



Έργο RETAIL

ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

Η απασχόληση και ο τομέας του λιανικού
εμπορίου

ΕΡΓΟ RETAIL



Erasmus+

Το έργο χρηματοδοτήθηκε από:

**Erasmus+ / Βασική Δράση 2 –
Συνεργασία για καινοτομία και
ανταλλαγή καλών πρακτικών,
Στρατηγική σύμπραξη για την
εκπαίδευση ΕΕΚ**

Έργο RETAIL: www.retail.erasmus.site

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της δημοσίευσης δε συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο εκφράζει τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, ενώ η επιτροπή δε φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση, που ενδεχομένως να γίνει, των πληροφοριών που περιέχονται σ' αυτό.

1. Εισαγωγή στο θέμα

2. Περιεχόμενα μάθησης

- Κεφάλαιο 1: Η αποχώρηση των εργαζομένων στον τομέα του λιανικού εμπορίου

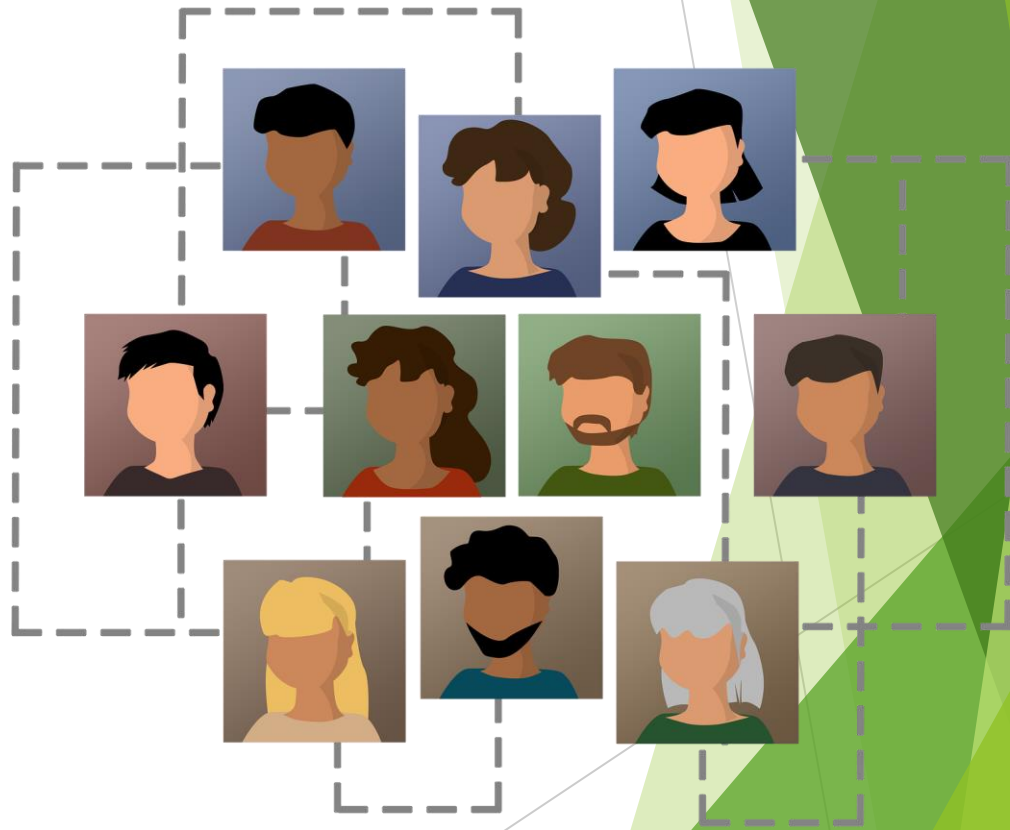
▶ - Κεφάλαιο 2: Ο Covid-19 και το εργατικό δυναμικό του τομέα του λιανεμπορίου

- Κεφάλαιο 3: Μετά τον Covid-19 & το μέλλον για το εργατικό δυναμικό του λιανεμπορίου

3. Περαιτέρω Μελέτη

4. Πηγές

1. Εισαγωγή στο θέμα



Η πανδημία του Covid-19 έχει προκαλέσει εκτεταμένες επιπτώσεις για τις επιχειρήσεις παγκοσμίως. Ως αποτέλεσμα της πανδημίας, ένας αριθμός-ρεκόρ εργαζομένων παραιτούνται ή σκέφτονται να το κάνουν - αυτή τη φορά είναι γνωστό ως «Η Μεγάλη Αποχώρηση». Σ' αυτό το επιπλέον υλικό, θα στραφούμε στο περιβάλλον των εργαζομένων στον τομέα του λιανεμπορίου και στο πώς να μετατρέψουμε τη «Μεγάλη Αποχώρηση» σε «Μεγάλη Συγκράτηση».

