



Arbeit und Leben
DGB / VHS

FACHTAGUNG ALTERSGERECHTE BESCHÄFTIGUNG



PLUSPUNKT ERFAHRUNG: WAS ÄLTERE BESCHÄFTIGTE INS UNTERNEHMEN EINBRINGEN KÖNNEN – ERFAHRUNGEN AUS EINEM BILDUNGSPROJEKT –

Barbara Menke

Bundesarbeitskreis ARBEIT UND LEBEN e.V., Wuppertal



Arbeit und Leben
DGB / VHS

ECKDATEN DES PROJEKTS



- Laufzeit 2007 bis 2011
- Projektträger:
Bundesarbeitskreis ARBEIT UND LEBEN e.V.
- Projektpartner:
Handelsverband Deutschland – Der Einzelhandel (HDE)
- Förderung/Finanzierung:
Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Bundesaltenplan und Europäischer Sozialfond
- Projektleitung:
Theo W. Länge, Barbara Menke, Dr. Robert Weitz



Arbeit und Leben
DGB / VHS

PROJEKTIDEE



- Demografische Veränderungen positiv nutzen
- Beschäftigungsfähigkeit Älterer erhalten
- Potenziale älterer Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer bewusst machen
- Kaufkraftpotenziale der Kundschaft 50plus berücksichtigen

ZIEL: Integration älterer Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in den Arbeitsmarkt, um Beschäftigungseffekte mit einer zielgruppenspezifischen Kundenorientierung auf ältere Kundinnen und Kunden im Einzelhandel zu verbinden



Arbeit und Leben
DGB / VHS

ZIELGRUPPEN UND WEITERBILDUNGSANGEBOT



Zielgruppen der Qualifizierungsmaßnahme:

Ältere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Einzelhandel und
ältere Arbeit suchende Fachkräfte

- 1. Qualifizierungskurse für Arbeit suchende Fachkräfte
inkl. Praktikumsphase im Handel**
- 2. Berufsbegleitende Qualifizierung in einer Workshop-Reihe
für ältere Beschäftigte im Einzelhandel**



Arbeit und Leben
DGB / VHS

DIE UMSETZUNG



Bundesweit in acht Kompetenz-Centern:

- **ARBEIT UND LEBEN**
Hamburg, Niedersachsen, Sachsen und Thüringen
- **HDE**
Bildungszentren des Handels in Bayern, Baden-Württemberg, Hessen und Nordrhein-Westfalen



Arbeit und Leben
DGB / VHS

DAS WEITERBILDUNGSPROGRAMM: EIN GEWINN FÜR ALLE!



- Gewinn für Unternehmen im Einzelhandel
- Gewinn für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 50plus
- Gewinn für Kundinnen und Kunden der Zielgruppe 50plus



Arbeit und Leben
DGB / VHS

THEMENSTRUKTUR DES WEITERBILDUNGSPROGRAMMS



- Zielgruppe 50plus
Wie die älter werdende Gesellschaft die Zukunft im Einzelhandel verändert
- Unternehmen und Verkaufer
Erfolgreiche Unternehmen haben die Lebenslagen verschiedener Generationen im Blick
- Ich selbst
Selbstverständnis und Potenziale erfahrener Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Verkauf
- Zusatzmodule



Arbeit und Leben
DGB / VHS

THEMEN „ZIELGRUPPE 50PLUS“



- Demografischer Wandel in Deutschland und Konsequenzen des Wandels unter Berücksichtigung der Herausforderungen und Chancen für den Einzelhandel
- Einkommensverhältnisse der Kundengruppe 50plus
- Analyse der Konsumgewohnheiten und des Einkaufsverhalten älterer Menschen
- Kundenorientiertes Verhalten unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der älterer Kundschaft
- Rahmenbedingungen und Marketingideen für die Kundengruppe 50plus



Arbeit und Leben
DGB / VHS

THEMEN

„UNTERNEHMEN UND VERKAUFEN“



- Grundlagen der Kommunikation und Besonderheiten der Kommunikation mit älteren Gesprächspartnern
- Erfolgreiche Kommunikation in Verkaufsgesprächen und differenzierte Ansprache aller Altersgruppen:
 - Vorteils-Nutzen-Argumentation
 - Preis- und Rabattfragen
 - Einwandbehandlung
 - Umgang mit schwierigen Kunden
 - Umtausch- und Reklamationsgespräche
- Verkaufen als Kernkompetenz im Einzelhandel



