arbeitswelt im Einzelhandel untersuchte den digitalen Weiterbildungsbedarf im Einzelhandel, um die Entwicklung passgenauer Fortbildungsangebote voranzutreiben. Sie gibt einen Überblick, welche Weiterbildungsbedarfe relevant für Mitarbeitende im Einzelhandel sind.

Weiterbildungsbedarfe im Handel

Den größten Weiterbildungsbedarf sehen die Handelsunternehmen im Bereich Verkauf und Kommunikation/Werbung, bedingt durch die digitale Transformation. Das heißt, dass Arbeitnehmer:innen die im Verkauf arbeiten, neben den Führungskräften, am stärksten betroffen sind von den Veränderungen der Digitalisierung.² Wichtigste Schulungsthemen sind daher digitale Arbeitsabläufe im Laden und digitale Kundenkommunikation³ die zur Kompetenzstärkung der Fachkräfte beitragen. Arbeitnehmer:innen sehen ihren Schulungsbedarf bei digitalen Grundkompetenzen, wie Kommunikation, Projektmanagement, Lernformen, Wissensmanagement und internen Kommunikationsprozessen in Teams sowie zwischen Standorten, gemeint sind Prozesse - menschlich und technisch: Cloud-Telefonie, Instant Messaging, etc.

Weiterbildungsstrukturen und -formate im Handel

Firmeninterne Weiterbildungen und kurze Weiterbildungseinheiten finden den größten Zuspruch bei den befragten Handelsunternehmen. Weiterbildungsformate mit Präsenzunterricht sind nach wie vor das beliebteste Format, kurz darauf folgen Weiterbildungen mit kombinierten Präsenz- und Online-Phasen „Blended Learning“. Reine E-

¹ Kirchmann, Andrea; Laub, Natalie; Maier, Anastasia; Zühlke, Anne; Boockmann, Bernhard (2021):

Technologische Innovationen und Wandel der Arbeitswelt in Deutschland: Herausforderungen für die berufliche Aus- und Weiterbildung sowie die Re-Qualifizierung im Zuge des digitalen Wandels, Studien zum deutschen Innovationssystem, No. 10-2021, Expertenkommission Forschung und Innovation (EFI), Berlin

² Anselm Dingkuhn, Regina Neubohn, Cornelia Schmidt (2020): Kompetenzen 4.0: Weiterbildungsbedarf für die digitale Arbeitswelt im Einzelhandel, KWB Koordinierungsstelle Weiterbildung und Beschäftigung e.V., Hamburg

³ Anselm Dingkuhn, Regina Neubohn, Cornelia Schmidt (2020): Kompetenzen 4.0: Weiterbildungsbedarf für die digitale Arbeitswelt im Einzelhandel, KWB Koordinierungsstelle Weiterbildung und Beschäftigung e.V., Hamburg

Learning Formate finden zwar auch ihre Befürworter, erfahren jedoch die größte Ablehnung in den Befragten Unternehmen.⁴

Die Bereitschaft in vielen Handelsunternehmen eigene Weiterbildungsformate für die Mitarbeiter:innen umsetzen ist immer noch verhalten. Dabei ist der Schritt in die Digitalisierung nicht nur von der IT-Abteilung abhängig, es betrifft vielmehr die strategische Entscheidung des ganzen Unternehmens mit allen Abteilungen und Mitarbeitern. Das Projekt „Flexibles digitales Lernen - Netzwerk Handel (FlexNet Handel)“, das von der Zentralstelle für Berufsbildung im Handel e.V. (zbb) koordiniert wurde, ist der Frage nach dem Wunsch von mehr digitalen Weiterbildungen nachgegangen und zeigte, dass durchaus Interesse an digitalen Weiterbildungen bei Mitarbeiter:innen besteht, leider werden diese von den Handelsunternehmen selbst, nur wenig angeboten⁵.

Mögliche Weiterbildungsthemen für den Handel

In der Studie konnten fünf Punkte zu möglichen Weiterbildungsthemen im (Einzel-) Handel ermittelt werden:

Wissenstransfer (stationärer Handel – Online Geschäft): Betriebliches Wissensmanagement, Verkäufer:innen digital fit machen sowie Mitarbeiterschulungen für die Nutzung eigener oder fremder Apps zu spezifischen Verkaufs- und Servicethemen⁶.

Kommunikation im Unternehmen: Einsatz digitaler Tools, Mitarbeiter:innen an Veränderungsprozessen beteiligen und informieren sowie Motivation der Mitarbeiter:innen für digitale Anwendungen⁷.

Digitaler Ladenbau: Möglichkeiten von digitalen Informationssystemen im Laden und Mobile Payment-Lösungen im Geschäft anwenden⁸.

Weitere Weiterbildungsthemen betrafen die Punkte **E-Commerce** und **Online Marketing**.

Durch die Digitalisierung entsteht auch im Handel ein vermehrter Bedarf an Qualifizierung der Mitarbeiter:innen. Dieses stellt Handelsunternehmen vor große Herausforderungen, bei der Ausgestaltung der benötigten Weiterbildungsangebote und bietet zugleich auch viele Chancen. Durch die Stärkung einer geeigneten Unternehmenskultur kann die Weiterbildung der Beschäftigten gezielt und bedarfsorientiert gefördert werden⁹.

Das „Netzwerk für digitales Lernen im Handel“ (www.myflexnet.de) unterstützt Sie gerne. Wir entwickeln mit Ihnen gemeinsam eine auf Ihr Unternehmen abgestimmte Strategie, um digitales Lernen in Ihrem Unternehmen zu unterstützen und zu implementieren. Sprechen Sie uns an.



⁴ Anselm Dingkuhn, Regina Neubohn, Cornelia Schmidt (2020): Kompetenzen 4.0: Weiterbildungsbedarf für die digitale Arbeitswelt im Einzelhandel, KWB Koordinierungsstelle Weiterbildung und Beschäftigung e.V., Hamburg
⁵ https://www.myflexnet.de/goto.php?target=file_2442_download&client_id=flexnet (31.03.2022)

⁶ Anselm Dingkuhn, Regina Neubohn, Cornelia Schmidt (2020): Kompetenzen 4.0: Weiterbildungsbedarf für die digitale Arbeitswelt im Einzelhandel, KWB Koordinierungsstelle Weiterbildung und Beschäftigung e.V., Hamburg

⁷ Anselm Dingkuhn, Regina Neubohn, Cornelia Schmidt (2020): Kompetenzen 4.0: Weiterbildungsbedarf für die digitale Arbeitswelt im Einzelhandel, KWB Koordinierungsstelle Weiterbildung und Beschäftigung e.V., Hamburg

⁸ Anselm Dingkuhn, Regina Neubohn, Cornelia Schmidt (2020): Kompetenzen 4.0: Weiterbildungsbedarf für die digitale Arbeitswelt im Einzelhandel, KWB Koordinierungsstelle Weiterbildung und Beschäftigung e.V., Hamburg

⁹ https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Publikationen/Mittelstand/dialogplattform-einzelhandel-kompendium-2.pdf?__blob=publicationFile&v=6 (31.03.2022)

Katarzyna Brunsch, Zentralstelle für Berufsbildung im Handel e.V. (**zbb**),
31.03.2022

Das Projekt „FlexNet Handel“ wird im Rahmen des Programms „Digitale Medien in der beruflichen Bildung“ vom Bundesministerium für Bildung und Forschung und dem Europäischen Sozialfonds gefördert.

