

Heute für Morgen qualifizieren!

Neues Wissen – New Skills

Handel



www.ams.at



Stand: Oktober 2011

Worum geht es? „Neues Wissen“

- zunehmender internationaler Wettbewerb, aber auch immer stärkere internationale Zusammenarbeit
- Beschleunigung der technischen Entwicklungen von Materialien, Maschinen und Produkten
- steigende Komplexität und Vernetzung der Leistungsprozesse
- umfassender IT-Einsatz in allen Arbeitsbereichen
- Ökologisierung und Energieeffizienz

... sind nur einige Entwicklungen, die ALLE Unternehmen und MitarbeiterInnen immer stärker betreffen.

Welche Kenntnisse benötigen Unternehmen und MitarbeiterInnen, um auf diese Entwicklungen vorbereitet zu sein?

Von Unternehmen, für Unternehmen: Gemeinsam mit Expertinnen und Experten aus führenden Unternehmen hat das AMS Veränderungen und Innovationen diskutiert.

Unsere Ziele

- Neues Wissen in Aus- und Weiterbildung für Beschäftigte und Arbeitsuchende umsetzen
- Neues Wissen allen Unternehmen zugänglich machen
- Bewusstsein für Weiterbildung und Höherqualifizierung schaffen
- Vernetzung vorantreiben

Veränderung passiert! - Immer schneller!

Worauf kommt es an? „Neues Wissen“ Handel

Fach- und Führungskompetenzen

- ▶ **neue Vertriebskanäle**
E-Commerce
Multi-Channel-Retailing
- ▶ **Verkaufs- und Vertriebsqualifikationen**
Verkaufstechniken, Gesprächsführung
steigende Ansprüche an Beratungsqualität
- ▶ **Produkt- und Sortimentsgestaltung**
Einkauf als Erlebnis gestalten
Sortimentsspezifische Produktkenntnisse
Produktplatzierung, Warenpflege, Warenpräsentation
- ▶ **kaufmännische Grundlagen**
Logistik, Marketing, Kennzahlen
- ▶ **Führungskompetenzen**
Führungsstile, Führungstechniken
Projekt- und Prozessmanagement
Diversity Management

Neue Technologien – E-Skills

- ▶ **EDV-Anwendungen**
generelles IT-Verständnis
Office-Anwendungen
- ▶ **Internet und Social Media**
Möglichkeiten und Grenzen in der betrieblichen Anwendung
Webauftritt, Online-Vertrieb und Online-Marketing
Informationsbeschaffung und -austausch
Betreuung von Websites, Foren und Blogs
- ▶ **Datensicherheit und Datenschutz**
Wer darf was, mit welchen Daten? Bewusstseinsbildung
Urheberrechte, Nutzungsrechte

**Veränderung fordert! – Neues Wissen, neue
Kompetenzen!**

Worauf kommt es an? „Neues Wissen“ Handel

Internationalisierung - Sprachen

- ▶ **interkulturelle Kompetenz**
kulturelle Unterschiede und Besonderheiten kennen und verstehen
Berührungspunkte abbauen
- ▶ **Fremdsprachenkenntnisse**
Englisch für alle
Kommunikationsfähigkeit und Sprachverständnis
kundenspezifisch/regional weitere Sprachen
- ▶ **Deutsch**
Ausdrucksfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, Rhetorik

Arbeitsorganisation

- ▶ **Kunden- und Serviceorientierung**
Serviceorientierung nach Innen und Außen
lösungsorientierte Gesprächsführung
Beschwerde- und Reklamationsmanagement
Konfliktlösung
- ▶ **Teamorientierung, Teamfähigkeit**
- ▶ **Unternehmenskultur**
betriebliches Erscheinungsbild
Benehmen, Grüßen, Freundlichkeit
- ▶ **Umgang mit komplexen Prozessen**
Zusammenhänge erkennen, Prozesse verstehen und optimieren
innovatives Denken und Kreativität
Change Management
Verantwortungsbewusstsein
- ▶ **Selbstmanagement**
Organisationsfähigkeit, Zeitmanagement, Flexibilität
Umgang mit Belastungssituationen, Grenzen setzen: Empowerment
Wissensmanagement

**Veränderung fördert! – Neue Offenheit und
Flexibilität!**

Was ist zu tun? ... die Herausforderungen

▶ Weiter- und Höherqualifizierung forcieren

- Bewusstsein schaffen, Motivation steigern
- zeitliche und finanzielle Rahmenbedingungen schaffen

▶ productive ageing und Wissenstransfer

- Beschäftigungsfähigkeit der MitarbeiterInnen erhalten und fördern
- Möglichkeiten und Bereitschaft für berufliche Mobilität stärken
- Wissenstransfer: neues Wissen und aktuelle Techniken von Jungen zu Älteren, Erfahrungswissen von Älteren zu Jungen
- Innovationsschulung für langjährige MitarbeiterInnen

▶ Netzwerke bilden

- Kooperationen mit Schulen, Universitäten, Fachhochschulen und Weiterbildungseinrichtungen
- Ressourcen zur Verfügung stellen und gemeinsam nutzen
- Aus- und Weiterbildung durch Praktika unterstützen
- Cluster und Qualifizierungsverbände verstärken → Chance für Klein- und Mittelbetriebe

▶ Image verbessern – Nachwuchs sichern

- Karrierechancen und Karrierewege aufzeigen
- Vielfalt ermöglichen – Potenziale nutzen
- Bildungs- und Berufsberatung unterstützen
- Praktika ermöglichen

Veränderung betrifft! – ALLE!

Das AMS – Ihr Partner: Qualifikationsentwicklung / Weiterbildung / Personalsuche

- ▶ **AMS-Qualifikations-Barometer** www.ams.at/qualifikationen
Die AMS-Webseite zu Arbeitsmarkttrends und Qualifikationsentwicklungen!
- ▶ **AMS eJob-Room** www.ams.at/ejobroom
Suchen und gefunden werden! Der kostenlose Stellenmarkt für Unternehmen und Arbeitsuchende.
- ▶ **AMS Weiterbildungsdatenbank** www.ams.at/weiterbildung
Nehmen Sie Kurs auf die passende Weiterbildung – für Sie und Ihre MitarbeiterInnen.
- ▶ **AMS Forschungsnetzwerk** www.ams.at/forschungsnetzwerk
Einfacher Zugang zu neuen Forschungsergebnissen
- ▶ **AMS Karrierekompass** www.ams.at/karrierekompass
Alle Infos rund um Beruf und Karriere

