

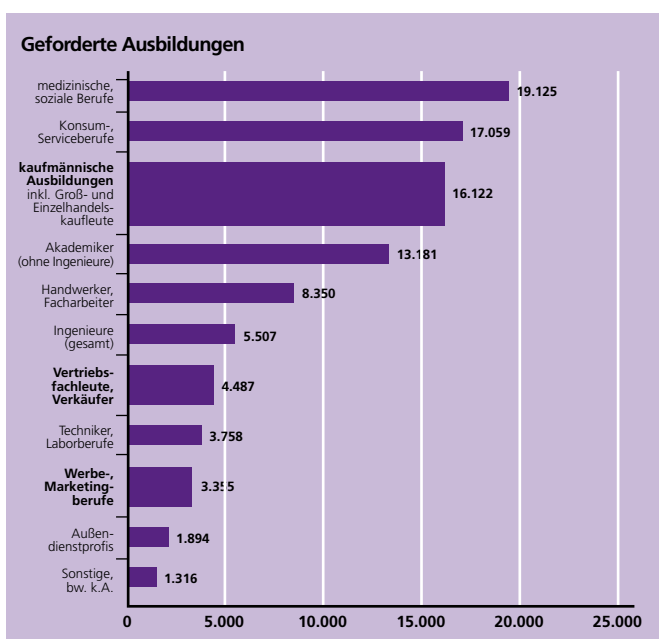
Handel, Vertrieb und Verkauf

Arbeitsmarktsituation und Entwicklungstrends

In einem von zunehmendem Wettbewerb geprägten Marktumfeld kommt es darauf an, Marktchancen gezielt zu ergreifen und Kunden dauerhaft zu binden. Nicht nur in konjunkturstarken, sondern vor allem in wirtschaftlich schwierigen Zeiten müssen Unternehmen Wettbewerbschancen optimal nutzen, um sich gegenüber der Konkurrenz erfolgreich und nachhaltig abzuheben. Eine zielführende Kundenansprache ist hier besonders wichtig. Qualifiziertes, kommunikationsstarkes Personal, das die Firmen im Bereich Handel, Vertrieb und Verkauf optimal repräsentiert, ist auf dem Arbeitsmarkt nach wie vor sehr begehrt. Die Nachfrage nach Fachleuten aus Werbung, Marketing, Vertrieb und Verkauf ist dementsprechend auch in den Top Ten der am häufigsten geforderten Ausbildungen zu finden. In rund 95.000 ausgewerteten Stellenanzeigen im ersten Quartal 2010 gab es für Personen mit diesen Qualifikationen annähernd 9.000 Angebote (siehe Grafik). Die aktuelle Stellenmarktanalyse belegt, dass Groß- und Einzelhandelskauf-

leute sehr gefragt sind. Während alle kaufmännischen Ausbildungen weniger gesucht wurden, gab es für Groß- und Einzelhandelskaufleute 6,3 Prozent mehr Stellenangebote als im Vorjahr.

Im Wettbewerb um Markterfolge investieren derzeit viele namhafte deutsche Unternehmen in ihre Marketing- und Vertriebsaktivitäten, denn gerade heute sind Bestandskunden eine der wertvollsten und wichtigsten Ressourcen. Wie sehr sich ein Unternehmen an den Bedürfnissen seiner Kunden orientiert und in welcher Form es diese anspricht, entscheidet letztendlich über Gewinn oder Verlust von Marktanteilen, über Kundengunst und Kundenfrust. Um eine optimale Betreuung der Kundenprozesse gewährleisten zu können, haben viele Unternehmen und Behörden beispielsweise Call Center eingeschaltet. Diese Dienste bieten Kunden einen wichtigen Service und erleichtern die Kommunikation. Die Call Center Branche verzeichnet steigende Zuwachsraten. Neuesten Untersuchungen zufolge sind mittlerweile rund 500.000 Mitarbeiter in diesem Bereich tätig, Tendenz steigend.



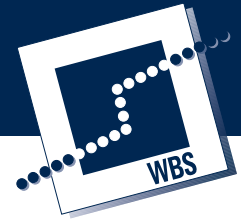
Vgl. WBS Stellenmarktanalyse 2010

Berufsperspektiven

Qualifiziertes Personal, das mit gezielter Kommunikation „Win-Win-Situationen“ im Kundenkontakt herstellen und somit langfristige Kundenbeziehungen fördern kann, ist für Unternehmen sehr wertvoll. Für qualifizierte Mitarbeiter/-innen mit einer ausgeprägten Service- und Kundenorientierung bestehen daher in den Bereichen Handel, Vertrieb und Verkauf aussichtsreiche Zukunftsperspektiven. So vielfältig wie die Tätigkeitsfelder und Aufgabengebiete sind auch die Einsatzmöglichkeiten in verschiedenen Branchen.

