



H2H (human2human) - trotz Digitalzeitalter bleibt Faktor Mensch im Handel entscheidend

34. Handelstag in Wien unter dem Motto „Human & Digital“ – Handelsobfrau Gumprecht: „Bevorstehendes Weihnachtsgeschäft für viele Händler überlebenswichtig“ – REWE erhielt Handelshermes 2022

20.10.2022, 13:06



© FLORIAN WIESER

Markus Geyer (GF Bipa Parfümerien), Klaus Puza (GF Sparte Handel in der WKW), Margarete Gumprecht (Obfrau Sparte Handel in der WKW), Marcel Haraszti (Vorstand REWE International AG) und Vorstand der Billa AG, Harald Mießner (v.l.n.r.).

Zahlreiche Unternehmer diskutierten beim Handelstag der Wirtschaftskammer Wien am 20. Oktober im Austria Center Vienna über die Zukunft der Branche unter den derzeit enorm schwierigen Rahmenbedingungen. Im Mittelpunkt standen die aktuellen Herausforderungen – von der für Unternehmer besonders weitreichenden Energiekrise hin zum Personal- und Fachkräftemangel und den Auswirkungen der Pandemie. Besonderes Augenmerk wurde auf das Thema Digitalisierung gelegt: Unter dem heurigen Motto „Human & Digital“ hielt Meinungsforscher und ehemaliger Google Austria-Chef Markus Kienberger seine Key-Note. Im Anschluss zeigte der Dirigent und Kommunikationsexperte Christian Gansch, was ein Orchester und ein Unternehmen gemeinsam haben. Die höchste Auszeichnung des Wiener Handels, der Handelshermes 2022, ging an REWE Österreich für das „Alles gurgelt“-Engagement.

„Mit über 36.000 Betrieben ist der Wiener Handel enorm vielfältig und trägt eine wichtige gesellschaftliche Rolle.“

Handelsobfrau Gumprecht: „Handel hat bedeutende gesellschaftliche Rolle“

Das rege Interesse der rund 300 anwesenden Unternehmern und Entscheidungsträgern machte klar: Die Themen des Handels bewegen und sind weitreichend. Wie kaum eine andere Branche ist der Handel nah am Menschen und prägt das Zusammenleben. „Mit über 36.000 Betrieben ist der Wiener Handel enorm vielfältig und trägt eine wichtige gesellschaftliche Rolle. Die Wiener Unternehmer schaffen Arbeitsplätze, bilden junge Menschen aus und gestalten die Stadt wesentlich mit. Der stationäre Handel leistet somit das ganze Jahr über einen wichtigen Beitrag für unsere lebenswerte Stadt“, erklärt Margarete Gumprecht, Obfrau der Sparte Handel der Wirtschaftskammer Wien im Interview mit Moderator Peter Tichatschek.

Entlastungsmaßnahmen für Unternehmen rasch umsetzen

Vor dem Hintergrund der steigenden Energiepreise stehen die Betriebe vor großen finanziellen Herausforderungen. Die Betriebe würden dort betriebswirtschaftlich nachschärfen, wo Spielraum herrsche und Kosten reduziert werden können. Die Kostensteigerungen mit denen die Unternehmen konfrontiert seien, können allerdings nur zu einem geringen Teil an Kunden weitergegeben werden. „Die Bekämpfung der Energiekrise ist derzeit vorrangig, sodass die Handelsbetriebe auch in Zukunft ihrer Rolle gerecht werden können. Entlastungsmaßnahmen für Unternehmen müssen rasch umgesetzt und erweitert werden“, so Gumprecht. Wichtig sei außerdem das bevorstehende Weihnachtsgeschäft, das für viele Handelsbranchen zur arbeitsintensivsten und umsatzstärksten Zeit im Jahr gehöre, ohne große Einbußen mitzunehmen. „Weihnachten ist wie ein fünftes Quartal für den Handel und für viele Händler überlebenswichtig“, erklärt die Obfrau. Die Händler hätten alle Vorkehrungen getroffen und seien gut gerüstet. Für die Konsumenten heißt das: Die Suche nach passenden Weihnachtsgeschenken ist auch in diesem Jahr gesichert.

Meinungsforscher Kienberger: Neben allem „Hightech“ bleibt der Faktor Mensch entscheidend

Ein weiteres Zukunftsthema, dem sich der heurige Handelstags widmete, ist die "Human Digital Transformation". Bedingt durch die Pandemie schreitet die Digitalisierung im Handel weiter fort, gleichzeitig wird aber auch das Bedürfnis nach realen Einkaufserlebnissen wieder bedeutender. Der Meinungsforscher Markus Kienberger schildert in seinem Vortrag, wie Handelsunternehmen in einem Umfeld, das von Unsicherheit gleichermaßen geprägt ist wie von technologischem Fortschritt, erfolgreich sein können.