2. Περιεχόμενα:

Αυτή η επιπρόσθετη ενότητα θα χωριστεί σε 3 κεφάλαια, αναφορές και επιπρόσθετο υλικό για μελέτη.

- Κεφάλαιο 1: Η αποχώρηση των εργαζομένων στον τομέα του λιανικού εμπορίου
- Κεφάλαιο 2: Ο Covid-19 και το εργατικό δυναμικό του λιανεμπορίου
- Κεφάλαιο 3: Μετά τον Covid-19 & το μέλλον για το εργατικό δυναμικό του λιανεμπορίου

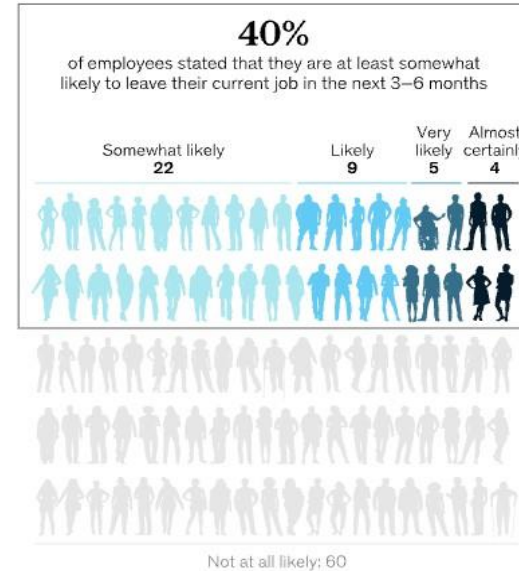
3. Περαιτέρω Μελέτη

4. Πηγές



The 'Great Attrition' is real, and appears widespread across industries.

Likelihood that employees will leave their current job in next 3–6 months, % of respondents



Αυτό που χαρακτηρίζεται ως η «Μεγάλη Αποχώρηση» είναι ένας ιστορικός αριθμός εργαζομένων που σπάει ρεκόρ από όλους τους τομείς οι οποίοι παραιτούνται ή σκέφτονται να το κάνουν.

Μια πρόσφατη έρευνα της McKinley & Company βρήκε ότι «40% των εργαζομένων στην έρευνά μας δήλωσαν ότι είναι τουλάχιστον κάπως πιθανό να παραιτηθούν μέσα στους επόμενους τρεις με έξι μήνες. 18% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι οι προθέσεις τους ποικίλουν από το πιθανό μέχρι το σχεδόν σίγουρο. Αυτά τα ευρήματα αφορούν το σύνολο των χωρών που διερευνήσαμε (Αυστραλία, Καναδάς, Σιγκαπούρη, Ηνωμένο Βασίλειο και ΗΠΑ) και παρουσίασαν ευρεία συνέπεια στις βιομηχανίες»¹

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η αποχώρηση των εργαζομένων στον τομέα του λιανικού εμπορίου
Η Μεγάλη Αποχώρηση.

2.1 Η Μεγάλη Αποχώρηση

2.1 Το τοπίο των εργαζομένων του λιανικού εμπορίου

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η αποχώρηση των εργαζομένων στον τομέα του λιανικού εμπορίου

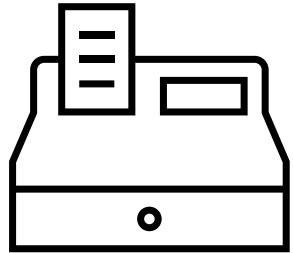
Το τοπίο των εργαζομένων του λιανικού εμπορίου

