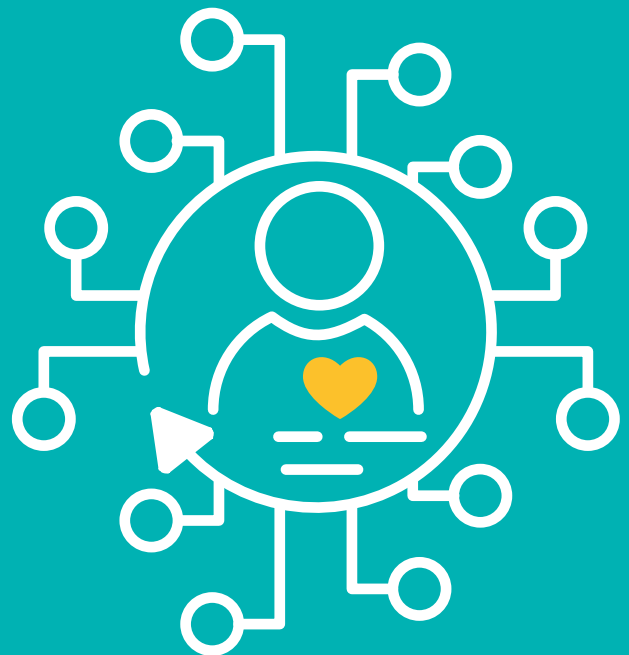


EHI-STUDIE

People in Retail 2024/25

Status Quo & Trends

EHI





Liebe Leserinnen und Leser,

Fachkräftemangel, Fluktuation und die Digitalisierung von Prozessen dominieren die Personalarbeit im deutschen Einzelhandel. Gut qualifizierte Fachkräfte zu gewinnen und vor allem langfristig zu binden, gehört nach wie vor zu den zentralen Herausforderungen. Denn die Konkurrenz zu anderen Branchen, die teilweise bessere Arbeitsbedingungen bieten können, ist groß. Neue Technologien können die HR dabei unterstützen die Arbeitswelt des Einzelhandels gleichermaßen effizient und attraktiv zu gestalten. Dies bedeutet allerdings auch, Veränderung anzunehmen und Menschen im Transformationsprozess intensiv zu begleiten.

Die vorliegende Trendstudie gibt einen Überblick über den aktuellen Stand und die Herausforderungen in der Personalarbeit. Sie zeigt auch,

welche Maßnahmen ergriffen werden, um sich zukunftsfähig aufzustellen.

Wir bedanken uns herzlich bei allen Unternehmen, die sich an der Befragung beteiligt haben, und freuen uns auf Anregungen für weitere Untersuchungsthemen.

Köln, im Januar 2025



Ulrike Witt

Leiterin Forschungsprojekt Personal
EHI Retail Institute



Inhalt

2	VORWORT	14	TRENDS
4	MANAGEMENT SUMMARY	16	FAZIT
6	METHODIK UND TEILNEHMENDEN-STRUKTUR	18	ANHANG
7	TOPTHEMEN	18	Über das EHI
		19	Impressum
9	STATUS QUO		
9	Fachkräfte für den Handel begeistern		
12	Digitalisierung & Künstliche Intelligenz		
13	Neue Rolle der HR		



Die in der Studie **abgebildete Grafik** ist in unserer Online-Statistik-Datenbank **handelsdaten.de** verfügbar und kann heruntergeladen werden.



Die Teilnehmenden wurden gezielt ausgewählt, um heterogene Branchen abzudecken.

Methodik und Teilnehmenden-Struktur

QUALITATIVE BEFRAGUNG

Zwischen März und September 2024 führten wir 20 jeweils 45–60minütige teilstrukturierte Interviews mit HR-Expert:innen aus dem deutschen Einzelhandel durch. Den Interviews lag eine Liste offener Fragen in Form eines Leitfadens zugrunde. Dieser Interview-Leitfaden diente als Grundgerüst, um eine Vergleichbarkeit der Interviews zu ermöglichen und wurde flexibel an die jeweilige Interviewsituation angepasst. Außerdem stand er den befragten Expert:innen im Vorfeld zur Vorbereitung zur Verfügung.

INTERVIEWLEITFADEN ÜBERSICHT

1. Was sind für Sie aktuell die größten Herausforderungen?
2. Konkretisierung folgender Themenfelder:
 - a. Personalbedarf, Recruiting und Employer Branding
 - b. Pre-, On-, Offboarding
 - c. Personalentwicklung und Wissenstransfer
 - d. Talentmanagement und Karriereperspektiven

- e. Führung
- f. Kultur und Werte
- g. Mitarbeiterbindung und Benefits
- h. Digitalisierung/Transformation/New Work
- i. KI
- j. Rolle von HR

3. Trends

STUDIENDEILNEHMER:INNEN

Befragt wurden Führungskräfte aus den Personalabteilungen großer filialisierter Einzelhandelsunternehmen. Die Teilnehmenden wurden gezielt ausgewählt, um heterogene Branchen abzudecken, sie kommen aus den Branchen Lebensmittel, Möbel & Einrichten, Hobby & Outdoor, Drogerie & Gesundheit, Parfümerie, Mode & Accessoires, Generalist sowie aus Fachmärkten für Kinder, Schmuck und Tiere.

**VERLAG**

EHI Retail Institute GmbH
 Spichernstraße 55
 50672 Köln
 Tel. +49 221 57993-0
 Fax +49 221 57993-45
 info@ehi.org
 www.ehi.org

HERAUSGEBER

EHI Retail Institute e. V.

GESCHÄFTSFÜHRUNG EHI RETAIL INSTITUTE

Michael Gerling

AUTORIN

Ulrike Witt, witt@ehi.org

LAYOUT

EHI Retail Institute GmbH

COPYRIGHT© 2025

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder einem anderen Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Das EHI Retail Institute versucht mit größtmöglicher Sorgfalt, in der vorliegenden Studie richtige, vollständige und aktualisierte Informationen zur Verfügung zu stellen. Fehler können jedoch nicht völlig ausgeschlossen werden. Das EHI Retail Institute übernimmt daher keinerlei Haftung oder Garantie für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Qualität und/oder Aktualität der veröffentlichten Informationen, es sei denn, die Fehler wurden vorsätzlich oder grob fahrlässig begangen. Dies betrifft sowohl materielle als auch immaterielle Schäden Dritter, die durch die Nutzung des Informationsangebots verursacht werden.

BESTELLMÖGLICHKEITEN

Tel. +49 221 57993-43
 vertrieb@ehi.org
 www.ehi.org/wissen/publikationen/

ISBN: 978-3-87257-615-6

PREIS: 195,00 € zzgl. gesetzlicher MwSt.

BILDRECHTE:

Cover: vektor67/stock.adobe.com, Composing EHI,
 Seite 2: Bussarin/stock.adobe.com
 Seite 3: chokniti/stock.adobe.com
 Seite 4: peopleimages.com/stock.adobe.com

**IHRE ANSPRECHPARTNERIN ZUM
 THEMA PERSONAL IM HANDEL**



Ulrike Witt
 Leiterin Forschungsprojekt
 Personal im Handel
 EHI Retail Institute
 Tel. +49 221 57993-994
 witt@ehi.org