

Prüfling: Sabine Meyer

Thema

- Einführung eines digitalen Personaleinsatztools

Unternehmensvorstellung

- XYZ GmbH in Berlin
- Vertrieb von Damenmode

Problemstellung

- Ist-Situation: Zuwenig und nicht ausgebildetes Personal
- Ursache: mangelhafte Personalplanung & nicht zureichende Personalschulung
- Folge: Zufriedenheit der Kunden nimmt ab

Ziele

- Verbesserung der Servicequalität um 8%
- Steigerung des Umsatzes um 12%
- Aktives Einbinden der Mitarbeiter

Lösungsansatz Personal

- Vorstellung des Tools
- Erläuterung des Ablaufs
- Ermittlung Schulungsbedarf
- Unterweisung

Lösungsansatz Marketing

- Mehr verfügbares Personal für Verkauf
- Bessere Beratung der Kunden
- Bessere Ausbildung der Mitarbeiter

Chancen/Risiken

- Chancen
 - Kundenbindung
 - Motiviertes Personal
- Risiken
 - Hoher Organisationsaufwand
 - Hohe Personalkosten

Fazit

- Durch neues Konzept kann die Kunden- und die Mitarbeiterzufriedenheit gesteigert werden