



FOTO: Getty Images

Die stark wachsende ältere Kundenklientel schätzt die kompetente Beratung durch reife, erfahrene Mitarbeiter. Es ist also Zeit, die Personalpolitik neu zu justieren.

Text: Brigitte Oltmanns

**D**ie Rechnung nicht ohne die Älteren machen - das gilt im Einzelhandel nicht nur für die Kunden, sondern auch für die Mitarbeiter. Oft ist in den vergangenen Jahren zwar die Rede von der Generation 50plus, wenn es um ihr zahlenmäßiges Wachstum, ihre Konsumbereitschaft und um ihre überdurchschnittliche Kaufkraft geht. Doch viele Unternehmen richten ihre Personalpolitik noch immer nicht auf die alternde Gesellschaft aus. Der Einzelhandel macht da keine Ausnahme. „Wenn der Einzelhandel stärker als bisher vom erheblichen Kaufkraftpotenzial der wohlhabenden Rentnergeneration profitieren will, dann benötigt er zwingend mehr älteres, erfahrenes Verkaufspotenzial“, konstatiert HDE-Chef-Volkswirt Robert Weitz.

Mit diesen Herausforderungen hat sich beispielsweise der Metro-Konzern schon intensiv auseinandergesetzt. „Mit 55 Jahren ins Privatleben wechseln - diesen Schritt wird es in Zukunft bei uns nicht mehr geben. Wir können es uns nicht mehr leisten, die Menschen in diesem Alter gehen zu lassen. Wir brauchen sie für ein längeres Berufsleben“, gab erst kürzlich Personalvorstand Zygmunt Mierdorf (55) zu Protokoll. Man beteilige sich daher auch nicht an dem Jugendwahn in der Rekrutierung. Als Handelsunternehmen müsse man intern ähnlich heterogen aufgestellt sein wie seine Kunden, weiß auch Metro-Personalleiter Jürgen Pfister. Denn: „Wie soll ein 20-jähriger Verkäufer einer 60-jährigen Kunden glaubhaft die Vorzüge eines Senioren-Handys erläutern?“

**„Pluspunkt Erfahrung“:** So heißt ein neues Weiterbildungsprojekt, das genau an diesem Punkt ansetzt. Projektpartner sind unter anderem verschiedene Vertriebslinien der Metro. Gemeinsam mit dem Bundesarbeitskreis Arbeit und Leben (AL) hat der Hauptverband des Deutschen Einzelhandels (HDE) dieses Projekt auf den Weg gebracht, um älteren Arbeitnehmern neue Wege zur Integration in den Arbeitsmarkt aufzuzeigen. Das Besondere daran: Das Projekt qualifiziert ältere kaufmännisch ausgebildete Arbeitslose und Einzelhandelsbeschäftigte in unterschiedlichen Seminaren dazu, speziell die Kundengruppe 50plus zu beraten. Diese Kundengruppe mit ihren ho-

### Pluspunkte für ältere Mitarbeiter

Das Einzelhandels-Trainingsprogramm „Pluspunkt Erfahrung“ ist modular angelegt, begleitet die Teilnehmer über einen Zeitraum von zwei Monaten und vermittelt in Workshops „Paradedisziplinen“ des Verkaufens in Theorie und Praktika. Qualifizierungskurse gibt es in Hamburg, Göttingen, Magdeburg, Leipzig bei Arbeit und Leben sowie in München, Stuttgart, Frankfurt und Recklinghausen in Kooperation mit dortigen Bildungsträgern. **Weitere Infos** gibt beim Hauptverband des Deutschen Einzelhandels (HDE) Robert Weitz, Tel. 030/72625021, und beim Bundesarbeitskreis Arbeit und Leben AL e.V. Barbara Menke Tel. 0202/9740415.

hen Qualitäts- und Beratungsansprüchen stelle an das Personal spezifische Beratungsanforderungen, denen der Einzelhandel durch spezielle Qualifizierungsmaßnahmen gerecht werden müsse, unterstreicht Barbara Menke vom Bundesarbeitskreis Arbeit und Leben. „Ältere Kunden fühlen sich in aller Regel bei Verkäufern am wohlsten, die ihrer eigenen Altersgruppe entsprechen“, ist auch HDE-Projektinitiator Weitz überzeugt, denn Wertvorstellungen und Erfahrungswelten stimmten noch überein. Weitz: „Man versteht sich und vertraut sich.“

