

Die Veränderung des Berufsbildes von Sales Managern im Zuge der Digitalisierung

Zusammenfassung

Das Ziel unserer Studienarbeit war es, zu erfassen, wie sich das Berufsbild von Sales Managern im Zuge der Digitalisierung verändert und welche Fähigkeiten und Fertigkeiten heutzutage von ihnen gefordert werden.

Wir haben uns folgende Fragen gestellt: Was muss ein Sales Manager heutzutage können? Inwiefern haben sich die bisherigen Tätigkeiten der Sales Manager im Zuge der Digitalisierung verändert bzw. erweitert? Um diese Fragen beantworten zu können, erstellten wir zwei Fragebögen, die sich einerseits an die Sales Manager und andererseits an die Hoteldirektion richteten. Im Auftrag unseres Auftraggebers, der HSMA (Hospitality Sales & Marketing Association), wollten wir herausfinden, wie die Sales-Abteilungen in Einzelhotels und Hotelketten aufgebaut sind und wie die jeweilige Aufgabenverteilung in der Sales-Abteilung aussieht.

Des Weiteren wollten wir in Erfahrung bringen, welche Kompetenzen Hoteldirektoren von ihren Sales-Mitarbeitern erwarten, um ein aktuelles Berufsbild im Beherbergungssektor zu erstellen. Zusätzlich wollten wir noch herausbekommen, warum es in der Hotelbranche und auch in den Sales-Abteilungen an Fachkräften mangelt. Mit diesen Anhaltspunkten führten wir im Zeitraum von Juli bis Ende Oktober 2019 Online-Befragungen mit dem Umfrage-Tool „Survey Monkey“ durch. Dank des Tools konnten unsere geschlossenen Fragen direkt ausgewertet werden. Auch führten wir persönliche Interviews, um eine höhere Qualität der Informationen zu erzielen. Die Antworten von den insgesamt 29 Befragten, davon 18 von den Sales-Managern und 11 von den Hoteldirektionen, zeigen, dass in Folge der Digitalisierung das Berufsbild des Sales Manager abwechslungsreicher geworden ist. Vor allem die neu gestellten Anforderungen sorgen für zahlreiche neue Aufgaben- und Tätigkeitsfelder.

Aus unserer Umfrage konnten wir auch ableiten, dass die von uns befragten Mitarbeiter im Durchschnitt überwiegend zufrieden mit ihrem Arbeitsplatz sind, weshalb wir den Fachkräftemangel nicht der Frustration am Arbeitsplatz allein zuordnen können. Wir haben die Teilnehmer gefragt, was sie an einer neuen Stelle positiv ansprechen würde und leiten daraus unsere Handlungsempfehlungen für die Direktionen ab (angelehnt an die Bedürfnispyramide von Maslow sollte eine stufenweise Anpassung erfolgen).

Der Umgang miteinander und eine gute Kommunikation zwischen den Abteilungen, aber auch innerhalb der einzelnen Abteilungen, sollten fokussiert werden, denn die Mitarbeiterzufriedenheit wird stark davon beeinflusst. Besonders die Führungskräfte tragen hier die Verantwortung für die Umsetzung und das Schaffen sowie Beibehalten eines positiven Arbeitsklimas.

Des Weiteren empfehlen wir, das vorhandene Personal kontinuierlich weiterzubilden, damit diese Mitarbeiter*innen unter anderem ihr Fachwissen an junge, noch nicht so erfahrene Nachwuchskräfte weitergeben können. Berufseinsteiger*innen sollten entwickelt und gefördert werden in ihren Hard- und Soft- Skills. Die Anforderungen bezüglich der Erfahrungen und Vorkenntnisse sollten herabgesetzt werden, um den Fachkräftemangel mit jungen, weniger erfahrenen Fachkräften decken zu können. Auf die Zufriedenheit des Personals ist besonderer Wert zu legen, um eine Abwanderung zu vermeiden.

Zusammenfassend kann man sagen, dass durch die Digitalisierung heutzutage viel von den Sales Managern gefordert wird. Hinzu kommt der demografische Wandel, welcher dazu führt, dass es in der Hotellerie an potenziellen Bewerbern mangelt.