

# 7422 Ausbildung zum Storemanager

Durch die fortschreitende Filialisierung des Handels ergibt sich ein steigender Bedarf an Mitarbeitern, die die Verantwortung für Filialen als Filialleiter übernehmen.

In der Ausbildung zum Storemanager lernen Sie:

- die konsequente Kundenorientierung in den Mittelpunkt Ihres Handelns zu stellen,
- Verantwortung für die Personalplanung und
- die Organisation des Warensortiments zu übernehmen und
- Merchandising professionell durchzusetzen.

Weiters beschäftigen Sie sich mit Ihrer Rolle als Führungskraft und eignen sich betriebswirtschaftliches Basiswissen, Marketingkenntnisse und Verkaufstechniken an, die Sie bei Ihrer Ergebnisverantwortung unterstützen werden.

**Die Zielgruppe:**

- Mitarbeiter im Handel, die den Beruf des Storemanagers anstreben und sich dafür qualifizieren möchten.
- Höher-Qualifizierung von Filialleitern, die den Beruf bereits ausüben und ihre Kenntnisse zur Filialoptimierung erweitern und vertiefen möchten.

**Voraussetzung:**

Vorkenntnisse im Handel sind erforderlich.

**Die Inhalte:**

**Modul 1: Meine Rolle als Führungskraft**

- Führen, leiten, lenken – die Funktionen und Verantwortungen einer Führungskraft
- Persönlichkeit und Führung
- Die Führungskraft als Multiplikator der Ziele und Werte eines Unternehmens
- Meine Rolle als Führungskraft
- Führungstheorien und Führungsinstrumente in Theorie und Praxis
- Motivations-Theorien und was sie für die Führungsarbeit bedeuten
- Führungsgrundsätze und kooperatives Führungsverhalten
- Erwartungen aussprechen und Leistung einfordern
- Do's and Dont's einer Führungskraft
- Den eigenen Standort als Führungskraft bestimmen
- Ideen und deren Umsetzung, das eigene Führungsverhalten nachhaltig zu verbessern



Kursbuchung und weitere Details unter **7422** im WIFI-Kundenportal:  
[www.wifi.at/ooe](http://www.wifi.at/ooe)

# 7422 Ausbildung zum Storemanager

## Modul 2: Zeitmanagement, Stressmanagement, persönliche Arbeitsorganisation

- Selbstmotivation
- Die Denkebenen von Menschen
- Psychohygiene / Stress-Theorien
- Selbstorganisation und Zeitmanagement
  - persönliche Ziele festlegen und Strategien zur Erreichung
  - Organisationsinstrumente für den Alltag
  - persönliches Controlling

## Modul 3: Betriebswirtschaftliches Grundwissen für Führungskräfte im Handel

- Grundlagen der Betriebswirtschaft im Einzelhandel
- Grundkenntnisse aus Buchhaltung und Jahresabschluss
- Kennzahlen und deren Einsatz zur Filialoptimierung
- G & V – Rechnung auf Filialebene
- Produktivitätskennzahlen auf Filialebene
- Betriebswirtschaftliche und warenwirtschaftliche Filialanalyse
- Flächenproduktivität
- Sortimentsproduktivität
- Mitarbeiter-Produktivität
- Kostenmanagement
- Nutzung von betriebswirtschaftlichen Auswertung und kurzfristigen Erfolgrechnungen zur Filial-Optimierung
- Optimierungsinstrumente und Strategien
- Erstellung von filialinternen Maßnahmenplänen zur Filialoptimierung anhand praktischer Beispiele

## Modul 4: Kommunikation – Gesprächsführung – Rhetorik

- Führung und Kommunikation
- Grundlagen der Rhetorik – Mimik, Gestik, Stimme und deren Wirkung beim Gesprächspartner
- Kommunikations-Theorien, Grundlagen und Instrumente
  - die vier Ebenen einer Botschaft
  - Transaktions-Analyse in der Kommunikation als Führungskraft
  - NLP-Grundlagen für Führungskräfte
- Nonverbale Kommunikation als Führungskraft
  - wirkungsvolle Gesprächsführung – die Kraft der positiven Sprache
- Präsentation vor dem Team
  - eine erfolgreiche Präsentation gestalten
  - Zahlenmaterial sinnvoll und strukturiert präsentieren



# 7422 Ausbildung zum Storemanager

## Modul 5: Konfliktmanagement

- Selbst- und Fremdbild – wie wirklich ist die Wirklichkeit – Ursachen von Konflikten im Filialteam
- die Phasen von Konflikten
- Präventiv-Maßnahmen und Konflikt-Vorbeugung
- Umgang mit Konflikten
- konfliktträchtige Situationen frühzeitig erkennen und Konflikte als Chance erkennen
- Berücksichtigung der persönlichen, situativen und institutionellen Anteile am Konfliktgeschehen.
- Konfliktlösungs- und Verhandlungsmodelle