Bereich Einzelhandel

Der Einzelhandel konnte in den letzten Jahren eine konstant hohe Nachfrage nach qualifizierten Arbeitskräften für verschiedene Tätigkeitsbereiche verzeichnen. Kompetentes Personal für den Verkaufsbereich zählt zu den meistgesuchten Arbeitnehmern. Kaufleute im Einzelhandel sind unter anderem zuständig für die Beratung und Betreuung der Kunden, die Annahme von Warenlieferungen, für die Organisation verkaufsfördernder Maßnahmen und für die Warenpräsentation. Darüber hinaus übernehmen Einzelhandelskaufleute betriebswirtschaftliche Aufgaben. Sie können



Handel, Vertrieb und Verkauf

beispielsweise als Kaufmann/-frau im Einzelhandel, Filialeiter/-in, Teamleiter/-in, Fachberater/-in, Fachverkäufer/-in oder als Verkaufsstellenverwaltung in Einzelhandelsbetrieben unterschiedlichster Bereiche tätig werden.

Bereich Groß- und Außenhandel

Kaufleute im Groß- und Außenhandel sind Spezialisten für nationale und internationale Märkte. Sie sorgen dafür, dass Waren aller Art zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort sind. Kaufleute im Groß- und Außenhandel mit der Fachrichtung Großhandel kaufen beispielsweise bei nationalen Herstellern oder Lieferanten die unterschiedlichsten Waren und Dienstleistungen und verkaufen diese an den Handel, die Industrie oder das Handwerk weiter. Hierbei liegen ihre Hauptaufgaben in den Bereichen Einkauf, Kalkulation, Lagerverwaltung und Vertrieb. Beschäftigungsmöglichkeiten finden Kaufleute im Groß- und Außenhandel in Großhandelsunternehmen sowie in Import- und Exportunternehmen unterschiedlicher Branchen.

Bereich Call Center

Ob Beratung, Verkauf, Anfragen oder Beschwerden – die moderne Kundenkommunikation ist ohne Call Center kaum noch vorstellbar. In den vergangenen zehn Jahren sind in diesem Sektor rund 300.000 neue Arbeitsplätze entstanden. Dieser positive Trend setzt sich fort, bereits jeder 91. der Erwerbstätigen arbeitet im Call Center. Absolventinnen und Absolventen können für unterschiedliche Unternehmen als Servicefachkraft für Telekommunikation und Verkauf, Call-Center-Agent/-in, Telesales-Agent/-in, Customer-Service-Mitarbeiter/-in, Mitarbeiter/-in Inbound oder Outbound, Telefonische/-r Kundenbetreuer/-in oder als Mitarbeiter/-in Telemarketing tätig werden.

Bereich Marketing und Vertrieb

Hier warten auf Absolventinnen und Absolventen entsprechender Weiterbildungen interessante Tätigkeiten im Bereich Marketing- und Vertriebsassistenz oder mit höherer Qualifikation anspruchsvolle Aufgaben im Marketing- und Vertriebsmanagement, im Service-Management, im Customer Relationship-Management oder in anderen absatzmarktbezogenen Bereichen. Unternehmen haben längst das Potenzial des Internets für eine effiziente Ansprache neuer Kunden und Zielgruppen erkannt. So entwickelt sich insbesondere das Online-Marketing zum zentralen Feld der Marken- und Produktkommunikation und bietet Fachkräften beste berufliche Perspektiven.

Produktinformationen

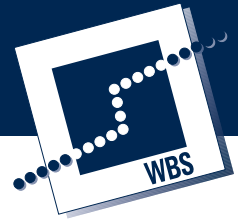
Kompetente Mitarbeiter/-innen im Bereich Handel, Vertrieb und Verkauf zeichnen sich durch fundierte Produkt- und Marktkenntnisse sowie sehr gute kommunikative Fähigkeiten aus. Die WBS TRAINING AG vermittelt aufbauend auf bereits vorhandenem Fachwissen praxisnah wichtiges Know-how, mit dem die Absolventinnen und Absolventen im Berufsalltag Marktchancen gezielt nutzen, neue Vertriebskanäle erschließen und Kunden nachhaltig binden können.