Als Projektpartner auf überregionaler Ebene wurden Großbetriebe wie Karstadt und Kaufhof, die Globus-Gruppe, Obi und Hornbach-Baumärkte, die Unterhaltungselektronikbranche (Media Markt und Saturn) sowie der Möbelhandel (Ikea) gewonnen, HDE und AL kümmern sich gemeinsam um die Umsetzung der Qualifizierungsmaßnahmen und sorgen dafür, dass an allen Projektstandorten gleiche Qualität geboten wird. Wissenschaftlich begleitet und ausgewertet wird das Projekt von der Universität Bochum.

Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend fördert das Projekt Pluspunkt Erfahrung mit Mitteln des Europäischen Sozialfonds: Für Mitarbeiter und ihre Arbeitgeber sowie Arbeitslose mit kauf-

### „Der Handel benötigt mehr ältere Mitarbeiter.“

Robert Weitz, HDE

männischer Ausbildung ist die Qualifizierungsmaßnahme daher kostenlos. Das Projekt wird bundesweit an acht Standorten durchgeführt; regionale Bildungsträger arbeiten mit dort ansässigen Handelsunternehmen zusammen. In Stuttgart lässt beispielsweise Edeka-Lebensmittelfilialist Adam Renschler Mitarbeiter seiner Filialen weiterbilden. In Recklinghausen besuchten ältere Arbeitslose mit kaufmännischer Ausbildung im

vergangenen Herbst eine neunwöchige Schulungsmaßnahme. Praktische Erfahrungen sammelten die Teilnehmer dabei im mittelständischen Einzelhandel, darunter eine Parfümeriekette, Betriebe aus der Unterhaltungselektronik, Möbel- und Schuhhandel. Gerade bei den kleinen und mittelständischen Einzelhändlern registrieren die lokalen Bildungsträger eine starke Bereitschaft und Flexibilität, ältere Mitarbeiter fit zu machen für zukünftige Anforderungen im Handel. Neben Qualifizierungsmaßnahmen in den Bereichen Marketing, Verkauf und Kommunikation zählen dazu vor allem auch EDV- und Kassentraining - hier tun sich ältere Mitarbeiter beim Wiedereinstieg in die Arbeitswelt häufiger etwas schwer.

**Kristalline Intelligenz:** Das Konzept setzt bei den bereits vorhandenen beruflichen Erfahrungen und Qualifikationen der Teilnehmer an und bezieht diese aktiv in die Seminargestaltung mit ein. Denn die älteren Mitarbeiter haben den Jungen durchaus einiges voraus, weiß Michael Falkenstein, Professor für Arbeitsphysiologie an der Uni Dortmund, zu berichten: „Ältere Mitarbeiter sind jünger in der Verarbeitung von Informationen in einigen Bereichen überlegen, vor allem wenn es um Erfahrungswissen, die so genannte kristalline Intelligenz, geht“, so der Wissenschaftler.

Im Nachteil sind die Älteren den Jüngeren gegenüber in Disziplinen wie schnelles Verstehen und Entscheiden, in Flexibilität und Geschwindigkeit. Praxiserfahrungen aus Weiterqualifizierungsmaßnahmen anderer Wirtschaftsbranchen zeigen jedoch: Diese Defizite lassen sich durch Trainings gut ausgleichen. Diese Erfahrungen hat auch Gabriele Faßbach, Bereichsleiterin Fort- und Weiterbildung beim Bildungszentrum Recklinghausen, beim ersten Projekt-Durchlauf gemacht: Die durchweg hoch motivierten Teilnehmer des Projekts Pluspunkt Erfahrung würden zwar anders und etwas langsamer lernen, dies aber durch hohe Lernbereitschaft, Durchhaltevermögen, Willensstärke und Pflichtbewusstsein kompensieren, berichtet Gabriele Faßbach. ■