Arbeit und Leben
DGB / VHS

THEMEN „ICH SELBST“



- Persönlichkeit und Rolle älter werdender Verkaufsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter
- Veränderungsbereitschaft älterer Menschen (LLL)
- Ernährung und Bewegung im Berufsalltag
- Stressbewältigung im Alter
- Umgang mit Kollegen, altersgemischten Teams und jüngeren Vorgesetzten
- Konfliktbewältigungsstrategien
- Lebenssituation und Zukunftsperspektive des Einzelnen



Arbeit und Leben
DGB / VHS

DABEI WAREN MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER DER FIRMEN



METRO

AppelrathCüpper



tedox

**PLUSPUNKT ERFAHRUNG:
EIN GEWINN FÜR ALLE!**

CHRIST
Juweliere und Uhrmacher seit 1863



Douglas



KARSTADT

Schöner shoppen in der Stadt

 **Sparkasse
Vest Recklinghausen**

UND WEITERE KMUS



Arbeit und Leben
DGB / VHS

WEITERBILDUNG IN ZAHLEN



147
Kurse

72 % weiblich
28 % männlich

1774
Teilnehmende

PLUSPUNKT ERFAHRUNG: EIN GEWINN FÜR ALLE!

1613
Beschäftigte im
Einzelhandel

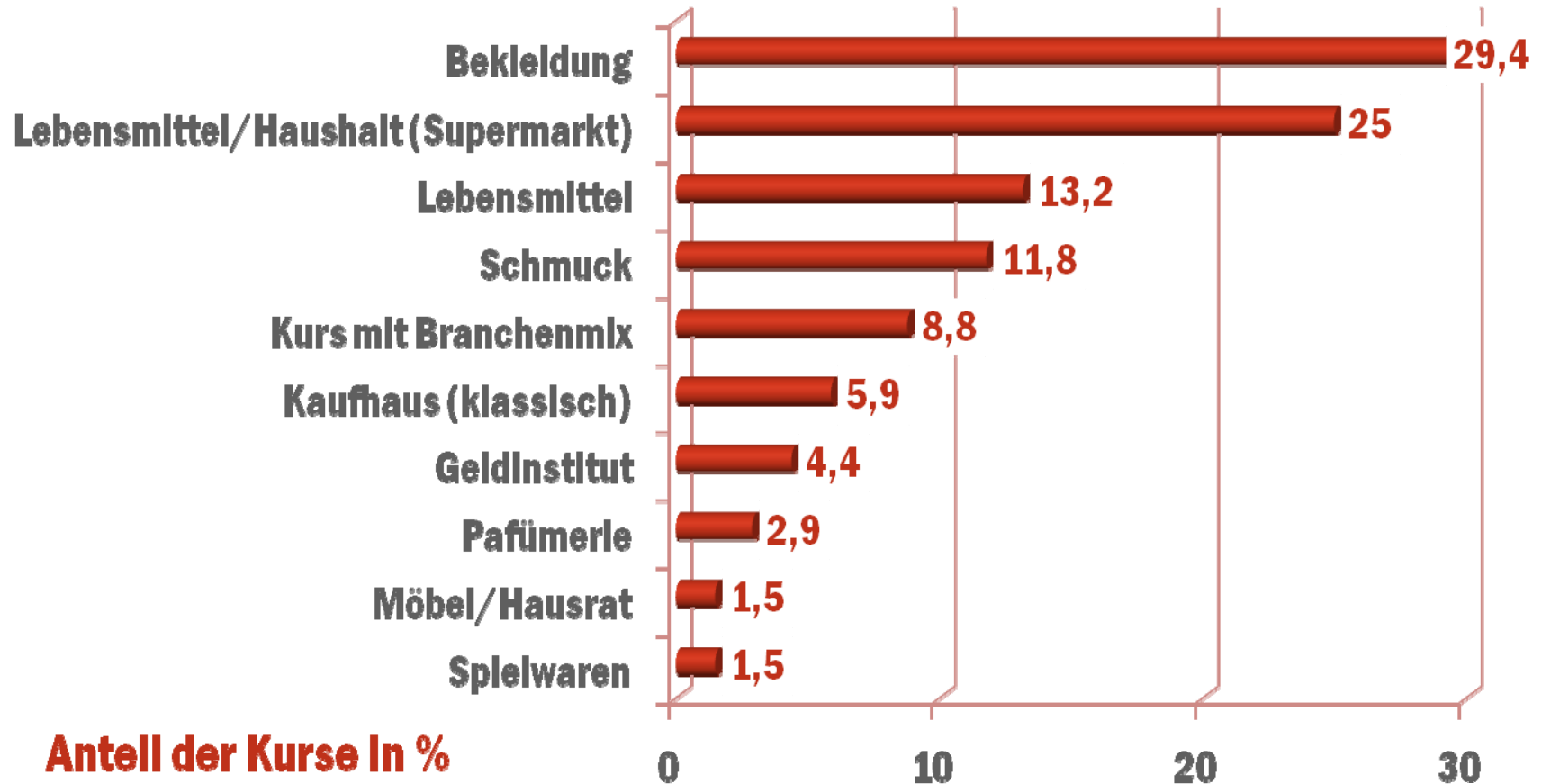
80 % Konzerne
10 % KMU
10 % AL

161
Arbeit suchende
Fachkräfte



Arbeit und Leben
DGB / VHS

WEITERBILDUNG NACH BRANCHEN





Arbeit und Leben
DGB / VHS

ERFAHRUNGEN DES PROJEKTRÄGERS



- Akquise von Großbetrieben schwieriger als erwartet
- Workshop-Konzepte von der Stange nicht gefragt – Anpassung an betriebliche Belange war notwendig
- Akzeptanzprobleme bei den älteren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (Warum ich? Bin ich jetzt alt?)
- Motivation zur Teilnahme bei den Arbeitsuchenden sehr hoch – Vermittlungserfolge gering
- Kooperation mit den Arbeitsagenturen problematisch

➔ Projektidee und –ziele können erreicht werden



Arbeit und Leben
DGB / VHS

ERFAHRUNGEN DER UNTERNEHMEN



- **Motivierte, geschulte und engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**
- **Zielgruppenorientierung in den Workshops zieht Kreise im Unternehmen**
- **Umdenken mit Blick auf die demografische Entwicklung des Personalbestands**
- **Themenadaption \Rightarrow Gesundheit und Ernährung, Fit am Arbeitsplatz**

➔ Steigende Nachfrage nach anfänglicher Skepsis



Arbeit und Leben
