



Über 100 Marktmanager wurden anonym befragt.

# Menschen im Handel

- Große REGAL/GMA Filialleiter-Studie:  
Diebstahl, Kunden mit schlechtem Benehmen  
und der Stau an der Kassa sind die Hauptprobleme

# Ja, *Unsere Sorgen* als Marktleiter

- ▶ Fast jeder zweite Filialleiter klagt über Stress
- ▶ Arbeitszeit oft über 50 Stunden
- ▶ Diebe werden zum Problem
- ▶ Kundenberatung wichtig

In einer aktuellen REGAL/GMA-Untersuchung über Filialleiter üben diese scharfe Kritik an einigen Zuständen im Lebensmittelhandel. So beschwerten sich satte 71 Prozent der über 100 befragten Filialleiter aus österreichischen Supermärkten über Diebstahl in den Geschäften.

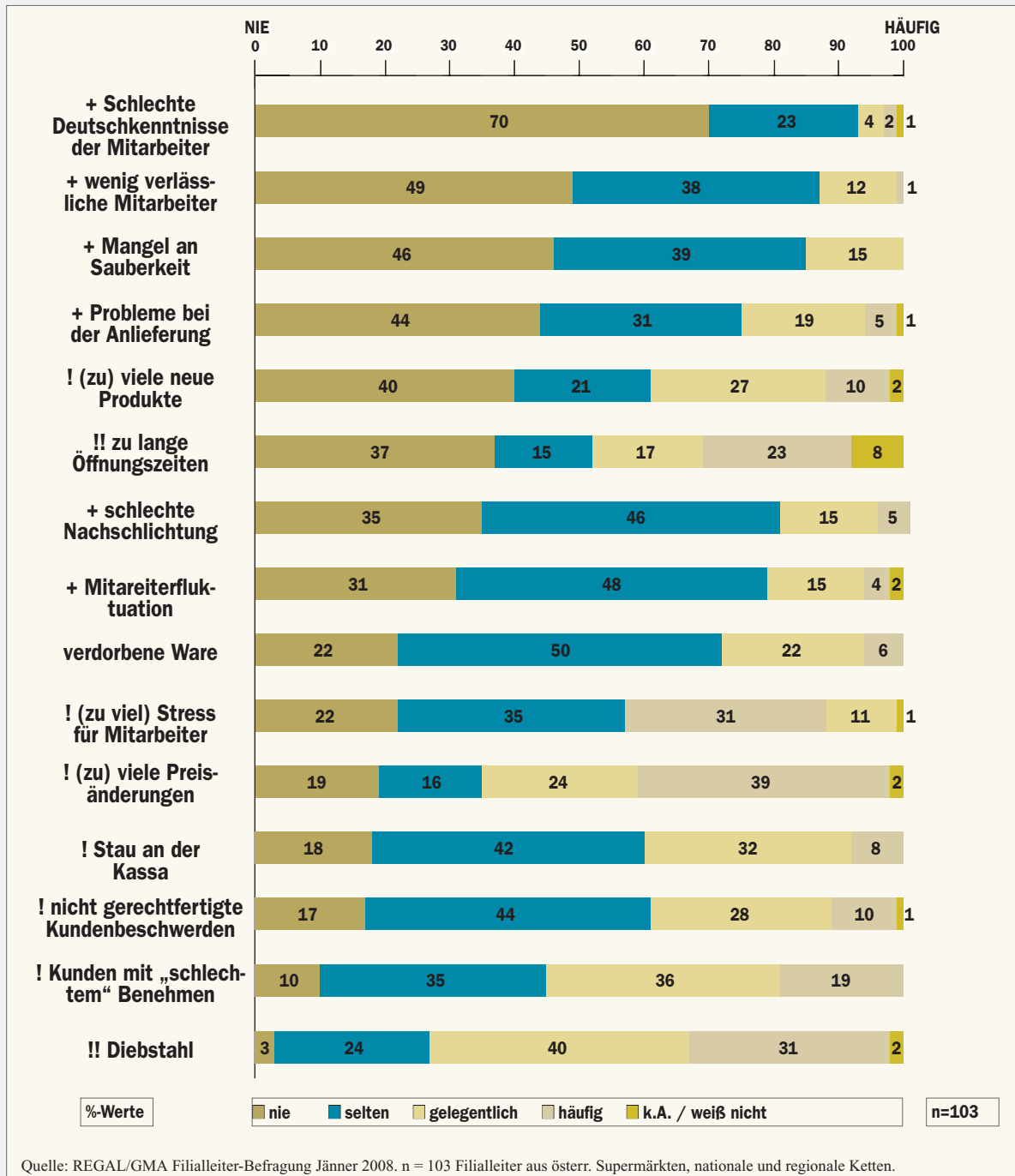
**Das Klagen über Kunden.** Außerdem nehmen die Filialleiter die Kunden kräftig in die Zange. Über 50 Prozent der Filialleiter klagen über Kunden mit schlechtem Benehmen sowie über nicht gerechtfertigte Beschwerden.

