

Die Helden von gestern sind die Helden von heute

Eine Marketagent-Umfrage attestiert der Bevölkerung große Zufriedenheit mit den Mitarbeitern im LEH. Deren Warten auf den „Corona-Tausender“ hält indes an.

••• Von Paul Hafner

Der Applaus von Fensterbrett und Balkon für die „Helden der Krise“ mag lange verklungen sein, doch das Bewusstsein für die Wichtigkeit der Systemhalter scheint nachhaltig geschärft.

Systemhalter, das ist ein Wort der Corona-Zeit. Wurde es zuvor tendenziell abschätzig für entbehrliche Jobs in überkommenen Strukturen gebraucht, hat es jetzt eine positive Bedeutungswandlung erfahren und steht für Pflege- und Kassapersonal, Angestellte im LEH generell, Postler sowie alle anderen, deren Unentbehrlichkeit – „Systemrelevanz“ – in der Zeit des Lockdowns und darüber hinaus erkannt und anerkannt wurde.

Auf der politischen Agenda stehen längst andere Fragen, der „Corona-Tausender“ scheint in Vergessenheit geraten zu sein. Dass ein solcher wie auch eine grundsätzlich bessere Entlohnung nach wie vor von der Allgemeinheit goutiert würde, dafür spricht auch eine aktuelle Marketagent-Umfrage zur Mitarbeiterperformance im LEH, bei der das Handelspersonal durch die Bank sehr gut wegkommt.

Sympathisch und engagiert. In puncto Freundlichkeit attestieren die 6.075 Befragten (Kernzielgruppe: Österreicher 14+) den Mitarbeitern händlerübergreifend Freundlichkeit: 94,7% erlebten LEH-Mitarbeiter bei ihrem letzten Besuch in einer Filiale als sehr (58,2%) oder eher freundlich (36,2%); lediglich 0,9% als „überhaupt nicht freundlich“.



94,7%

Freundlichkeit
Top-Werte für die „Systemhalter“. Mehr als neun von zehn der Befragten empfanden die LEH-Mitarbeiter bei ihrem letzten Filialbesuch als sehr oder eher freundlich.

Topwerte gibt es auch bei der Beantwortung der Frage nach dem Engagement der Mitarbeiter: 47,4% erlebten diese bei ihrem letzten Filialbesuch als sehr, 42,3% als eher hilfsbereit. Die Frage „Waren Ihrer Einschätzung nach zum Zeitpunkt Ihres Einkaufs in der Filiale ausreichend viele Mitarbeiter anwesend?“ beantworten 41,9% mit „Ja, auf jeden Fall“ und 47% mit „Ja, eher schon“; negiert wird die Frage von 11,1%.

Sehr gut in den Kategorien Freundlichkeit, Engagement und Anwesenheit schneiden übrigens auch die ebenfalls abgefragten Mitarbeiter in Bäckereien und Drogerien ab, die gemeinsam mit dem LEH vom Lockdown ausgenommen waren.

Was die Sympathie den Mitarbeitern gegenüber betrifft, ist im Händler-Ranking Nah&Frisch Spitze unter den 17 genannten Händlern: 72,1% der Besucher nennen die Mitarbeiter in Bezug auf ihren letzten Besuch „sehr sympathisch“, auf den Plätzen folgen Adeg (59,1%), Hofer

(55,6%), Denn's Biomarkt (54,2%) und Spar (54,1%).

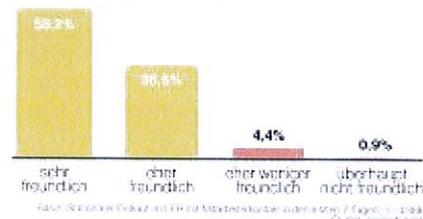
Nah&Frisch ist es schließlich auch, das im Gesamtranking via Schulnoten auf Platz 1 landet: Eine Mehrheit von 56,2% vergibt ein „Sehr gut“ an die Mitarbeiter des primär im ländlichen Raum vertretenen Nahversorgers. Die Top 5 komplettieren Adeg (53,9%), Hofer (50,3%), Unimarkt (48,8%) und Denn's (46%).

