



## Interview mit Mag.<sup>a</sup> Victoria Haidinger Personalentwicklung Mercaturia GmbH.



### Full Service Provider für Einzelhandelsbetriebe

Wir im HR-Bereich der Mercaturia haben uns auf den Bereich Handel im Besonderen spezialisiert. Wir betreuen Unternehmen ganzheitlich in ihrer Personalentwicklung beginnend mit dem Lehrling bis hin zur Führungskraft. Wir entwickeln gemeinsam mit den Unternehmen mehrjährige Bildungspläne für MitarbeiterInnen immer abgestimmt auf die Visionen und Ziele im Unternehmen. Dabei übernehmen wir nicht nur die Aufgaben im Trainingsbereich, sondern auch die organisatorische Abwicklung der Trainings.

**Netzwerk HR:** Bitte beschreiben Sie kurz das Tätigkeitsfeld von Mercaturia.

MERCATURIA ist vom lateinischen Wort für Handel abgeleitet – und das mit gutem Grund.

Wir bieten sämtliche Dienstleistungen an, die einen Handelsbetrieb von vielen organisatorischen Lasten befreien können.

- Ladenbau
- PR Services
- Ausbildungsservice speziell für Unternehmer und MitarbeiterInnen im Handel
- Warenwirtschafts- und Kassensysteme
- Filiallogistik
- eCommerce Lösungen
- Personalentwicklung, Personalverrechnung
- Finanzbuchhaltung (gewerblicher BuchhalterIn)

Zusammenfassend kann man Mercaturia als Full Service Provider für Einzelhandelsbetriebe bezeichnen.

**Netzwerk HR:** Sie verstehen sich als Full Service Provider – können Sie kurz Ihr Portfolio im HR-Bereich umschreiben?

Wir im HR-Bereich der Mercaturia haben uns auf den Bereich **Handel** im Besonderen spezialisiert. Wir betreuen Unternehmen ganzheitlich in ihrer Personalentwicklung beginnend mit dem Lehrling bis hin zur Führungskraft. Wir entwickeln gemeinsam mit den Unternehmen mehrjährige Bildungspläne für MitarbeiterInnen immer abgestimmt auf die Visionen und Ziele im Unternehmen. Dabei übernehmen wir nicht nur die Aufgaben im Trainingsbereich, sondern

auch die organisatorische Abwicklung der Trainings.

In Zukunft werden wir uns auch verstärkt um das Thema „langfristiges Bildungsmanagement“ in Unternehmen kümmern. Immer wichtiger wird es sein sich auf die Entwicklung von Einzelnen zu konzentrieren, was eine Abkehr vom Gießkannenprinzip bedeutet. Dies bedingt ein System, das uns dabei unterstützt alle MitarbeiterInnendaten, die in Bezug auf Aus- und Weiterbildung relevant sind, zu erfassen und mit diesen Daten gezielt zu arbeiten. Mit engage!, dem HR Tool von Infoniqa haben wir ein zukunftsweisendes System, das die präzise Entwicklung von jedem/r einzelnen MitarbeiterIn unterstützt. Mit diesem System können wir gezielt Entwicklungsschritte definieren, Maßnahmen verfolgen und die damit verbunden Zielsetzungen umsetzen. Das Bestechende an diesem System wird für unsere Kunden sein, dass sie diesen Dienst über uns nutzen können und nicht selbst in dieses kosten- und vor allem auch zeitintensive System investieren müssen.

**Netzwerk HR:** Sie haben unter anderem mit Intersport zusammengearbeitet und unter dem Motto „Im Galopp an die Spitze“ mit Pferden gearbeitet. Warum mit Pferden? Wie wurden diese eingesetzt?

In der gemeinsamen Arbeit mit den Pferden erfahren und lernen wir mehr über uns selbst. Pferde sind Fluchttiere und vertrauen daher sehr stark auf eine starke Führungspersönlichkeit. Pferde wollen auch geführt werden. Pferde sind „Rangkämpfer“ von ihrer Herde her gewöhnt, sie gehören zu ihrem Alltag, aber sie sind bereit, natürliche Autorität anzuerkennen und sich unterzuordnen. Sie sind bereit, Menschen auf



der Grundlage von Autorität und mentaler Stärke zu akzeptieren. Das nutzen wir und erproben unser Verhalten mit den Pferden, die hervorragend für Managementseminare eignen.