**Stau an der Kasse.** Doch es gibt auch hausgemachte Probleme im Lebensmittelhandel. So behaupten selbst 40 Prozent der Filialleiter, dass zumindest gelegentlich Staus an der Kassa auftreten.

42% klagen über zu viel Stress.



## BEWERTUNG MÖGLICHER PROBLEME



Überraschend beschwert sich eine satte Mehrheit von 65 Prozent der Filialleiter bzw. deren Stellvertreter über zu viele Preisänderungen, die mit zusätzlicher Arbeit verbunden sind.

42 Prozent klagen allgemein über zu viel Stress. Überraschend positiv fällt auf, dass die Mitarbeiter-Fluktuation nach Meinung der Filial-Chefs kein besonders großes

Problem darstellt.

**40% kritisieren zu lange Öffnung.** Die Öffnungszeiten sind den Handels-Angestellten offenbar zu lange geworden. Satte 40 Prozent meinen, dass diese ein Problem darstellen.

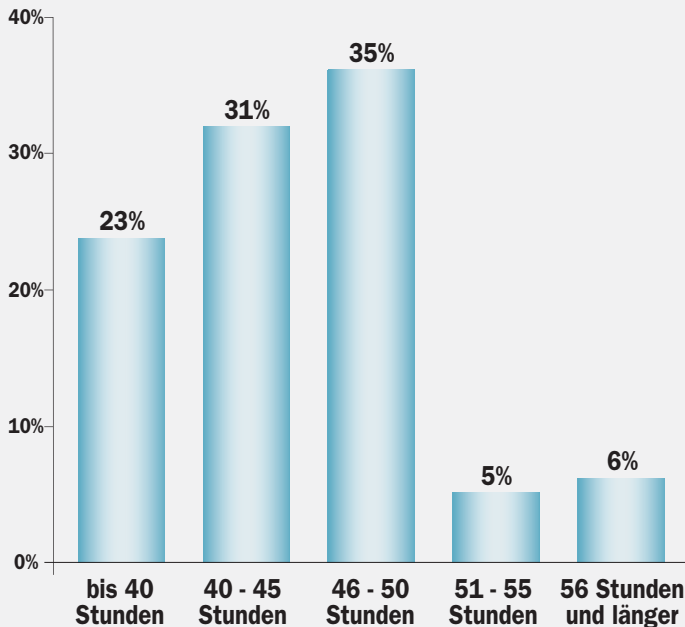
Etwas gespalten sind die Filialleiter auch bei neuen Produkten. 61 Prozent der Filialleiter sehen diese

nicht als Problem an, für 37 Prozent gibt es zu viele neue Produkte.