„Entscheidend für den Erfolg ist nach wie vor, eine emotionale Verbindung zu den Kunden aufzubauen. Technologie spielt dabei eine große Rolle, da Konsumenten bei der Kaufvorbereitung und beim Kauf immer häufiger digitale Kanäle verwenden. Viele Möglichkeiten können auch von kleineren Unternehmen mit überschaubarem Aufwand umgesetzt werden.“

Im Digitalzeitalter verändert Technologie alle Lebensbereiche und die Art und Weise, wie Unternehmen funktionieren. Doch Technologie ist nicht Selbstzweck. Produkte, Dienstleistungen und Kommunikation haben immer menschliche Adressaten, dienen immer einem menschlichen Ziel. Hat man früher von B2B und B2C gesprochen, so spricht man heute im Digitalzeitalter immer öfter von „H2H“ – human-to-human. Der Schlüssel zum Erfolg ist die emotionale Kundenbindung über ein kundenzentriertes Angebot im Marketing, im Verkauf und im Service. Da sich die Menschen heute gleichermaßen in der digitalen wie in der analogen Welt bewegen, müssen Händler ihre Kunden über alle Kontaktpunkte hinweg mit relevanten Informationen und Angeboten abholen. Kienberger zeigt in seinem Vortrag die Anwendung neuester technologischer Innovationen durch internationale Player ebenso wie Best Practice aus Österreich und dem deutschsprachigen Raum.

Gesucht: Fachkräfte mit digitalen Skills mit kaufmännischem Gespür

Für den Handel heißt das: Die digitale Transformation kann nur gelingen, wenn die dafür erforderlichen Fachkräfte bestmöglich ausgebildet werden. Gumprecht fügte hinzu: „Händler arbeiten mit Menschen für Menschen, das wird sich nicht ändern – online und offline. Der Wettbewerb um die klügsten Köpfe der jungen Generationen ist entscheidend. Als Interessenvertretung der Unternehmen treiben wir die Lehre und die Modernisierung der Berufsausbildung – Stichwort Digitalisierung – permanent voran.“

Das orchestrale Motto: aufeinander hören - miteinander handeln - voneinander lernen

Der Dirigent, Musikproduzent und Coach Christian Gansch demonstrierte dem Publikum in einem weiteren spannenden Vortrag die Gemeinsamkeiten zwischen Unternehmens- und Orchesterstrukturen. Er leitete dabei spannende Beispiele für den Berufsalltag der Händler ab. „Ein funktionierender Orchesterapparat ist ein Paradebeispiel für effiziente Management-, Führungs- und Konfliktlösungsstrategien“, so Gansch. Gansch zeigte anhand seiner Erfahrung als Dirigent internationaler Top-Orchester, wie Mitarbeiter Motivation und Engagement entwickeln, welche Freiheiten und Verantwortungsbereiche es für die einzelnen Kräfte gibt, welche Stimme wann Priorität hat, wie sich Führung und Team Ideen und Innovationen erarbeiten und warum Routine zum Stillstand führt.

Handelshermes-Preisträger 2022: REWE

Krönender Abschluss des Handelstags war die Vergabe des „Handelshermes“ - eine Auszeichnung für Persönlichkeiten und Unternehmen, die besondere Verdienste um den Wiener Handel erworben haben. Die Auszeichnung wurde heuer an REWE Österreich verliehen und von Marcel Haraszti (Vorstand REWE International AG), Harald Mießner (Vorstand Billa AG) und Markus Geyer (Geschäftsführung Bipa Parfümerien GmbH) entgegengenommen. „Die größte Gesundheitskrise der letzten Jahrzehnte ist nicht überwunden, aber wir haben Wege gefunden, damit umzugehen und Instrumente entwickelt um alles in den Griff zu bekommen. Dank REWE konnte in Wien mit „Alles Gurgelt“ ein hochwertiges, niederschwelliges Test-System in ganz Wien für alle verfügbar gemacht werden. Herzliche Gratulation zum Handelshermes“, so die Handelsobfrau, Margarete Gumprecht. Flächendeckende und kostenlose PCR-Tests mit einem garantierten Ergebnis binnen 24 Stunden – oft auch schneller – sind in dieser Form nach wie vor einzigartig. Die Abgabe der Proben war und ist an allen über 620 REWE-Standorten in ganz Wien möglich (Billa, Merkur, BIPA, Penny, Tankstellen mit REWE-Shops). Dadurch ist „Alles Gurgelt“ ein wichtiger Baustein bei der Bewältigung der Folgen der Corona- Pandemie und ein Grund, warum Wien als Wirtschaftsstandort bisher besser durch die Krise gekommen ist, als andere.

Das könnte Sie auch interessieren



Cybersichere Weihnachten

Heimhilcher: "Der virtuelle Raum kennt keine Ferien." - IT-Dienstleister des Vertrauens sorgen für unbeschwerte Feiertage > mehr



Industriellehre mit starkem Zuwachs und Chancen

Branchenübergreifendes Plus bei den Lehranfängern im Vergleich zum Vorjahr - Ehrlich-Adám: „Wollen, dass die Jungen die Zukunft mitgestalten“ > mehr



Feiertage: Gastronomie und Hotellerie in Wien fast ausgebucht

Weihnachten wird immer öfter in Restaurants gefeiert – Jugendliche zieht es nach der Bescherung in die Nachtgastronomie – Und die Wiener Hotels sind zu Silvester ausgebucht. > mehr