Die Arbeit in unseren Seminaren ist vor allem auf folgende Aspekte gerichtet:

- Aufmerksamkeit,
- Konsequenz,
- Respekt und
- Klarheit in den Anweisungen.

Die TeilnehmerInnen führen ein Pferd und versuchen Übungen gemeinsam durchzuführen. Sehr schnell kristallisiert sich heraus, ob der/die TeilnehmerIn das Pferd von seiner Grundeinstellung her führen will. Das Pferd signalisiert sofort, ob jemand sich auf die gemeinsame Übung konzentriert oder nicht. In diesem Sinne geben die Pferde eine Rückmeldung, die viel direkter ist, als das Feedback von Seminarleiter und anderen Teilnehmern. Der/Die TeilnehmerIn erlebt hautnah, wie Führung wirkt.

**Netzwerk HR:** Gibt es ein Projekt im letzten Jahr, das Sie als besondere Herausforderung erfolgreich gemeistert haben?

Ja, es gibt viele Projekte, die für uns im letzten Jahr eine große Herausforderung dargestellt haben. Besonders stolz sind wir auf die Kooperation mit einer großen Supermarktkette, mit der wir an einem ganz besonderen Projekt arbeiten durften. In allen Wiener Filialen des Unternehmens wurden Kassencoachings zur Verbesserung der Kundenkommunikation an der Kassa durchgeführt. Der Hintergrund zu diesen Coachings war: Die Kassa ist in jedem Supermarkt das Aushängeschild, da Kunden oft nur hier in Kontakt mit den MitarbeiterInnen kommen. Findet hier eine angenehme Kommunikation mit den MitarbeiterInnen des Unternehmens statt, steigert dies nachhaltig die Bindung des Kunden zum Unternehmen. Dies konnten auch die Marktforschungsdaten des Unternehmens bestätigen. Die besondere Herausforderung in diesem Projekt lag in der logistischen Herausforderung ca. 255 Filialen (dh ca.

**Ansprechpartner:**

Frau Mag.a Victoria Haidinger  
Flugplatzstraße 10, 4600 Wels, [www.mercaturia.at](http://www.mercaturia.at)

160 Coachingtage) in hoher Qualität mit verschiedenen TrainerInnen innerhalb von 2 Monaten abzuwickeln. Vom Erfolg und der Wirksamkeit dieses Konzeptes waren wir und auch das Unternehmen so überzeugt, dass wir 2011 noch einen zweiten Coachingdurchgang durchführten. 2012 wird dieses Konzept bundesweit auf die Ballungszentren Österreichs ausgeweitet.

**Netzwerk HR:** Welche HR-Themen sind für Sie die Themen der Zukunft? Womit müssen Personalisten Ihrer Meinung nach rechnen?

Eine große Herausforderung der Zukunft für uns Personalisten und PersonalentwicklerInnen liegt meines Erachtens in der **Kunden- und MitarbeiterInnenbindung**. Speziell im Handel geht dies direkt einher. Die Kommunikation mit Kunden muss auch bei neuen MitarbeiterInnen von Beginn an einwandfrei vonstattengehen, frei nach dem Motto „**der erste Eindruck hat keine zweite Chance**“. Neue MitarbeiterInnen müssen von Beginn an mit den Kommunikationsregeln im Unternehmen vertraut gemacht werden: „Grüßen Sie Kunden und seien Sie freundlich zu Ihnen!“. Das ist hier eindeutig zu wenig und gibt dem/der MitarbeiterIn kein Bild davon, wie er/sie sich verhalten soll. Um diese Kommunikations- und Verhaltensregeln bei neuen und bestehenden MitarbeiterInnen zu etablieren, ist **gezieltes immer wiederkehrendes Training** unbedingt nötig und sollte für Handelsbetriebe eine Selbstverständlichkeit sein. Den MitarbeiterInnen bieten diese Regeln einen eng gesteckten Verhaltensrahmen, wodurch sich die MitarbeiterInnen im Unternehmen schnell sicher fühlen und mit gestellten Herausforderungen zurechtkommen.

Ein anderes Thema ist der Berufswechsel. Dieser ist mittlerweile Alltag, aber nicht immer bringen die neuen MitarbeiterInnen auch die erforderlichen Qualifikationen mit in ihre neuen Aufgaben. Es wird die Schwerpunktaufgabe der Zukunft sein, eben diese Qualifikationen nachzuholen und die MitarbeiterInnen fit für ihre Aufgaben in den Handelsunternehmen zu machen.