## Modul 6: Mitarbeiter-Potential und Mitarbeitergespräch

- Die Führungskraft als Entwickler seiner Mitarbeiter– Möglichkeiten und Instrumente
- Mitarbeiter-Potential-Analyse - was kann der Mitarbeiter, welches Potential hat er, welche Motive leiten ihn und wie können wir dieses Wissen zur Leistungssteigerung nutzen
- Erarbeiten von Personalentwicklungs-Strategien
- Das Feedback-Gespräch als Führungsinstrument
- Aufbau eines effektiven Mitarbeiter-Gesprächs
- Gesprächsvorbereitung – Gesprächsplanung - Gesprächsziele festlegen
- Erfolgreiche Führung von Mitarbeiter-Gesprächen
- Erfolgreiche Führung von Teambesprechungen
- Einsatz von Hilfsmitteln
- Aufgaben definieren und Ziele vereinbaren
- Das Treffen von Vereinbarungen
- Das Nachbereiten/Auswerten von Mitarbeitergesprächen
- Das Überprüfen von Ergebnissen und Evaluierung
- Rollenspiele und Video-Feedback durch den Trainer

## Modul 7: Personalsuche und -auswahl

- das fachliche und persönliche Anforderungsprofil des zukünftigen Mitarbeiters erstellen
- die effektive Vorauswahl am Telefon
- die Vorbereitung auf das Bewerbungsgespräch
- das Studium und die Erkenntnisse aus Bewerbungsunterlagen
- Fragetechnik für Bewerbungsgespräche
- ein strukturiertes Bewerbungsgespräch führen
- Instrumente für die optimale Wahl
- Bestehende Mitarbeiter für neue Aufgaben rekrutieren
- Neue Mitarbeiter erfolgreich in den Betrieb integrieren
- Mitarbeiter-Freistellung
- Mitarbeiter-Austrittsgespräch



# 7422 Ausbildung zum Storemanager

## Modul 8: Verkaufstechnik für Shop-Manager/Storemanager– Train the Trainer

- Verkaufstechnik für Führungskräfte
- Qualität aus Kundensicht – Erfüllung der Kundenerwartung
- Kundenbindung und Kundengewinnung
- Psychologische Grundkenntnisse für den Verkauf
- Wie erzeuge ich Kundenbegeisterung?
- Die Kraft der positiven Sprache im Verkaufsgespräch
- Die sechs Phasen des Verkaufsgesprächs aus emotionaler Sicht
- Die Erarbeitung eines filialinternen Verkaufs- und Verhaltens- Leitbildes
- Trainingsinstrumente für Mitarbeiter und deren Einsatz
- Möglichkeiten und Instrumente zur kontinuierlichen Mitarbeiter-Qualifizierung

## Modul 9: Vermögenssicherung auf Filialebene

- Bereiche der Vermögenssicherung - wo Geld verloren werden kann
- Diebstahlschäden in Österreich
- Sicherer Umgang mit Zahlungsmitteln
- Raubüberfall im Einzelhandel
- Präventivmaßnahmen – Verhaltensregeln
  - Geldtransporte
  - Ladendiebstahl
  - Mitarbeiter-Diebstahl
  - Lieferanten-Diebstahl
  - Präventivmaßnahmen und Strategien zur Vermeidung von Ladendiebstahl, Mitarbeiter-Diebstahl, Lieferanten-Diebstahl

## Modul 10: Merchandising

- Storebranding
- Warenpräsentation
- Limbic Selling Komponenten in der Geschäftsgestaltung

## Modul 11: Personal-Einsatzplanung und Rechtswissen für Shop-Manager

- Optimale Personaleinsatz-Planung
- Arbeitszeitgesetz
- Personalrecht
- Kollektivvertragswesen
- AUVA-Vorschriften
- Sicherheit am Arbeitsplatz
- Feuerpolizeiliche Vorschriften



Kursbuchung und weitere Details unter [7422](https://www.wifi.at/ooe) im WIFI-Kundenportal:  
[www.wifi.at/ooe](https://www.wifi.at/ooe)

# 7422 Ausbildung zum Storemanager

## Modul 12: Marketing für Storemanager

- Grundlagen des Handelsmarketings
- Marketinginstrumente/Marketingmix im Handel
- Grundlagen der Werbung und der Öffentlichkeitsarbeit
- Marketinginstrument persönlicher Verkauf
- Kundengewinnung, Kundenausschöpfung & Kundenbindung im Handel
- Grundlagen des Retail Brandings
- Schaffung eines kundenorientierten Betriebsklimas in der Filiale
- Erstellung von filialinternen Verhaltens- und Verkaufsleitbildern

## Die Abschlussprüfung:

- Die Ausbildung endet mit einer schriftlichen Abschlussprüfung (Dauer: ca. 2 Stunden).
- Die Prüfungskosten sind in den Kurskosten inkludiert und eine separate Prüfungsanmeldung ist nicht erforderlich.
- Die Prüfung findet am Ende der Ausbildung statt.
- Bei positivem Bestehen erhalten Sie Ihr Zeugnis ca. 2-3 Wochen nach dem Prüfungstermin zugeschickt. Telefonische Auskünfte über das Prüfungsergebnis sind leider nicht möglich.
- Hilfsmittel sind bei der Prüfung nicht erlaubt.
- Die Prüfung wird von dem Lehrgangsführer korrigiert und bewertet.
- Alle Kursinhalte sind prüfungsrelevant.
- Wenn Sie trotz Kursbesuch die Prüfung nicht bestehen, können Sie im Rahmen der WIFI-Wissensgarantie den Kurs noch einmal kostenlos wiederholen.



Kursbuchung und weitere Details unter **7422** im WIFI-Kundenportal:  
[www.wifi.at/ooe](http://www.wifi.at/ooe)