

**SOZIALKOMPETENZ – DER SCHLÜSSEL ZUM ERFOLG!**

Prof. Jürg Arpagaus, lic. rer. pol., Dipl. Ing. FH, Forschungsleiter Kalaidos Fachhochschule

**Eine empirische Untersuchung über Qualifikationen, Karriere und Löhne in Marketing und Verkauf.**

Was bringen heute erfolgreiche Marketing- und Verkaufsfachleute für Qualifikationen mit? Über welche Qualifikationen muss in Zukunft jemand verfügen, um in Marketing und Verkauf Karriere zu machen? Gibt es einen Königsweg der Marketingkarriere? – Diesen und anderen Fragen wird in der Publikation "Marketing und Verkauf: Qualifikationen – Karriere – Löhne" nachgegangen. Die Private Hochschule Wirtschaft (PHW, Zürich) und Swiss Marketing (SMC) haben in einem Kooperationsprojekt die

Qualifikationsanforderungen in Marketing und Verkauf wissenschaftlich untersucht. Die Resultate liegen nun vor.

**Kommunikationsfähigkeit am wichtigsten**

Eines der zahlreichen Resultate der Untersuchung ist, dass die Kommunikationsfähigkeit und die Fähigkeit, auf Kundenbedürfnisse einzugehen, heute die wichtigsten Qualifikationsanforderungen an Marketing- und Verkaufsfachleute sind. Gemäss den über 500 befragten Fachspezialisten sind es vor allem die Sozialkompetenzen, welche einen guten Marketer auszeichnen. Was bereits heute eine der wichtigsten Kompetenzen zu sein scheint, wird in Zukunft noch an Bedeutung gewinnen. Die Studie zeigt auf, dass die Sozialkompetenzen zum grossen Teil in der Praxis erworben werden. Die Untersuchungsergebnisse weisen ferner darauf hin, dass in der Aus- und Weiterbildung von Marketing- und Verkaufsfachleuten Sozialkompetenzen vermehrt als Schlüsselqualifikation verstanden werden müssen. Das heisst, Marketer sollten geschult werden, Emotionen und andere soziale Signale von Mitmenschen (Kunden, Kollegen, Mitarbeitenden) zu erkennen und zu deuten. Sie müssen trainiert werden, in sozialen Situationen adäquat zu reagieren, spontane Beziehungen zu fremden Personen herzustellen, Gruppen zu organisieren und zu koordinieren oder Kompromisse auszuhandeln und Konflikte zu lösen.

**Zunehmende Internationalisierung**

Die sozialen Kompetenzen sind in Zukunft auch in einem zunehmend internationalen Kontext notwendig. Entsprechend wurde von den befragten Marketing- und Verkaufsfachleuten den Fremdsprachenkenntnissen der höchste Bedeutungszuwachs attestiert. Mit der wachsenden Internationalisierung von Unternehmungen und der Globalisierung der Märkte werden die Arbeitskollegen und Kunden nicht mehr zwingend Deutsch sprechen. Entweder einigt man sich auf eine "Lingua Franca" wie beispielsweise das Englische, oder die Marketing- und Verkaufsfachleute nehmen die Sprache ihrer Kunden an. In beiden Fällen wird die Kenntnis mindestens einer Fremdsprache vorausgesetzt. Oft reicht jedoch das reine Sprachverständnis nicht aus, um Kunden aus andern Kulturkreisen und ihre Bedürfnisse zu verstehen. Es wird entsprechend mehr interkulturelles Wissen von den Marketing- und Verkaufsfachleuten verlangt werden. Wissen über kulturelle Differenzen und ihre Auswirkungen auf das Marketing und den Verkauf wird gemäss Untersuchung zunehmend nachgefragt werden. Marketing- und Verkaufsfachleute müssen sowohl in lokalen transkulturellen Gesellschaften als auch auf dem globalen interkulturellen Parkett adäquat agieren und handeln können. Dabei wird immer wichtiger, bei neuen Anforderungen flexibel und kreativ handeln zu können, was wiederum mit einer hohen Lernbereitschaft und Lernfähigkeit verbunden ist.

Über welchen Bildungsweg können diese Qualifikationen angeeignet werden? Gibt es den Königsweg zum Marketingleiter bzw. zur Marketingleiterin? Wie die Untersuchung der PHW zeigt, absolvierte die Hälfte der befragten Führungskräfte in Marketing und Verkauf eine Berufslehre. In vielen Fällen reicht diese jedoch nicht aus, um eine Führungsposition zu erreichen. Vier Fünftel der Befragten absolvierten nach der Berufslehre eine Aus- oder Weiterbildung, die in der Regel erst nach Eintritt ins Marketing erfolgte. Dabei wählten ca. 65% eine Weiterbildung auf der Stufe von Fachausweisen sowie höherer Fachschule und knapp 30% absolvierten eine Fachhochschule.

Die Studie zeigt auf, dass sich die Löhne aufgrund der abgeschlossenen Aus- und Weiterbildung unterscheiden. So liegt der durchschnittliche Lohn eines Fachhochschulabsolventen durchschnittlich um ca. CHF 40'000.- pro Jahr höher als der eines Absolventen mit einem Fachausweis. Weitere Details zu den Löhnen, den Karriereverläufen sowie den heutigen und zukünftigen Qualifikationsanforderungen sind in der Publikation "Marketing und Verkauf: Qualifikationen – Karriere – Löhne" (Bezugsquelle siehe unten) zu finden.

Prof. Jürg Arpagaus, lic. rer. pol., Dipl. Ing. FH, Forschungsleiter der Privaten Hochschule Wirtschaft in Zürich.

*Die erwähnte Publikation "Marketing und Verkauf: Qualifikationen – Karriere – Löhne" kann ab dem 2.2.2005 für CHF 25.- bei folgender Adresse bestellt werden:*

*Springer Schweiz, Sabrina Iseli, Bahnhofstrasse 24, 8803 Rüschlikon,  
Tel.: 044 724 77 16, Fax 044 724 78 33, E-Mail: [s.iseli@mediadaten.ch](mailto:s.iseli@mediadaten.ch)  
[05.01.2005]*