- Η Βιομηχανία του λιανικού εμπορίου έχει έναν από τους υψηλότερους ρυθμούς όσον αφορά τον δείκτη κινητικότητας εργαζομένων από κάθε άλλο τομέα. Οι λόγοι του υψηλού ρυθμού αποχώρησης εργαζομένων στον τομέα του λιανικού εμπορίου είναι πολλοί. Σ' αυτούς περιλαμβάνονται:
 - Χαμηλοί μισθοί
 - Κακοδιαχείριση των προσδοκιών των εργαζομένων
 - Έλλειψη μάθησης και ανάπτυξης
 - Έλλειψη επαγγελματικής εξέλιξης
 - Υπερκόπωση λόγω των πολύωρων βαρδιών
 - Αντικοινωνικές ώρες εργασίας
- Για εργαζόμενους που διαθέτουν μια μεγαλύτερη δέσμευση στον τομέα του λιανικού εμπορίου, συχνά όσοι απασχολούνται στο «πεδίο τοποθετήσεων μπορεί να μη νιώθουν συνδεδεμένοι με το όραμα και το σχέδιο που έχουν τα κεντρικά της επιχείρησης. Ή ίσως απλώς να μη καταφέρνουν να βλέπουν προοπτική για την προαγωγή τους και την αξία τους για τον οργανισμό».2
- Σύμφωνα με μια έρευνα του Korn Ferry (NYSE:KFY) τον Νοέμβριο του 2019 προέκυψε από τους κορυφαίους εμπόρους λιανικής των ΗΠΑ ότι «οι συμμετέχοντες ανέφεραν τις “καλύτερες ευκαιρίες/προαγωγές” ως τον νούμερο ένα λόγο για τις αποχωρήσεις από τη βιομηχανία του λιανικού εμπορίου, ακολουθούμενο από τα “περισσότερα χρήματα” και την “επιθυμία για πιο προβλέψιμο πρόγραμμα”».3

2. Total Retail - Out of Fashion: Why Turnover in Retail is So High, and What to Do About it, 14/02/2021

3. Korn Ferry - survey of top US retailers examines employee turnover 25/01/2019

2.1 Διατήρηση εργαζομένων – Τι σημαίνει αυτό για τις επιχειρήσεις;



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η αποχώρηση των εργαζομένων στον τομέα του λιανικού εμπορίου

Διατήρηση εργαζομένων – Τι σημαίνει αυτό για τις επιχειρήσεις;

- Η διατήρηση των εργαζομένων είναι κρίσιμης σημασίας για να παραμείνουν βιώσιμες οι επιχειρήσεις, ενώ η αποχώρηση των εργαζομένων μπορεί να δημιουργήσει σοβαρά επιπρόσθετα κόστη για τις επιχειρήσεις, μερικά εκ των οποίων είναι:
 - «Η προσωρινή κάλυψη των καθηκόντων ενός εργαζόμενου μέσω των υπερωριών του υπόλοιπου προσωπικού ή της διαχείρισης της έλλειψης προσωπικού.
 - Ο χρόνος που χρειάζεται για να τοποθετηθούν αγγελίες εργασίας, να ελεγχθούν διεξοδικά οι αιτούντες, να διεξαχθούν οι συνεντεύξεις, να επιβεβαιωθούν τα υπόβαθρα των αιτούντων και να διεξαχθεί η δοκιμή της εργασίας.
 - Εκπαιδευτικά κόστη όπως προσανατολισμός, διδασκαλία των καθηκόντων στα νέα μέλη του προσωπικού, καθοδήγηση άλλων εργαζομένων και παροχή στολής εργασίας.
 - Η καμπύλη μάθησης ενός νέου εργαζομένου, η οποία θα μπορούσε να περιλαμβάνει μειωμένη ποιότητα, λάθη και χαμηλή παραγωγικότητα.
 - Το μειωμένο ηθικό των εργαζομένων που σχετίζεται με τη συνεχή κινητικότητα προσωπικού».⁴
 - Απώλεια πνευματικού κεφαλαίου του προσωπικού, χάνοντας πιο έμπειρο προσωπικό και έπειτα προσλαμβάνοντας λιγότερο έμπειρο