Im Bereich **Einzelhandel, Groß- und Außenhandel** erhalten Interessierte genau das Rüstzeug, welches für eine anspruchsvolle kaufmännische Tätigkeit notwendig ist. Dabei wird praxisbezogen relevantes Fachwissen vermittelt, unter anderem um Verkaufs- und Beratungsgespräche zu führen, Werbung und verkaufsfördernde Maßnahmen umzusetzen sowie ordnungsgemäße Güterlagerung und Gütertransporte durchführen zu können.

Im Bereich **Call Center** werden die Teilnehmenden intensiv auf ihre vielfältigen, zukünftigen Aufgaben vorbereitet: von der Bestellannahme und deren Einarbeitung in die Datenverarbeitung über die Info-Helpline bis zum technischen Support, der per Hotline Anwender berät. Eine fundierte Einführung erfolgt weiterhin in die Grundlagen der Call Center Technik (Inbound/Outbound), in Gesprächstechniken und -führung bei Telefonmarketing und Telesales, in kundenorientiertes und professionelles Verhalten am Telefon, in Kundengewinnung und Vertrieb am Telefon, in Reklamations- und Beschwerdemanagement sowie Customer Relationship Management.

Fachleute in **Marketing und Vertrieb** kennen die Erfolgsfaktoren einer professionellen Produkteinführung und wissen das Käuferverhalten zu analysieren sowie die Kundenzufriedenheit zu messen. Die WBS Weiterbildungen vermitteln hierfür relevantes betriebswirtschaftliches Wissen, Grundlagenkenntnisse der professionellen Kommunikation sowie moderne Marketing- und Vertriebstechniken. Die Teilnehmenden erarbeiten sich weiterhin Werkzeuge, mit denen sie im Arbeitsalltag strukturiert und zielorientiert vorgehen können. In anwendungsorientierten Trainingssequenzen und Workshops können konkrete Vertriebsstrategien entwickelt werden.

Fachpersonal für **Online-Marketing** arbeitet an der Schnittstelle zwischen Technik und Marketing. Bei der WBS TRAINING AG erwerben die Teilnehmenden das entsprechende Handwerkszeug, so dass sie bei der Konzeption und Umsetzung von Online-Strate-



gien mitwirken, E-Business-Lösungen für die optimale Vermarktung von Produkten im elektronischen Handel entwerfen und Strategien für eine langfristige Kundenbindung erarbeiten können. Weiterhin lernen sie Einsatzmöglichkeiten und Wirkungsweise einzelner Internet-Marketinginstrumente, technische Grundlagen, Geschäftsmodelle und Marketing im E-Commerce sowie Techniken des Web-Designs und der Erstellung von E-Shops kennen.

Bildungsangebote (Auszug)

- Kaufmann/-frau im Einzelhandel
- Verkäufer/-in
- Verkaufshilfe mit Kassentraining
- Kassierer/-in
- Verkaufshilfe für Brot- und Backwaren
- Fachwirt/-in für Marketing und Vertrieb
 - mit SAP® ERP 6.0 (OF)
- Fachwirt/-in für Online-Marketing
 - mit E-Commerce und CRM
- Marketing- und Vertriebsmanagement
 - mit SAP® ERP 6.0
- Call Center Agent
- Servicefachkraft für Telekommunikation und Verkauf

Zusatz

Die Weiterbildungen im Bereich Handel, Vertrieb und Verkauf lassen sich sinnvoll mit Angeboten aus den Bereichen SAP®-Software, IT, EDV und Sprachen kombinieren.

Zielgruppe

Qualifizierungen für Handel, Vertrieb und Verkauf richten sich an Interessierte mit:

- Berufsausbildung
- berufspraktischer Erfahrung
- Studium in einer wirtschafts-, geistes- oder kommunikationswissenschaftlichen Disziplin (mit oder ohne Abschluss)
- EDV- sowie Internetkenntnissen
- Dienstleistungsdenken sowie Kundenorientierung
- Gespür für Markttrends
- Kontakt- und Kommunikationsstärke
- guter Ausdrucksweise in Wort und Schrift

Die WBS TRAINING AG definiert sich als Dienstleister, der marktrelevante und qualitativ hochwertige Produkte entwickelt, mit dem Ziel die Teilnehmer/-innen bestmöglich zu qualifizieren und in den Arbeitsmarkt zurückzuführen. Um individuell den optimalen Qualifizierungsbedarf zu ermitteln, werden Interessentinnen und Interessenten bei der WBS TRAINING AG unverbindlich und kostenfrei beraten. Haben Sie einen expliziten regionalen Bedarf, so lassen Sie es Ihre WBS Ansprechpartner/-innen wissen. Wir entwickeln gerne speziell für Sie die benötigten arbeitsmarktrelevanten Maßnahmen.