

Skills4Retail Dringender Qualifikations-bedarf

Kurse in Österreich



Co-funded by
the European Union

Dringender Qualifikationsbedarf im Einzelhandel

Um den dringenden Qualifikationsbedarf im Einzelhandelssektor nach der Covid-19-Pandemie und im Zuge des digitalen und grünen Wandels zu decken, hat das EU-finanzierte **Skills4Retail-Projekt** Kurse in verschiedenen Ländern identifiziert, die auf Berufsprofile im Einzelhandel zugeschnitten sind.

Mit der Unterstützung mehrerer Bildungspartner zielen diese Trainingsmaßnahmen darauf ab, sofortigen und aufkommenden Qualifikationsbedarf im Einzelhandel zu adressieren.

Die Trainingskurse konzentrieren sich darauf, den Beschäftigten Fähigkeiten zu vermitteln, um sich auf die Veränderungen anzupassen, die durch die COVID- 19-Pandemie sowie durch den fortlaufenden grünen und digitalen Wandel herbeigeführt wurden.

Durch gezielte Schulungen stellt das Programm sicher, dass Einzelhandelsmitarbeiter trotz der wechselnden und neuen Anforderungen, die diese Veränderungen mit sich bringen, weiterhin erfolgreich ihre Tätigkeit verrichten können.

Die Zielgruppe sind Beschäftigte und neue Junior-Positionen im Einzelhandel.

In Österreich arbeitet das Projekt Skills4Retail mit **WIFI International** zusammen, um die folgenden Kurse anzubieten:

- Digitale Fähigkeiten im Einzelhandel
- Resilienz im Einzelhandel

Die Kurse werden von **September bis Dezember** Online durchgeführt. Weitere Details zu den Kursen finden Sie im Folgenden.

Digitale Fähigkeiten im Einzelhandel



WIFI International



Deutsch



40 Stunden



Kurszusammenfassung

Angepasst auf Themen des Einzelhandels erarbeiten Sie sich in diesem Lehrgang, der von **WIFI International** angeboten wird, ein fundiertes und grundlegendes Know-how im Digitalen Marketing für den Einzelhandel.

Alle wichtigen Teilbereiche des **Digital Marketing** werden behandelt, wobei die einfache Anwendbarkeit des vermittelten Wissens in der Praxis im Fokus steht.

Sie werden Ihr erworbenes Wissen durch **praktische Übungen** in einem Workshop testen.

Zudem vertiefen Sie Ihre digitalen Kenntnisse durch eine kurze Abschlussarbeit zu einer **themenbezogenen Aufgabenstellung** Ihrer Wahl und können diese direkt im Berufsleben einsetzen.

Kursdetails

Module

- Digitales Marketing - Einführung und Überblick
- Website und SEO/SEM
- E-Commerce und Newsletter-Marketing
- Online- und Mobile Advertising, Apps
- Social Media Marketing
- Content Marketing
- Kreativ-Konzeption
- Workshop Integrierte Kommunikation, Multi- und Omnichannel Marketing
- Coaching Projektarbeit

Zielgruppe

- Beschäftigte im Einzelhandel
- Neue Junior-Positionen im Einzelhandel

Methodik

- Online
- 8 Lernabende und 1 Tages-workshop
- **Periode: Oktober bis Dezember 2024**

Resilienz im Einzelhandel



WIFI International



Deutsch



16 Stunden



Kurszusammenfassung

Ein praktischer Kurs, der vom **WIFI International** angeboten wird, und sich auf die Themen Beschwerdemanagement im Einzelhandel und auf Fähigkeiten in der Kommunikation und im Umgang mit Kunden konzentriert.

Im Rahmen dieses Kurses erarbeiten die TeilnehmerInnen die theoretischen Grundlagen des **Beschwerdemanagements im Einzelhandel** und in der kundenorientierten Kommunikation bei Beschwerden und Reklamationen.

Die TeilnehmerInnen erfahren, wie Sie aktiv zuhören, Verständnis zeigen und **KundInnen auf der emotionalen Ebene abholen**.

Sie lernen, wie sie erkennen können, worum es KundInnen wirklich geht, wie Sie gemeinsam den Beschwerdegrund analysieren, um **zufriedenstellende und gemeinsame Lösungen finden** zu können.

Kursdetails

Lerneinheiten

- Grundlagen im Beschwerdemanagement
- Grundlagen für kundenorientierte Kommunikation bei Beschwerden
- Techniken im Beschwerdemanagement

Zielgruppe

- Beschäftigte im Einzelhandel
- Neue Junior-Positionen im Einzelhandel

Methodik

- Online
- **Start im September**
- 4 abendliche Einheiten