
Gabriala Minder: Personalentwicklung und -motivation als strategischer Erfolgsfaktor im Detailhandel Schweiz. Konzeptionelle Grundlagen - Empirische Untersuchung - Gestaltungsempfehlungen. Oktober 2002.

Die Situation im Detailhandel ist geprägt von immer kleineren Gewinnmargen auf den Produkten, immer homogener werdenden Angeboten und Sortimenten, vergleichbarer Qualität sowie von austauschbaren Unique Selling Propositions (USP).

Die vorliegende Lizentiatsarbeit beschäftigt sich mit den Fragen, ob durch das Verhalten und die Einstellung des Verkaufspersonals im Detailhandel eine Unique Selling Proposition bzw. Kundenbindung geschaffen werden kann und welche Personalentwicklungs- und Personalmotivations-Massnahmen nötig sind, um über das Personal eine Leistungsdifferenz gegenüber Konkurrenz zu generieren.