Das sagt ein Insider

»DER CIRCLE OF LIFE IST DAS PROBLEM«

Die Ergebnisse unserer Recherchen seien korrekt, kratzten aber lediglich an der Oberfläche. Nachdem wir unseren GameStop-Report auf GameStar.de veröffentlicht hatten, meldete sich Julian König* bei uns: Er habe als Manager bei der Handelskette gearbeitet und viele Einblicke in ihre Arbeitsweise gewonnen, auch die Deutschlandzentrale in Memmingen sei ihm vertraut. Nachdem er uns Beweise für seine ehemalige Betriebszugehörigkeit vorgelegt hat, haben wir mit ihm über den »Circle of Life« und die Mobbing-Vorwürfe anderer Ex-Mitarbeiter gesprochen. Das Interview wurde für eine bessere Lesbarkeit redigiert.

*Name von der Redaktion geändert

GameStar: Wie gut funktioniert GameStops »Circle of Life«-Programm?

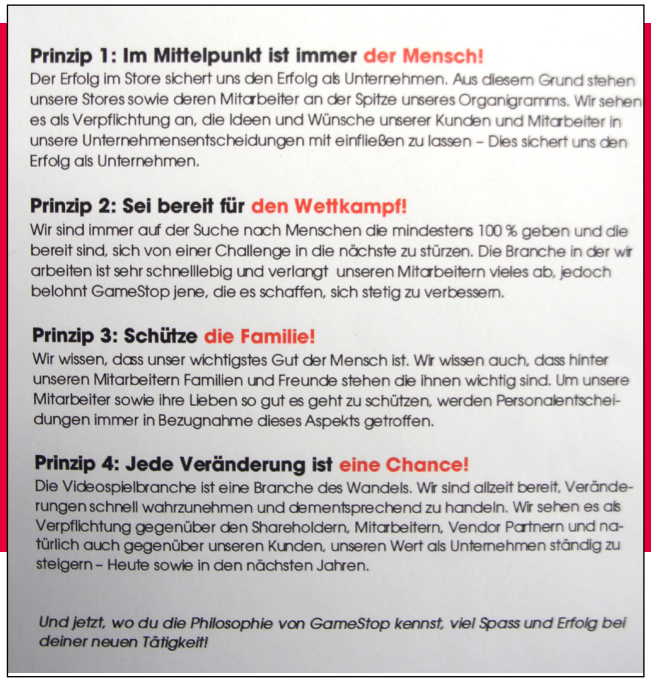
Julian König: Für die Leistungsbewertung eines Gebietes oder eines Ladens steht der »Circle of Life« über allem. Der Pre-Owned-Anteil, der Gebrauchtwarenanteil, ist dafür hauptentscheidend. Ein guter Pre-Owned-Anteil liegt zwischen 30 und 35 Prozent des Jahresumsatzes. Daneben gibt's noch andere spezielle Bewertungskriterien, etwa Trade-Ins, also die Eintauscherlöse, die man nur sehr schwer beeinflussen oder voraussagen kann, oder Pre-Sales, also die Menge an verkauften Vorbestellungen. Außerdem spielen Zubehörverkäufe eine Rolle und so weiter. Für jeden Bereich existieren Ranglisten. Und es ist eine Wissenschaft für sich: Man muss in der Mischung gut sein, darf aber in keinem einzelnen Bereich besonders herausstechen. Wenn eine Filiale beispielsweise besonders gut bei Neuwaren ist, dann hat sie wahrscheinlich einen schlechten Gebrauchtwarenanteil.

Das heißt, dass man nicht zu viel Neuware verkaufen darf, sonst gibt's Ärger?

Ja. Eigentlich ist der »Circle of Life« ein Kreislauf der Selbstzerstörung. Denn ein Teil davon sind die Pre-Sales, die Vorbestellungen. Das beste Beispiel dafür sind starke Releasetage: FIFA, Call of Duty, Battlefield. Wenn solche großen Triple-A-Titel erscheinen, verkauft ein kleiner Shop extrem viel davon – oft bereits vorab. Dann liegt der Pre-Owned-Anteil allerdings nicht bei den geforderten 30 Prozent, sondern sinkt zum Beispiel auf drei Prozent, weil so viel mehr Neuware über die Ladentheke wandert. Prompt kommt am Abend die Anfrage vom zuständigen Gebietsmanager: Warum habt ihr so einen niedrigen Gebrauchtwarenanteil?

Was ist mit den Versicherungen für Spiele und Konsolen, wie streng werden die bewertet?