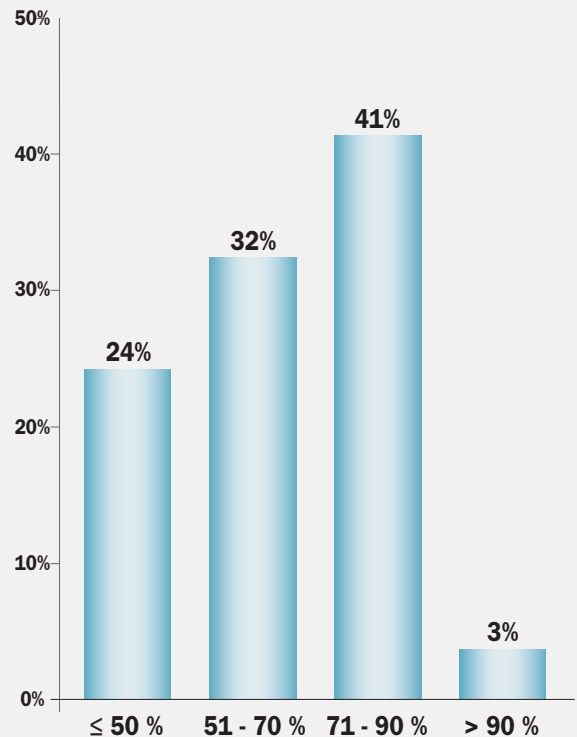
**Deutsch-Kenntnisse.** Überraschend positiv werden die Deutsch-Kenntnisse der Mitarbeiter beurteilt.

93 Prozent der LEH-Filialleiter meinen, dass hier „nie“ oder „selten“ ein sprachliches Problem bei Handels-Angestellten auftritt.

**WÖCHENTLICHE ARBEITSZEIT DER FILIALLEITER IN STUNDEN**



**ANTEIL DER ARBEITSZEIT IM VERKAUFSRAUM**



**Arbeitszeit oft 50 Stunden.** Nach wie vor hoch sind die Arbeitszeiten im Handel. Bis 40 Stunden arbeiten lediglich 23 Prozent der österreichischen Filialleiter von Supermärkten. 31 Prozent arbeiten zwischen 41 und 45 Stunden pro Woche und satte 35 Prozent zwischen 46 und 50 Stunden. 11 Prozent der heimischen Filialleiter/Stellvertreter arbeiten sogar länger als 51 Stunden pro Woche.

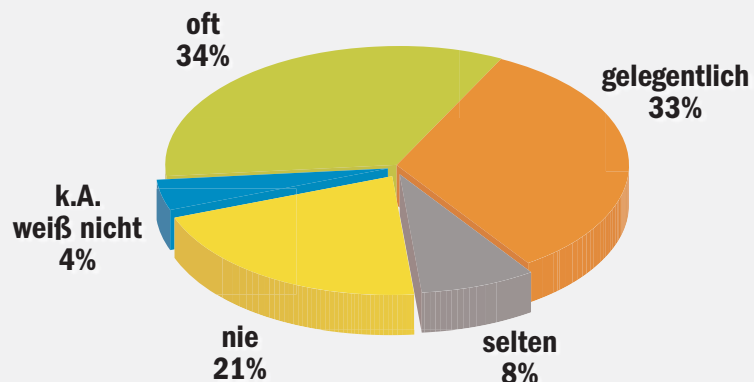
**Oft im Verkaufsraum.** Der Schwerpunkt der Tätigkeit hat sich wieder in den Verkaufsraum verlagert. So verbringen 76 Prozent der Filialleiter mehr als die Hälfte ihrer Arbeitszeit im Verkaufsraum. Analog dazu ist zu erkennen, dass die Bürotätigkeiten der Filialverantwortlichen geringere Anteile an der Gesamt-Arbeitszeit ausmachen.

## 40-Jähriger Deutscher siedelt nach Wien

und wünscht sich ab Ende Juli 08 eine Anstellung mit eigenem Kompetenzbereich im Einzelhandel (**Lebensmittel...**) in möglichst familiärem Umfeld. Langjährige Berufserfahrung, Verantwortungsbewusstsein, Team- und Kommunikationsfähigkeit, gute Kenntnisse in Englisch, Polnisch und EDV, Führerschein sowie Erfahrung in PR und Werbung bietet ich einem Unternehmen, in dem ich ein motiviertes Team verstärken und ergänzen möchte.

