

## **Presseinformation**

Dorsten, 21. August 2019

### **Weiterbildung, Wissensmanagement, Gesundheitsmanagement:**

#### **Die wichtigsten Personal-Zahlen aus dem Service**

**Service-Verband KVD e.V. hat die wichtigsten Kennzahlen  
zusammengetragen**

**Wer im Service arbeitet, tickt anders – das hört man oft, und das ist positiv gemeint. Engagierte Mitarbeiter leben den Service, für sie ist der Dienst am Kunden eine Lebensaufgabe. Aber je nach Einsatzbereichen ist auch eine gewisse Last zu tragen, angefangen von der Verantwortung über den Dialog zum Kunden bis zum körperlichen Einsatz im technischen Kundendienst. Für- und Vorsorge sind wichtig – und da sind Führungskräfte genauso gefragt wie jeder einzelne Mitarbeiter selbst. Die wichtigsten Kennzahlen dazu hat der Service-Verband KVD e. V. zusammengestellt.**

#### **Weiterbildung vorhandener Service-Mitarbeiter**

Welche Faktoren spielen bei der Weiterbildung von Mitarbeitern eine Rolle? Die Zahlen der KVD-Service-Studie zeigen, dass aktuell vor allem eine frühzeitige Weiterbildung jüngerer Mitarbeiter als sinnvoll erachtet wird, gerade auch mit Blick auf zukünftige Stellenprofile. Heute auch schon wichtig, in Zukunft aber der Studie nach noch bedeutsamer: Zur Gewinnung sehr guter Mitarbeiter bedarf es transparenter Aufgaben und individueller Entwicklungsmöglichkeiten. Das Anpassen von Qualifizierungsmethoden für die zukünftigen Herausforderungen wird in Zukunft außerdem an Bedeutung gewinnen.

#### **Mitarbeiterentwicklung und Know-how-Transfer an der Schnittstelle zwischen jungen und alten Service-Mitarbeitern**

Welche Wertigkeit haben Maßnahmen in Service-Unternehmen, wenn es um die Weiterentwicklung der Organisation und die Förderung von Mitarbeitern geht? Ganz oben auf der Liste stehen laut KVD-Service-Studie Mitarbeiterentwicklung und Know-how-Transfer. Ebenfalls als wichtig angesehen werden Ausbildungsprogramme, Weiterbildungsmaßnahmen und flexible Arbeitszeiten. Genau betrachtet werden auch

Maßnahmen in der Gesundheitsförderung sowie beim mobilen Arbeiten. Wenig Bedeutung genießen hingegen Maßnahmen wie die Reduzierung des Fachkräftebedarfs oder die Personalakquise im Ausland.

### **Krankschreibungen pro Mitarbeiter in einer Organisation pro Jahr**

Wie oft werden Mitarbeiter arbeitsunfähig gemeldet? Nach Zahlen des Dachverbandes der Betriebskrankenkassen sind 41,7 Prozent gar nicht krankgeschrieben, 24,6 Prozent ein Mal im Jahr. 14,8 Prozent sind zwei Mal im Jahr krank gemeldet, 19 Prozent drei Mal und mehr.

### **Formen der Erkrankungen von Mitarbeitern und ihre Dauer**

Der Dachverband der Betriebskrankenkassen hat ermittelt, welche Erkrankungen bei Mitarbeitern auftreten – und wie lange die Ausfallzeit insgesamt ist. Mit 25,2 Prozent tauchen Muskel- und Skeletterkrankungen am häufigsten auf – sie bedeuten gleichzeitig einen Ausfall von 19,9 Tagen im Schnitt. Zu 16,3 Prozent tauchen psychische Störungen auf – dann ist im Schnitt gleich mit 38,8 Tagen zu rechnen. Nur 4,5 Prozent der Erkrankungen entfallen auf Infektionen, dann stehen auch nur 5,6 Tage pro Fall zur Disposition. Auf ähnlichem Niveau bewegen sich Erkrankungen des Verdauungssystems: 4,9 Prozent sind betroffen, mit einem durchschnittlichen Ausfall von 6,3 Tagen.

### **Rhythmus zur Erfassung der Kompetenzen von Service-Mitarbeitern**

Wie intensiv erfassen Unternehmen die Kompetenzen von Service-Mitarbeitern? Laut KVD-Service-Studie erfassen zwar 11 Prozent die Kompetenzen jedes halbe Jahr und 59 Prozent jedes Jahr. Aber 3 Prozent tun dies nur alle 2 Jahre, bei weiteren 19 Prozent passiert das zudem nur unregelmäßig und bei immerhin 9 Prozent gar nicht.