DGB / VHS

ERFAHRUNGEN DER TEILNEHMENDEN BESCHÄFTIGTEN



- Skepsis gegenüber dem Thema weicht
- Selbstbewusster Umgang mit dem Alter
- Erkennen eigener Kompetenzen und Potenziale
- Kurskorrekturen bei den persönlichen Prioritäten und Zukunftsperspektiven
- Motivationssteigerung für den beruflichen Alltag
- Besseres Verständnis für die Belange und Bedürfnisse der älter werdenden Kundinnen und Kunden

 **Positive Bewertung der Workshopreihe**



Arbeit und Leben
DGB / VHS

ERFAHRUNGEN DER TEILNEHMENDEN ARBEITSUCHENDEN



- Selbstbewusster Umgang mit dem Alter
- Erkennen eigener Kompetenzen und Potenziale
- Kurskorrekturen bei den persönlichen Prioritäten und Zukunftsperspektiven
- Motivationssteigerung für den Bewerbungsprozess
- Besseres Verständnis für die Belange und Bedürfnisse der älter werdenden Kundinnen und Kunden
- Einblick in die Praxis durch das Praktikum

 **Positive Bewertung der Workshopreihe**



Arbeit und Leben
DGB / VHS

NACHHALTIGKEIT UND TRANSFER



- „Ein Jahr danach ...“ – Workshop zur Nachhaltigkeit bestätigt den hohen Wert der Themen für die Teilnehmenden und die Unternehmen
- Workshops für Führungskräfte sorgen für nachhaltigen Umgang mit den Themen im Unternehmen
- Transfer der Seminarthemen in andere dienstleistungsnahe Bereiche betont die Wichtigkeit der Themen nicht nur für den Handel: Sparkasse Vest, Stadt Herten, Buchhändler

➔ Themen beeinflussen nachhaltig und sind übertragbar



Arbeit und Leben
DGB / VHS

FAZIT – WAS WIRD EINGEBRACHT VON ÄLTEREN BESCHÄFTIGTEN?



- Erfahrung / Kompetenz
- Begeisterung
- Verantwortungsbewusstsein
- Bereitschaft zur Dienstleistung für alle Kunden
- Interesse mitzugestalten
- Bereitschaft zur Übernahme von Verantwortung für die eigene Gesundheit und Fitness



➔ Ältere Beschäftigte sind ein Pluspunkt für die Unternehmen



Arbeit und Leben
DGB / VHS

FACHTAGUNG ALTERSGERECHTE BESCHÄFTIGUNG



DANKE FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!

Bildungsmaterial PLUSPUNKT ERFAHRUNG

Gesammelte Module und
Erfahrungen aus dem Projekt

ET Mai/11



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend



EUROPÄISCHE UNION