Ein gutes Beispiel dafür sind Konsolen-Releases: In einem Laden hatten wir am Erstverkaufstag 300 PlayStation-4-Konsolen. Das war richtig heftig für so eine kleine Filiale. Der Media Markt nebenan hatte nur 30 Konsolen bekommen. Wir haben in der ersten Stunde 15.000 Euro Umsatz gemacht. Und die Hauptfrage am Ende des Tages war: Warum habt ihr so wenige Konsolenversicherungen verkauft? Das müsst ihr euch mal vorstellen: Man macht so viel Umsatz und muss darauf achten, dass im Getümmel keine großen Scheine verloren gehen. Und dann soll man auch noch Zusatzverkäufe leisten? Das geht einfach nicht mehr. Eine GameStop-Filiale mit zwei Mitarbeitern ist überhaupt nicht auf einen solchen Ansturm ausgerichtet. Und das ist das Problem dabei: Im »Circle of Life« findet man als Manager immer etwas, womit man seine Mitarbeiter runtermachen kann.



Prinzip 1: Im Mittelpunkt ist immer der Mensch!
Der Erfolg im Store sichert uns den Erfolg als Unternehmen. Aus diesem Grund stehen unsere Stores sowie deren Mitarbeiter an der Spitze unseres Organigramms. Wir sehen es als Verpflichtung an, die Ideen und Wünsche unserer Kunden und Mitarbeiter in unsere Unternehmensentscheidungen mit einfließen zu lassen – Dies sichert uns den Erfolg als Unternehmen.

Prinzip 2: Sei bereit für den Wettkampf!
Wir sind immer auf der Suche nach Menschen die mindestens 100 % geben und die bereit sind, sich von einer Challenge in die nächste zu stürzen. Die Branche in der wir arbeiten ist sehr schnelllebig und verlangt unseren Mitarbeitern vieles ab, jedoch belohnt GameStop jene, die es schaffen, sich stetig zu verbessern.

Prinzip 3: Schütze die Familie!
Wir wissen, dass unser wichtigstes Gut der Mensch ist. Wir wissen auch, dass hinter unseren Mitarbeitern Familien und Freunde stehen die ihnen wichtig sind. Um unsere Mitarbeiter sowie ihre Lieben so gut es geht zu schützen, werden Personalentscheidungen immer in Bezugnahme dieses Aspekts getroffen.

Prinzip 4: Jede Veränderung ist eine Chance!
Die Videospielbranche ist eine Branche des Wandels. Wir sind allzeit bereit, Veränderungen schnell wahrzunehmen und dementsprechend zu handeln. Wir sehen es als Verpflichtung gegenüber den Shareholdern, Mitarbeitern, Vendor Partnern und natürlich auch gegenüber unseren Kunden, unseren Wert als Unternehmen ständig zu steigern – Heute sowie in den nächsten Jahren.

Und jetzt, wo du die Philosophie von GameStop kennst, viel Spass und Erfolg bei deiner neuen Tätigkeit!

Mensch und Familie werden im GameStop-Mitarbeiterhandbuch als zentrale Punkte genannt. In der Realität werden sie ignoriert.

Musstest auch du selbst Mitarbeiter fertigmachen?
Ich war beim Manipulieren mittendrin. Besser gesagt: Ich bin soweit manipuliert worden, dass ich selbst manipuliert habe. Ein Beispiel: Ich habe fünf Aushilfen eingestellt. Dann habe ich mit denen ein Mitarbeitergespräch geführt und gesagt: In einem Monat werden nur noch zwei von euch da sein. Und zwar diejenigen mit den besten Pre-Sales und dem besten Pre-Owned-Anteil. Durch dieses System wirst du gezwungen, die Leute unter Druck zu setzen, um deine eigene Haut zu retten.

Steht denn auch die Führungsebene selbst in Memmingen unter einem solchen Druck?
In Memmingen ist der Druck nicht spürbar. Die sind relativ gut darin, die Fehler auf die Läden zu schieben. Beispiel Zubehör: Der Umsatzanteil von Zubehör muss bei zwölf Prozent liegen. Aber im Vergleich zu Media Markt und Saturn bieten die GameStop-Läden ziemlich mieses Zubehör an! Und wenn man dann in der Zentrale anruft und sagt: Hey, gebt uns vernünftiges Zubehör, dann sagt Memmingen: Ihr müsst verkaufen, was ihr kriegt. Die Filiale hat dann die Probleme, nicht der Einkäufer in Memmingen.

Viele unserer anderen Informanten berichten von Bonuszahlungen, die Store-Managern zustehen, wenn ihre Filiale besonders viel Umsatz macht. Wie genau funktioniert das?
Das ist ziemlicher Mist. Denn es gibt keine Zielvorgabe, sondern eine Rangliste. Du musst besser sein als die anderen Filialen. In Österreich bekam man dann rund 200 Euro netto mehr im Monat. Im November, Dezember und Januar lag der Bonus bei 1.000 Euro brutto. Man muss allerdings im Vergleich mit anderen Store-Managern und Gebietsleitern einer der besten, wenn nicht sogar der beste sein, um überhaupt diese Provision zu erhalten. Und dafür muss man sich durch das »Circle of Life«-Programm richtig reinhängen. Das gilt sogar für Weihnachtsfeiern: Das Geld dafür muss sich ein Laden erarbeiten. Nur die drei besten Filialen eines Gebietes bekommen je 30 Euro ausgezahlt. Klar, Weihnachtsfeiern sind nicht verpflichtend, aber das ist schwach.