„Nicht überrascht“

Nah&Frisch-Geschäftsführer Hannes Wuchterl zeigt sich ob der Umfrage „sehr erfreut und auch ein bisschen stolz, dass die österreichischen Konsumenten unsere Kaufleute als so sympathisch und kompetent“ wahrnehmen. Naturgemäß ist das Ergebnis für Wuchterl, der in Interviews stets die Qualität seiner Kaufleute und ihre Verbundenheit zur Gemeinde hervorstreicht, von den Ergebnissen „nicht überrascht“. Bei Nah&Frisch herrsche eine „familiäre Atmosphäre, die dafür sorgt, dass man sich rund um wohlfühlt“ – und wer sich

Freundlichkeit im LEH

Kühler Kopf trotz Hamsterkäufer und langer Schlangen
„Wie freundlich waren die Mitarbeiter in der Filiale bei Ihrem letzten Besuch alles in allem?“



wohlfühlt, der kauft auch gern ein. Tribut zollt er dem Partner MTraining, einer Trainingsagentur, die die Kaufleute unterstützend begleitet und fortbildet.

Lobende Worte für seine Mitarbeiter findet auch Unimarkt-Geschäftsführer Andreas Haider, der diesen schon zu Beginn der Ausgangsbeschränkungen eine Prämie für ihren Einsatz versprach. „Wir freuen uns sehr über das positive Abschneiden in dieser Umfrage, sind aber davon nicht überrascht. Wir wissen, dass unsere Mitarbeiter täglich mit grenzenloser Motiva-



© KERN/AGS/STB

”

Wir freuen uns sehr, dass unsere Kaufleute von den Konsumenten als so sympathisch wahrgenommen werden – überrascht bin ich davon freilich nicht.

Hannes Wuchterl
Nah&Frisch

“

tion für unsere Kunden da sind, um ein genussvolles Einkaufen zu ermöglichen“, so Haider, der aufgrund der guten Umsatzmonate von einem überproportionalen Wachstum im aktuellen Geschäftsjahr ausgeht, gegenüber medianet.

Retail Employee Index

Das hinter der Umfrage stehende Markt- und Meinungsforschungsinstitut Marketagent untersucht die Mitarbeiterzufriedenheit im Handel fortlaufend mit seinem digitalen Tool „Retail Employee Index“. In mehr

als 21.000 Online-Interviews wurden die Mitarbeiter aus elf Branchen in den vergangenen zweieinhalb Monaten bewertet, über ein Viertel davon bezogen sich auf den Lebensmitteleinzelhandel.

Kleine Geschäfte im Vorteil

Beim Lebensmitteleinkauf im Supermarkt rücke das Einkaufserlebnis im Vergleich zu anderen Branchen eher in den Hintergrund und die Zweckmäßigkeit ins Zentrum, erklärt Marketagent-Geschäftsführer Thomas Schwabl. Dennoch seien auch hier die Atmosphäre und das Verhalten der Mitarbeiter im Geschäft von großer Bedeutung, um den Kunden die Zeit im

Laden so angenehm wie möglich zu gestalten: „Gerade, wenn es um den Kontakt zwischen Kunden und Mitarbeitern geht, sind Geschäfte mit kleinerer Fläche klar im Vorteil. Dadurch entsteht automatisch eine familiäre Atmosphäre, die sich förderlich auf die Kundenbeziehung auswirkt. Ein ähnliches Phänomen lässt sich auch im Stadt-Land-Vergleich beobachten, wo die Qualität oftmals unter der Anonymität der Großstadt leidet“, so Schwabl.