2.2. Η επιρροή του Covid-19 στο εργατικό δυναμικό του λιανικού εμπορίου

- Εξαιτίας της πανδημίας Covid-19 έχει υπάρξει μια δραματική αλλαγή στον τομέα του λιανικού εμπορίου, καθώς στα αρχικά στάδια της πανδημίας το «μη απαραίτητο» λιανικό εμπόριο ήταν κλειστό, ωθώντας εκατομμύρια όσων εργάζονται στο λιανικό εμπόριο παγκοσμίως σε άδειες άνευ αποδοχών ή σε απολύσεις καθ' όλη τη διάρκεια των περιορισμών.
- Επίσης, η πανδημία Covid-19 επιτάχυνε τη μετακίνηση προς τα διαδικτυακά καταστήματα, προκαλώντας μείωση στις απαιτήσεις της στελέχωσης των φυσικών καταστημάτων αλλά και αύξηση του προσωπικού των αποθηκών.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Ο Covid-19 & το εργατικό δυναμικό του λιανικού εμπορίου

Η επιρροή του Covid-19 στο εργατικό δυναμικό του λιανικού εμπορίου

2.2. Το μέλλον του λιανικού εμπορίου

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Ο Covid-19 & το εργατικό δυναμικό του λιανικού εμπορίου

Το μέλλον του λιανικού εμπορίου

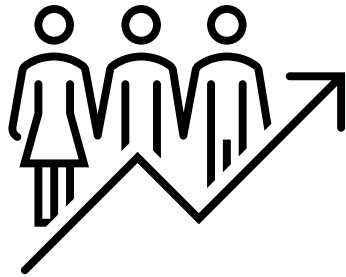
Εξαιτίας της πανδημίας Covid-19 και της αυξημένης μετακίνησης προς το ηλεκτρονικό εμπόριο, ο τρόπος με τον οποίο διεξάγεται η εργασία στον τομέα του λιανικού εμπορίου θα πρέπει να προσαρμοστεί και αυτό περιλαμβάνει μια αλλαγή στον τύπο των δεξιοτήτων που απαιτείται στα κεντρικά των μεγάλων καταστημάτων λιανικής και στην ισορροπία των ρόλων που απαιτείται στα φυσικά καταστήματα.

Σύμφωνα με τον John Straw, σταθερό επιχειρηματία και έμπειρο σύμβουλο στην εταιρεία McKinsey «οι έμποροι του λιανικού εμπορίου του μέλλοντος θα αξιοποιήσουν τη δύναμη των δεδομένων, της κβαντικής υπολογιστικής, την τεχνητή νοημοσύνη και την επαυξημένη πραγματικότητα»⁵. Στο ίδιο άρθρο, ο John Straw υποστηρίζει ότι «Το μεγαλύτερο λάθος που κάνουν οι εταιρείες λιανικού εμπορίου; Η απροθυμία τους να επενδύσουν σε κάτι που δεν τροφοδοτεί αυτόματα αυτό που είναι σημαντικό. Η μεγαλύτερη νίκη: η χρησιμοποίηση τεχνολογίας αιχμής για να δοθεί στους καταναλωτές ένας τρόπος να οραματιστούν πώς θα είναι οι ζωές τους, αν συνεχίσουν και αγοράσουν»⁶.

5. McKinsey and Company - How tech will revolutionize retail, 24/06/2021

6. Ibid

2.3. Το μέλλον του λιανικού εμπορίου και το μέλλον των εργαζομένων του λιανικού εμπορίου



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Μετά τον Covid-19 και το μέλλον για το εργατικό δυναμικό του λιανικού εμπορίου

Το μέλλον του λιανικού εμπορίου και το μέλλον των εργαζομένων του λιανεμπορίου

Οι έμποροι της λιανικής, για να προστατέψουν τους εαυτούς τους, χρειάζεται να επενδύσουν στην ενίσχυση των δεξιοτήτων του προσωπικού όχι μόνο εξαιτίας της μαζικής στροφής του τομέα προς το διαδίκτυο κατά τη διάρκεια της πανδημίας αλλά και λόγω των πρόσφατων καινοτομιών για την περαιτέρω ανάπτυξη του λιανικού εμπορίου όπως η Τεχνητή Νοημοσύνη και η Επαυξημένη Πραγματικότητα.

