

Case Study 3 / Einzelhandel mit verschiedenen Dienstleistungsangeboten

Der Kunde und die Herausforderung

Der durch den kurzfristigen Zukauf weiterer Geschäfte verursachte Mehraufwand hält einen Einzelhändler in seinem Tagesgeschäft gefangen. Für weitere unternehmerische Tätigkeiten fehlt ihm die Zeit. Die Folge davon ist ein ausschließlich operatives Handeln in den einzelnen Filialen anstelle einer strategischen Steuerung. Auch die komplexere Unternehmensstruktur birgt neue Herausforderungen für den Einzelhändler und sein Personal.

Dirk Fischers Rolle

- Das Ziel und das gewünschte Ergebnis ermitteln
- Die neue Rolle des Inhabers als Unternehmer definieren und dafür Freiräume schaffen
- Die Tätigkeiten in den einzelnen Filialen gemeinsam herausarbeiten
- Die Aufgaben in den Filialen strukturieren und auf die einzelnen Funktionen wie Filialleitung und Servicemitarbeitende verteilen
- Prozesse durch Einführung von Betriebshandbüchern mit Tagesplänen und Checklisten optimieren
- Trainings mit den Teams zur effektiven Wahrnehmung der Aufgaben durchführen
- Die Filialleitungen coachen

Erzielte Ergebnisse

Durch die optimierten und definierten Strukturen hat der Inhaber neue unternehmerische Freiräume gewonnen. Die Filialleitungen und Mitarbeitenden treffen im Rahmen ihrer Tätigkeiten und Aufgabenbereiche Entscheidungen selbst. Die Trainingsmaßnahmen haben die Mitarbeitenden sicherer in der Kundenansprache gemacht, sodass sie messbar höhere Umsätze erzielen.