**Hinweis an die Redaktionen:** Bei Interesse an weiteren Zahlen, Daten und Fakten zum Thema wenden Sie sich direkt an Alexandra Engeln, [a.engeln@kvd.de](mailto:a.engeln@kvd.de)

#### **Ihre KVD-Ansprechpartner:**

Markus Schröder, KVD Geschäftsführer, Tel: 02362 . 9873-0, [gs@kvd.de](mailto:gs@kvd.de)  
Alexandra Engeln, Leitung Marketing & Kommunikation, Tel: 02362 . 9873-14, [a.engeln@kvd.de](mailto:a.engeln@kvd.de)

#### **Ihr Presse-Ansprechpartner:**

Michael Braun, KVD Redaktion, Tel: 02309 . 7847-113, [redaktion@kvd.de](mailto:redaktion@kvd.de)

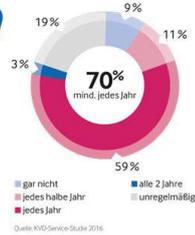
#### **KVD e. V. – der Service-Verband**

Der KVD unterstützt Fach- & Führungskräfte bei der Verbesserung ihres technischen Kundendienstes. Über Netzwerkveranstaltungen, Aus- und Weiterbildungen sowie die Einbindung neuester Forschungsergebnisse erhalten Mitglieder einen entscheidenden Wissens- und damit Marktvorsprung.

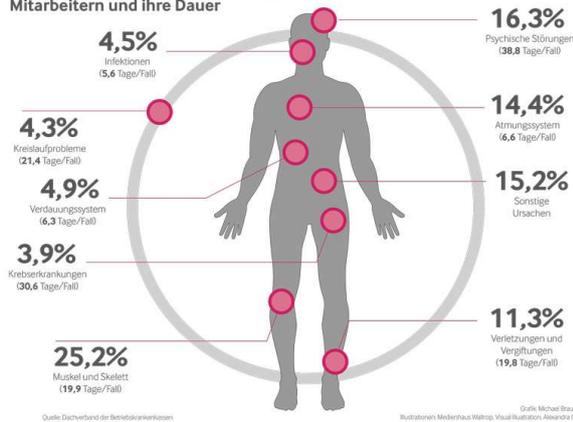
## Auf einen Blick: Trendthemen in Zahlen

Der Service-Verband KVD e. V. zeigt Ihnen in einer aufwändigen Infografik die wichtigsten Zahlen, Daten und Fakten zu Trendthemen im Service, dieses Mal zu Trends und Fakten zur Weiterbildung und zum Gesundheitsmanagement. Die Zahlen wurden von den Experten des KVD e. V. zusammengetragen und interpretiert. Aus der KVD-eigenen Service-Studie sind weitere Ergebnisse in diese Übersicht eingeflossen. Weitere Informationen zum KVD und seinem Expertennetzwerk finden Sie unter [www.kvd.de](http://www.kvd.de).

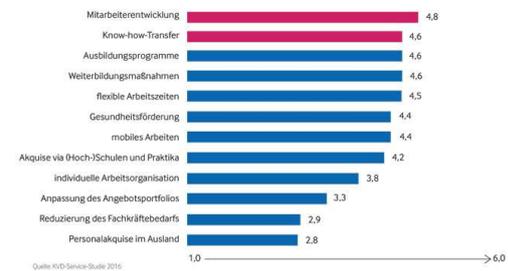
### Rhythmus zur Erfassung der Kompetenzen von Service-Mitarbeitern



### Formen der Erkrankungen von Mitarbeitern und ihre Dauer



### Mitarbeiterentwicklung und Know-how-Transfer effektiv an der Schnittstelle zwischen jungen und alten Service-Mitarbeitern



### Krankschreibungen pro Mitarbeiter in der Organisation in einem Jahr

**41,7%** gar nicht, **24,6%** ein Mal, **14,8%** zwei Mal, **19,0%** drei Mal und mehr

Arbeitsunfähig gemeldet mit ärztlichem Attest; Pflicht- und freiwillig versicherte Mitglieder der Betriebskrankenkassen einschließlich Empfänger von Arbeitslosengeld I und II, ohne Rentner | Quelle: Dachverband der Betriebskrankenkassen

### Weiterbildung vorhandener Service-Mitarbeiter



Redaktion: Service-Verband KVD e. V. • [www.kvd.de](http://www.kvd.de)