Besonders zeigt sich dies etwa bei der aktiven Begrüßung durch Mitarbeiter im LEH, wo erwartungsgemäß Nah&Frisch (81%), Unimarkt (73,7%) und Adeq (66,1%) Bestwerte erzielen,

während Discounter und Supermarktketten mit Ausnahme von Spar (54,8%) mehrheitlich eine Quote von unter 50% aufweisen.

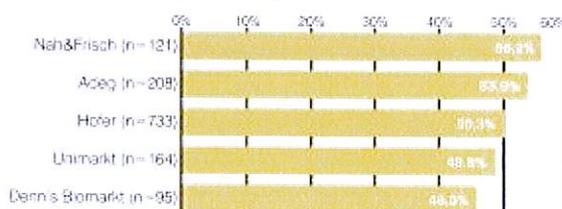
Händler greifen in die Tasche

Wenngleich die Coronakrise noch nicht überstanden ist und auch ein zweiter Lockdown nicht ausgeschlossen werden kann, hat die Gesellschaft notgedrungen eine wichtige Erfahrung gemacht: Die Gefahr einer Lebensmittelknappheit geht von der Pandemie nicht aus, der Lebensmittelhandel ist offensichtlich gut für den Ernstfall gewappnet – auch wenn einmal für ein paar Stunden das Nudel- und Konservenregal leergeräumt ist.

Der Lebensmittelhandel konnte in der Krise sein Image polieren und seine Umsätze steigern. Während Ersteres auch für seine Angestellten gilt, ist Zweiteres noch klärungsbedürftig. „Zuerst heklatscht, dann vergessen“, fasste Karl Dürtscher, Bundesgeschäftsführer der GPA-djp zusammen – und machte sich neuerlich für die Einlösung des Corona-Tausenders stark. Diese Einmalzahlung soll vom Staat kommen, das wäre auch ein wichtiger Impulsgeber für die Kaufkraft. Indes hat das Gros der Händler die Dankbarkeit

Schulnoten für Mitarbeiter im LEH

Viele Bestnoten für Kaufleute und regionale Händler
Prozentanteil der „Sehr gut“-Bewertungen



Quelle: Storecheck-Ergebnisse der Mitarbeiterzufriedenheit im Supermarkt-Einzelhandel

gegenüber seinen Angestellten schon während der Shutdownphase im März in Boni umgerüstet. Dem Vernehmen nach haben Spar und Lidl einen einstelligen, Rewe einen niedrigen zweistelligen Millionenbetrag ausgezahlt; bei Hofer gab es 10% vom Gehalt on-top. Während der Betrag nach Arbeitsaufwand und Dienstverhältnis variiert, dürfte er bei den meisten Händlern jeweils zwischen 150 und 250 € pro Mitarbeiter liegen.

Harte Lohnrunde im Herbst

Auf „schwierige Verhandlungen“ rund um den Kollektivvertrag ist Rainer Trefelik, Handelssparten-Obmann bei der WKO, jedenfalls eingestellt. Er plädiert für Differenzierung – während der Lebensmittelhandel gut dastehe, rolle im Modebereich bereits die Insolvenzwelle.

„Die Variante, dass wir nicht alle in einen Topf schmeißen, dem kann ich viel abgewinnen. Es ist gut, wenn man neue, kreative Wege geht“, so Trefelik. Er wird die Verhandlungen heuer erstmals auf Arbeitgeberseite führen.

Dass der LEH ein „Krisengewinner“ ist – wie Barbara Teiber, die Bundesvorsitzende der GPA-djp meint –, wies Trefelik als „eindimensionale Darstellung“ zurück. „Speziell dem Lebensmittelhandel sind in der Krise hohe Kosten durch die umfangreichen Schutzmaßnahmen in verschiedensten Bereichen der Unternehmen entstanden. Außerdem waren auch im ländlichen Bereich viele Lebensmittelgeschäfte von der Krise wirtschaftlich negativ betroffen.“

Mitarbeiter-Performance im LEH

Studiensteckbrief

Die repräsentative Tracking-Studie des Markt- und Meinungsforschungsinstituts Marketagent wurde via Smartphone-Applikation durchgeführt. Das Sample der fortlaufenden Studie für den LEH umfasst 6.075 Interviews, die Kennzahlgruppe sind Österreicher ab 14 Jahren.