Οι ρόλοι που προηγουμένως επιτελούνταν από το προσωπικό έχουν αντικατασταθεί από την αυτοματοποίηση. Αυτό επιτρέπει στους εργοδότες να ανακατευθύνουν τον χρόνο και την ενέργεια των εργαζομένων σε νέα καθήκοντα με τα οποία θα μπορούν να καινοτομούν και να αναπτύσσουν την επιχείρηση. Αυτή η επένδυση στο εργατικό δυναμικό δίνει επίσης στο προσωπικό μια μεγαλύτερη αίσθηση ευθύνης απέναντι στην επιχείρηση και ένα αποτέλεσμα μεγάλης ικανοποίησης.

Ενίσχυση των δεξιοτήτων του προσωπικού

Για την επένδυση στην ενίσχυση των δεξιοτήτων του προσωπικού, μια καλή συμβουλή που ο Bryan Hancock, εταίρος της McKinsey, δίνει στους εμπόρους λιανικής είναι: «Αρχίστε να καταγράφετε το πού βρίσκονται οι άνθρωποι και ποιες δεξιότητες επιδεικνύουν αναφορικά με το τι χρειάζεται για το μέλλον. Αν η επικοινωνία ή η ομαδική δουλειά ή αυτό που κάποια άτομα αποκαλούν «δεξιότητες δύναμης» και κάποια άλλα «ήπιες δεξιότητες» είναι στοιχεία που θα θεωρούνται σημαντικά, τότε καταγράψτε τα. Αν η απόκτηση συγκεκριμένων τεχνικών ή ψηφιακών δεξιοτήτων είναι σημαντική, τότε καταγράψτε κι αυτές. Στο πλαίσιο της ετήσιας αναφοράς απόδοσης, εμείς έχουμε ήδη έναν τρόπο καταγραφής. Αρχίζουμε να βλέπουμε ότι αυτό κάνουν και κάποιες εταιρείες και μετά χρησιμοποιούν τα δεδομένα για να βοηθήσουν στη βελτίωση του συνδυασμού των ατόμων με τις ευκαιρίες.

Στο προσκήνιο, υπάρχει ένα εύρος αξιολογήσεων που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε καθώς τα άτομα έρχονται και καθώς αυτά προοδεύουν. Μπορείτε ακόμη να ενθαρρύνετε τους επιβλέποντες που βρίσκονται στο προσκήνιο να αναγνωρίσουν την πρόοδο που κάποιος θα μπορούσε να έχει καθώς επιδεικνύει πρόοδο μέσω των δεξιοτήτων. Επομένως, είναι περισσότερο ζήτημα τόσο καθορισμού των δεξιοτήτων που επιθυμείτε να καταγράψετε όσο και επιδίωξης για δημιουργία της διαδικασίας της καταγραφής και των διαπιστευτηρίων».⁷

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Μετά τον Covid-19 και το μέλλον για το εργατικό δυναμικό του λιανεμπορίου

Τι μπορούν να κάνουν οι έμποροι λιανικής για να διατηρήσουν τους εργαζόμενους – Ενίσχυση των δεξιοτήτων του προσωπικού

2.3.2 Τι μπορούν να κάνουν οι έμποροι λιανικής για να διατηρήσουν τους εργαζόμενους

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

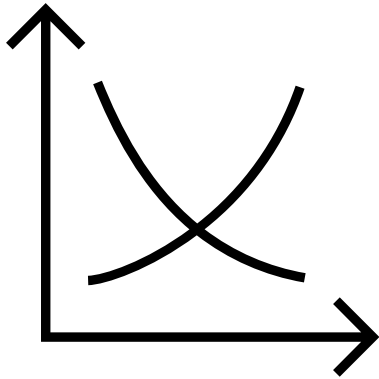
Μετά τον Covid-19 και το μέλλον για το εργατικό δυναμικό του λιανεμπορίου

Τι μπορούν να κάνουν οι έμποροι λιανικής για να διατηρήσουν τους εργαζόμενους – Προσλάβετε το κατάλληλο προσωπικό

Προσλάβετε το κατάλληλο προσωπικό

Σιγουρευτείτε ότι προσλαμβάνετε τον κατάλληλο υποψήφιο, έναν που ταιριάζει με τη δουλειά και δεν είναι κάποιος που εξ αρχής είτε δεν έχει τα επαρκή προσόντα είτε έχει υπερεπάρκεια προσόντων. Ο υποψήφιος που δεν έχει επαρκή προσόντα θα δυσκολευτεί να συμβαδίσει με τον ρυθμό της δουλειάς. Και όσο καλός κι αν φαίνεται ένας υπερβολικά ικανός υποψήφιος, είναι επίσης πιο πιθανό να φύγει πρόωρα επειδή έχει φτάσει στο ανώτατο όριο.