Mitarbeiter haben uns erzählt, dass sie teilweise 10 bis 12 Stunden ohne Pause durcharbeiten mussten. Ein ehemaliger Verkaufsmitarbeiter sagt, er habe in eine Flasche pinkeln müssen, weil es keine Toilette gab und auch keine Möglichkeit, den Laden zu verlassen. Sind solche Horrorgeschichten Einzelfälle?
Nein, das ist die Regel. Mittelgroßen Filialen haben meistens zu wenig Mitarbeiter. Das Budget reicht für eine einzige Aushilfskraft, die etwa einen Tag pro Woche im Laden sein kann. Und denkt mal an den September: Da erscheint FIFA, die Woche drauf Battlefield, dann noch andere Spiele. Man ist ständig im Laden, weil man ja seine Zahlen erreichen muss. Wenn man in der Releasezeit pinkeln muss, dann geht man ins Lager. Ich habe schon mit einigen Leuten gesprochen, die zu mir gesagt haben: Das ist ganz normal, das macht jeder. Ich selbst habe damals kein großes Ding daraus gemacht, das jahrelang ebenfalls gemacht und irgendwann gedacht: Wie weit bist du gekommen? Ist das jetzt dein Leben?

Das macht es aber schwierig, dass Frauen im Laden arbeiten, oder?
Ja. Man sollte sich mal den Frauenanteil anschauen. Der ist mehr als gering. Und Frauen werden sicherlich nicht bevorzugt beim Bewerbungsgespräch. Aber es bewerben sich auch nicht sonderlich viele Frauen. Es gibt kaum einen Laden mit eigener Toilette.

Kürzlich hat GameStop USA bekanntgegeben, dass das »Circle of Life«-Programm gelockert wird. Es werden jetzt nicht mehr einzelne Mitarbeiter an ihren Verkäufen gemessen, sondern nur noch die Läden an sich. Wird diese Änderung helfen, Druck von Mitarbeitern zu nehmen und somit auch Kunden eine bessere Erfahrung bieten?
Nein, es ist sogar umgekehrt. In Deutschland, Österreich und der Schweiz wurde schon immer nur die komplette Filiale bewertet. Aber vor kurzem wurde angekündigt, dass das Tracking auf einzelne Mitarbeiter ausgeweitet werden soll. Genau das Gegenteil von dem, was in den USA behauptet wird.

Doch schon die Laden-Gesamtwertung hat offensichtlich große Probleme bereitet. Gibt es denn keine Aussicht, dass sich die Situation bessert?
Für die Mitarbeiter wird es eher noch schlimmer. Der Wettkampf wird extremer. Das Hauptproblem bleibt aber der »Circle of Life«.

Vielen Dank fürs Gespräch. ★

Ohne ihn gibt es kein GameStop.

Ohne ihn gibt es kein GameStop: der »Circle of Life«.

8. Effiziente Personaleinsatzplanung

Der letzte Punkt deiner Einarbeitung beschäftigt sich mit der Planung von Personal. Um das Maximum an Beratung und Zusatzverkäufen in deinem Store zu gewährleisten, ist es enorm wichtig, die Zeit die deine Mitarbeiter im Store verbringen optimal zu planen.

Anbei findest du ein paar Tipps zur effizienten Personaleinsatzplanung:

- **Versuche deine Pläne immer in Monaten zu schreiben.** Die Vorteile liegen auf der Hand: Du hast mehr Kontrolle über dein Aushilfsbudget und deine Mitarbeiter können sich ihre anderen Tätigkeiten besser einteilen.
- **Bestimme die frequenzstarken Zeiten in deinem Store.** Beachte zu Beginn immer die Umsatzkurven in deinem Store. Es gibt sowohl typische Wochenendstores, aber auch Stores, die unter der Woche mehr Umsatz machen.
- **Achte auf die kommenden Releases.** Bei der Planung ist es sehr wichtig, dass du dir im Vorfeld auch kommende Releases ansiehst. Bedenke unbedingt, dass Releasebrüche keine Seltenheit sind und plane demnach mit „Aushilfen auf Abruf".
- **Beachte die Maximalarbeitszeiten deiner Mitarbeiter.** Jeder Mitarbeiter hat nach 6 Stunden Arbeit Anspruch auf 30 Min. Pause. Die maximale Arbeitsleistung pro Woche darf 48 Stunden nicht überschreiten.
- **Gib deinen neuen Mitarbeitern Zeit um zu lernen.** Versuche unbedingt, neue Mitarbeiter nicht sofort an frequenzstarken Tagen einzuteilen. Außerdem sollten sie frühestens nachdem Level 1 erfolgreich geschult wurde allein gelassen werden.

Wenn du diese Punkte beim Planen in Zukunft berücksichtigst, solltest du keine Probleme mehr haben, zeit- und kosteneffizient zu arbeiten.

Im Handbuch werden Maximalarbeitszeiten für Mitarbeiter genannt. Tatsächlich wird darauf bei GameStop nur sehr wenig geachtet.