72,1%

Sympathie

Als am sympathischsten werden die Mitarbeiter von Nah&Fisch empfunden. Fast drei Viertel erleben diese als „sehr sympathisch“.

Die Gewerkschaft hatte sich für Einmalzahlungen ausgesprochen, die sich am betriebswirtschaftlichen Erfolg des jeweiligen Unternehmens orientieren sollen: Wer gut verdiente, soll mehr bezahlen; wer nicht gut verdiente, soll dennoch so viel zahlen, dass die Kaufkraft gesichert und gestärkt wird.

Einen vergleichbaren Fall gab es schon 2009, als es für die Beschäftigten der Metallindustrie einkommensunabhängig eine Einmalzahlung zwischen 100 und 250 € gab, die sich nach der Höhe des Betriebsergebnisses (EBIT) des jeweiligen Unternehmens richtete. Etwas Ähnliches wollen die Arbeitnehmervertreter heuer im Herbst bei den Kollektivvertragsverhandlungen für die Handelsangestellten durchsetzen.

Keine Bewegung zu erwarten ist naturgemäß in den Punkten Vier-Tages-Woche (Trefelik: „Davon halte ich nichts“) und Sonntagsöffnung (Teiber: „Da sagen wir ganz klar nein. Die Beschäftigten haben sich einen fixen freien Tag in der Woche verdient“).

Expansion hält an

Anders als in den meisten anderen Branchen grassiert im LEH jedenfalls keine Sorge um den Arbeitsplatz – im Gegenteil, haben doch die Handelsketten im Sommer weiter ihre Expansion vorangetrieben. Lidl etwa eröffnete allein seit Anfang Juli elf (!) neue Filialen, fünf davon innerhalb der letzten zehn Tage; Billa stellte kürzlich seinen prestigeträchtigen Flagship-Store am Wiener Mithaelerplatz vor und Spar machte mit einer Reihe von Renovierungen und Wiedereröffnungen – zuletzt am Mittwoch der Interspar in der PlusCity in Fasching – auf sich aufmerksam.

Mit Recht bewarben die Handelsketten im heurigen Sommer ihre Lehrlingsuche mit Attri-



© DPA/epa

”

Danke an die Handelsbetriebe, die ihren Angestellten Prämien ausbezahlt haben. Den Corona-Tausender, der vom Staat kommen soll, fordern wir aber weiterhin ein.

Karl Dürtscher
GPA-djp

“

buten wie „krisenfest“ und „zukunftsicher“. Der hohe Bedarf an Lehrlingen ist dabei keine pandemiebedingte Momentaufnahme; die Expansionswelle begann schon vorher, und ein Ende ist nicht in Sicht. Obwohl das Coronavirus dem LEH im E-Commerce zu einem ersten echten Durchbruch verhalf – und dem Beruf des E-Commerce-Kaufmanns wohl positive Zukunftschancen beschieden sind –, setzen die Handelsketten in Österreich weiter auf ein engmaschiges Filialnetz: Die Systemerhalter werden weiter gebraucht.

Der Applaus für die Helden von gestern mag verklungen sein, der Ruf nach dem Corona-Tausender, begleitet von über 140.000 Unterstützungserklärungen, ist aber noch nicht verhallt. Es bleibt zu hoffen, dass die Beklatschten am Ende von mehr als nur ihrem Ruhm zehren können.

140
Tausend

Unterstützer

Der ÖGB hat seit April über 140.000 Unterstützungserklärungen für den Corona-Tausender gesammelt – die Bevölkerung steht hinter ihren „Helden der Pandemie“.