Zukunft-Wien@email.de  
Mobil 0049 / 162 77 719 23

**HÄUFIGKEIT DER BEMÜHUNGEN UM EINLÍSTUNG REGIONALER PRODUKTE**



Quelle: REGAL/GMA Filialleiter-Befragung, Jänner 2008, n = 103 Filialleiter aus österr. Supermärkten, nationale und regionale Ketten.

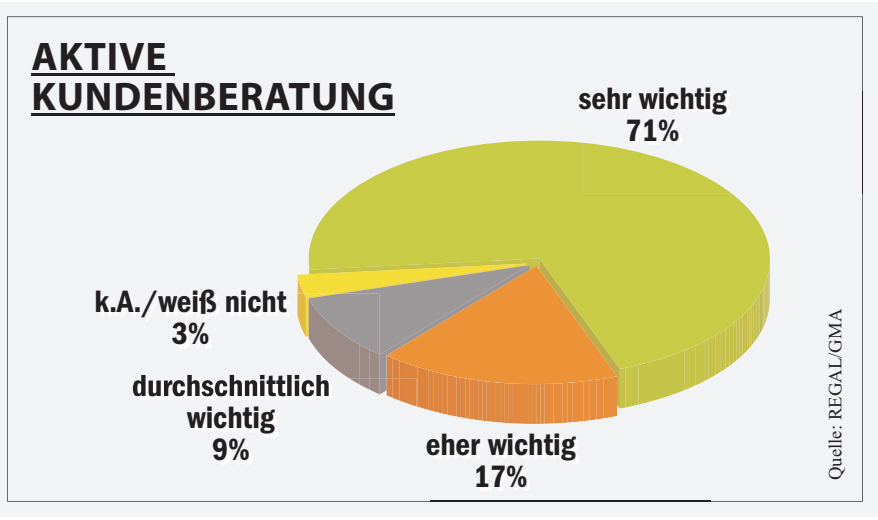
**30% sind regionale Produkte egal.** Immerhin zwei Drittel der befragten Filialleiter bemühen sich oft beziehungsweise gelegentlich um die Einlistung regionaler Produkte. Doch immerhin 30 Prozent der Filial-Chefs zeigen relativ wenig Initiative im Bemühen um neue regionale Produkte. Konkret ergreifen 8 Prozent von sich aus selten die Initiative zur Einlistung regionaler Produkte und sogar 21 Prozent tun dies überhaupt „nie“.

**40% haben gewechselt.** Die Wechsel-Intensität zwischen verschiedenen Ketten ist durchaus gegeben. Zwar geben 58 Prozent der Filialleiter an, bisher erst bei einer Kette tätig gewesen zu sein. Doch weitere 28 Prozent konnten Erfahrungen bei zwei Betreibern sammeln und weitere 14 Prozent sind bislang bei drei oder mehr Ketten aktiv gewesen.

**Kunden-Beratung.** Die überwiegende Mehrheit der Filialleiter schätzt die aktive Beratung der Kunden als wichtig ein. Allerdings besteht in dieser Frage ein kritisches Potential von 10 Prozent, die eine Kunden-Beratung als weniger bedeutsam einschätzen und offenbar nicht forcieren.

**Berufs-Erfahrung.** Die meisten Filialleiter Österreichs sind sehr routiniert und haben im Schnitt 10 bis 20 Jahre Berufserfahrung. Lediglich 23 Prozent sind weniger als fünf Jahre tätig, dagegen sind 30 Prozent schon über 20 Jahre als Filialleiter aktiv.

*Gregor Schuhmayer*



www.gastwien.at

ALLES FÜR DEN <sup>TM</sup>  
**G A S T**  
**WIEN**

Internationale Fachmesse für  
 Gastronomie und Hotellerie

**NEU: VON SA - DI**  
**MESSE WIEN**  
 12.-15. APRIL 2008

**BRANDAKTUELL**  
 SO NUTZEN SIE  
 IHRE EURO-CHANCE



Eine Veranstaltung der  
**Reed Exhibitions®**  
 Messe Wien