

### **Frisst die Digitalisierung den Zoofachhandel?**

**Österreich/Deutschland (06.11.2018) - Gerade für kleine und mittlere Zoofachgeschäfte birgt die Digitalisierung Risiken aber auch Chancen. „Nur bestens geschulte Mitarbeiter können dem Onlinehandel die Stirn bieten und werden das Überleben der Zoofachgeschäfte sichern“, erklärt Bildungs- und Digitalisierungsexperte Dieter Duftner.**

Haustiere sind ein geliebter Teil von Millionen Haushalte. Die Bedürfnisse der Kunden steigen ständig und so geht der Zoofachhandel schon längst weit über den Verkauf von Tieren hinaus. Händler müssen breit aufgestellt sein und Fortschritte wagen, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Doch gerade in einer traditionsorientierten Branche wie dem Zoofachhandel ist die Digitalisierung eine immense Herausforderung. Häufig werden eher mögliche negative Aspekte neuer Entwicklungen und Prozesse gesehen als die daraus entstehenden, vielfältigen Möglichkeiten. „Fakt ist, die Digitalisierung lässt sich weder aufhalten noch bekämpfen. Die Zoofachhändler müssen spätestens jetzt alle Energie darauf verwenden, sich die positiven Seiten des digitalen Wandels zunutze zu machen“, erklärt der österreichische Bildungs- und Digitalisierungsexperte Dieter Duftner, Gründer des europaweit tätigen Lernpioniers Institute of Microtraining (IOM).

Viele kleine und mittlere, inhabergeführte Zoofachgeschäfte befürchten von der Digitalisierung überrollt zu werden. Dabei haben laut Duftner gerade kleine und mittlere Fachhändler in ihren Nischen Wettbewerbsstärken, die durch die Digitalisierung nicht in Frage gestellt werden, sondern sogar betont werden können: „Die Fachhändler müssen sich ihren Stärken in Sachen Erfahrung, Wissen und Kompetenz bewusst werden. Durch diese können sie in Verbindung mit dem persönlichen Kundenkontakt auch in Zeiten des digitalen Wandels ganz groß punkten. Kundenkommunikation und Beratung ist die zentrale Anforderung an die Mitarbeiter, um sich von den Mitbewerbern, speziell dem Onlinehandel abheben zu können.“

Auch wenn es zunächst paradox klingt: die Mitarbeiter sind in der digitalen Welt für den Erfolg eines Unternehmens wichtiger denn je. Mehr Kundenbindung und mehr Service sollen der wachsenden Konkurrenz des Onlinehandels entgegentreten. Zusätzliche Herausforderung an die Mitarbeiter ist eine immer größer werdende Produktpalette. Wissen muss ständig erweitert werden.

Stefan Geukes ist zertifizierter IOM Trainer in Deutschland und hat jahrelange Erfahrung im Zoofachhandel. „Das Institute of Microtraining hat für die Herausforderungen der Zoofachgeschäfte die maßgeschneiderte Lösung. Wir sehen uns für kleine und mittlere Zoofachgeschäfte als Brückenbauer in die digitalisierte Welt und unterstützen mit unserer wissenschaftlich erprobten IOM-Methode im Lern- und Wissensmanagement.“

IOM setzt auf eine kostengünstige Personalentwicklung auf Basis von Blended Learning: Kombiniert werden Microtrainings, das heißt 3 ½ h Präsenztrainings und eine digitale Nachlernphase mittels einer eigens entwickelten Lern-App. „So können die Mitarbeiter ihr Schulungswissen jederzeit und überall erweitern. Die digitalen Lernkarten unserer App wirken der natürlich auftretenden Vergessenskurve entgegen. Studien und Untersuchungen zeigen, dass mit unserer Methode der Transfer ins Langzeitgedächtnis am besten gelingt“, erklärt Geukes.

Spielerische Ansätze sowie integrierte Chat-Funktionen der Lern-App ermöglichen ein interaktives Lernerlebnis. Für Führungskräfte ist vor allem die laufende Lernkontrolle spannend, denn damit hat man einen Überblick darüber, welcher Mitarbeiter bereits welche Trainings mit welchem Erfolg absolviert hat. Auch für das Onboarding neuer Mitarbeiter kann die App genutzt werden. „Im Zoofachhandel verfügen nur die wenigsten Mitarbeiter über einen computergestützten Arbeitsplatz. Das Personal ist viel unterwegs, das Handy als Lernmittel ist daher die erste Wahl“, erklärt Geukes.

Der Zoofachhandel richtet sich nach strengen Haltungs- und Tierschutzvorschriften. Nur so kann dem illegalen Tierhandel entgegengewirkt werden, für Mitarbeiter ist es daher immens wichtig immer am neuesten Wissenstand zu sein. In einer Lern-App könnte relevante Inhalte vollständig dokumentiert werden, die Mitarbeiter können jederzeit auf das Wissen zugreifen. „In bestimmten Situationen kann es gut sein, dass ein Mitarbeiter ein kurzes und schnelles Wissens-Update braucht, da hilft ein schneller Blick am Handy, in die Inhalte der App natürlich ungemein“, so Geukes. Die Inhalte der App können laufend aktualisiert werden und beliebig mit Texten, Handbüchern, Bildern, Videos und Audiofiles erweitert werden.

„In Zeiten des digitalen Wandels reicht es nicht mehr, die Lerninhalte modern auszurichten. Es braucht andere Ansätze als Lernen durch Seminare. Micro-Learning und Lernen am Smartphone sind nicht nur die Zukunft der Personalentwicklung, sondern in immer mehr Unternehmen sämtlicher Branchen bereits die Gegenwart“, erklärt Duftner.

**Weitere Details zu [duftner.digital](http://www.duftner.digital) und Mag. Dieter Duftner finden Sie unter [duftner.digital](http://www.duftner.digital).**

Pressekontakt:

Mag. Denise Neher

+43 (0)660/4072737

[presse@duftner.digital](mailto:presse@duftner.digital)

<http://www.duftner.digital/zoofachhandel/>