



TRANSNATIONAL CONFERENCE
Tuesday 6 September 2022

Zentralstelle für Berufsbildung im Handel e.V. (zbb)
Room 3 - Verbändehaus, Am Weidendamm 1 A, 10117 Berlin

**NEW CHALLENGES+ IMPACT OF COVID- 19 CRISIS - CONCLUSIONS AND GUIDELINES
FOR THE DEVELOPMENT OF DIGITAL SKILLS TO WORKERS REPRESENTATIVES**



Co-funded by
the European Union

The transnational conference is co-financed by the EC, DG Employment in the framework of the project New Challenges+ [Agreement number VS-2021-0059] - <https://newchallengesplus.obes.gr/>

Presentation of new challenges in Germany

- EMPLOYEES' PERSPECTIVE

Katarzyna Brunsch, **zbb**



Zentralstelle für Berufsbildung im Handel e.V.

in Verbindung mit dem Handelsverband Deutschland (HDE) e. V.

Auswirkungen von Covid-19 auf Beratungs- und Informationsprozesse der zbb

Herausforderungen

- **Auswahl digitaler Beratungstools**
 - ⇒ Welche digitale Beratungstools?
 - ⇒ Nutzerfreundlich und Datenschutzkonform

- **Umstellung auf Videoberatung**
 - ⇒ Neben Telefon und E-Mail wurde Zoom und Skype eingeführt.

- **Umstellung der Mitarbeiterinnen zur Änderungen im formalen Ablauf**
 - ⇒ Welche Änderungen gibt es im formalen Ablauf?
 - ⇒ Wie gehe ich mit technischen Problemen um?

Zentralstelle für Berufsbildung im Handel e.V.

in Verbindung mit dem Handelsverband Deutschland (HDE) e. V.

Auswirkungen von Covid-19 auf Beratungs- und Informationsprozesse der zbb **Herausforderungen**

- **Weiterentwicklung einer digitalen Beratungskultur mit entsprechenden Qualitätsstandards**
- **Einhaltung des Datenschutzes**
⇒ Strato HiDrive
- **Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zum Kunden**
=> Zwischenmenschliche, nonverbale Informationen gehen verloren.
- **Anpassung der zbb-Satzung, § 10**
=> Einberufung und Beschlussfassung der zbb-Mitgliederversammlung durch elektronische Kommunikation

Zentralstelle für Berufsbildung im Handel e.V.

in Verbindung mit dem Handelsverband Deutschland (HDE) e. V.

Auswirkungen von Covid-19 auf Beratungs- und Informationsprozesse der zbb **Herausforderungen**

- **Umstellung von Prüfungen auf ONLINE-Verfahren**
=> Anpassung der Prüfungsaufgaben
- **Projektarbeit / Mehrbelastung für Projektpartner/innen**
=> Anpassung von Projektaufgaben/Projektvorhaben
=> Anpassung von Veranstaltungen / Meetings
- **Zusammenarbeit mit Handelsunternehmen**
=> Mehrbelastung durch Covid-19 Auflagen, dadurch war die Beratung teilweise unterbrochen.

Zentralstelle für Berufsbildung im Handel e.V.

in Verbindung mit dem Handelsverband Deutschland (HDE) e. V.

Auswirkungen von Covid-19 auf Beratungs- und Informationsprozesse der zbb

Vorteile

- **Corona hat digitale Beratung und Austausch beschleunigt**
 - ⇒ Innovationsschub in Sachen Digitalisierung
- **Beratungen können flexibler angeboten werden**
 - ⇒ Ortsunabhängig
 - ⇒ Keine Raumkosten
 - ⇒ Keine Reisekosten
 - ⇒ positiver Effekt für die Umwelt
- **Verbesserung der digitalen Kompetenzen im Team**

Zentralstelle für Berufsbildung im Handel e.V.

in Verbindung mit dem Handelsverband Deutschland (HDE) e. V.

Auswirkungen von Covid-19 auf Beratungs- und Informationsprozesse der zbb

Vorteile

- **Beschleunigung der Umstellung von Prüfungen auf ONLINE-Verfahren**
 - => Vereinfachung des Anmeldeverfahrens
 - => Steigerung des Wettbewerbsvorteils

Zentralstelle für Berufsbildung im Handel e.V.

in Verbindung mit dem Handelsverband Deutschland (HDE) e. V.

Auswirkungen von Covid-19 auf Beratungs- und Informationsprozesse der zbb

Nachteile

- **Ungeplante Kosten, um Beratungsfähig zu sein**
 - => Anschaffung/Einrichtung neuer Hard - und Software
- **Anonymität im Internet**
 - => Beratung kann jederzeit abgebrochen werden
 - => Beziehungen sind unverbindlicher
 - => Zwischenmenschliche, nonverbale Informationen gehen verloren
- **Netzwerkarbeit nicht möglich / fehlender Austausch zwischen Partnern**
 - => Umsatzrückgang
 - => Informationsverlust

Zentralstelle für Berufsbildung im Handel e.V.

in Verbindung mit dem Handelsverband Deutschland (HDE) e. V.

Auswirkungen von Covid-19 auf Beratungs- und Informationsprozesse der zbb

Nachteile

- **Technik als Störungsfaktor**
 - => Verbindungsgeschwindigkeit, falsche Einstellungen, IT-Richtlinien beim Unternehmen etc.
- **Aufmerksamkeit und Partizipation**
 - => Besondere Konzentration erforderlich
 - => Teilnehmende lassen sich leichter ablenken.

Project New Challenges+

Contract number: VS-2021-0059

Website: <https://newchallengesplus.obes.gr/>