2.3.3 Τι μπορούν να κάνουν οι έμποροι λιανικής για να διατηρήσουν τους εργαζόμενους



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Μετά τον Covid-19 και το μέλλον για το εργατικό δυναμικό του λιανεμπορίου

Τι μπορούν να κάνουν οι έμποροι λιανικής για να διατηρήσουν τους εργαζόμενους – Καταστρώστε την πρόοδο της καριέρας των εργαζομένων

Σχεδιάστε την πρόοδο της καριέρας των εργαζομένων

Σιγουρευτείτε ότι η καριέρα των εργαζομένων σας έχει πάρει μια πορεία, σχεδιάστε την πιθανή επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων. Αυτό επιτρέπει στα μέλη του προσωπικού να «ξέρουν ποια θα είναι η προσωπική τους πορεία μέσα στην εταιρεία σας και επίσης πότε θα πάρουν προαγωγή (αν έχουν καλή απόδοση). Συνεπώς, θα περιοριστεί η τάση τους για αποχώρηση».⁸

2.3.4 Τι μπορούν να κάνουν οι έμποροι λιανικής για να διατηρήσουν τους εργαζόμενους

Να έχετε ανοιχτή επικοινωνία με τους εργαζόμενους

Ενθαρρύνετε την ανοιχτή επικοινωνία με το προσωπικό, καθίστε και συζητήστε ανοιχτά με καθέναν από τους εργαζομένους σε τακτική βάση. Ρωτήστε τους πώς αισθάνονται, αν υπάρχει κάτι που τους ενοχλεί ή όχι, πώς νιώθουν ότι τα πηγαίνουν, δείτε ποιο είναι το επίπεδο ικανοποίησης από τη δουλειά τους, κ.λπ. Έχοντας έναν ανοιχτό διάλογο με το προσωπικό προσφέρεται η ευκαιρία στον εργοδότη να αντιληφθεί πόσο χαρούμενο είναι το προσωπικό και να επιλύσει κάθε πιθανό ζήτημα πριν να είναι πολύ αργά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Μετά τον Covid-19 και το μέλλον για το εργατικό δυναμικό του λιανεμπορίου

Τι μπορούν να κάνουν οι έμποροι λιανικής για να διατηρήσουν τους εργαζόμενους – Να έχετε ανοιχτή επικοινωνία με τους εργαζόμενους

3. Περαιτέρω μελέτη

[How tech will revolutionize retail | McKinsey](#)

[Why The 2021 'Turnover Tsunami' Is Happening And What Business Leaders Can Do To Prepare \(forbes.com\)](#)

[Retail Turnover Rates In 2021 - DailyPay](#)

4. Πηγές

[Making the Great Attrition the Great Attraction | McKinsey](#)

[Out of Fashion: Why Turnover in Retail is So High, and What to Do About it \(mytotalretail.com\)](#)

[Korn Ferry survey of top US retailers examines employee turnover](#)

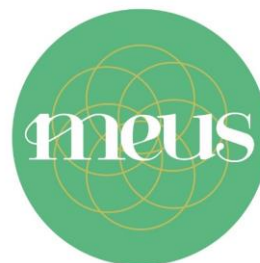
[Employee retention in retail is more important than ever - TellerMate UK](#)

[How tech will revolutionize retail | McKinsey](#)

[7 Reasons for Employee Turnover in Retail – Harver](#)



Σύμπραξη για το έργο RETAIL



POLISH CHAMBER OF COMMERCE

Έργο RETAIL www.retail.erasmus.site

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της δημοσίευσης δε συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο εκφράζει τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, ενώ η επιτροπή δε φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση, που ενδεχομένως να γίνει, των πληροφοριών που περιέχονται σ' αυτό.