



# DIE ARBEITSWELT IM POSTSEKTOR IM JAHR 2030

Gemeinsame Erklärung über die Entwicklung  
des Postsektors

# EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR

PostEurop<sup>®</sup>

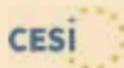


# ÖKOSYSTEM



# EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR

PostEurop®

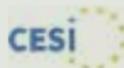


# VOR ORT



## EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR

PostEurop<sup>®</sup>





VOR  
ORT

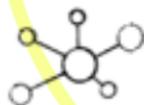
## DER CONCIERGE



Förderung  
des lokalen  
Know-hows



Lokale  
Behörden



Ein robustes  
Mitarbeiternetzwerk



Einfühlsam

EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR

Nach mehreren Jahren als Postzusteller in einer Großstadt entschied ich mich dafür, in meine Heimatregion zurückzukehren. Ich wollte die Nähe zu meiner Familie genießen und wieder eine Verbindung zu meinen Wurzeln herstellen. Daher habe ich mich entschieden, Vollzeit-Concierge bei der Post zu werden. Was mich an meinem vorherigen Zustellungsjob besonders ansprach, war der soziale Aspekt – die Möglichkeit, persönlich bei den Leuten vorbeizuschauen und ihnen zu helfen. Heute bedeutet mir diese Chance, mehr als ich von einem Job erwarten könnte, insbesondere in **einem Viertel, das ich gut kenne und in dem ich mich stets wohlfühlt habe**. In dieser Umgebung, in der die Gemeinschaft sich kennt, ist die Arbeit als Concierge besonders motivierend, insbesondere wenn man über die erforderlichen Fähigkeiten und Ressourcen verfügt. Kurz gesagt, **ich erbringe soziale Dienstleistungen. Das beinhaltet die Unterstützung älterer Menschen, die Betreuung von Kindern, die Anleitung von Kunden und mehr. Dank meiner umfassenden Kenntnis des Dorfes, in dem ich arbeite, gelingt es mir leichter, den Anforderungen meiner Arbeit gerecht zu werden.**



## MEINE FÄHIGKEITEN ...

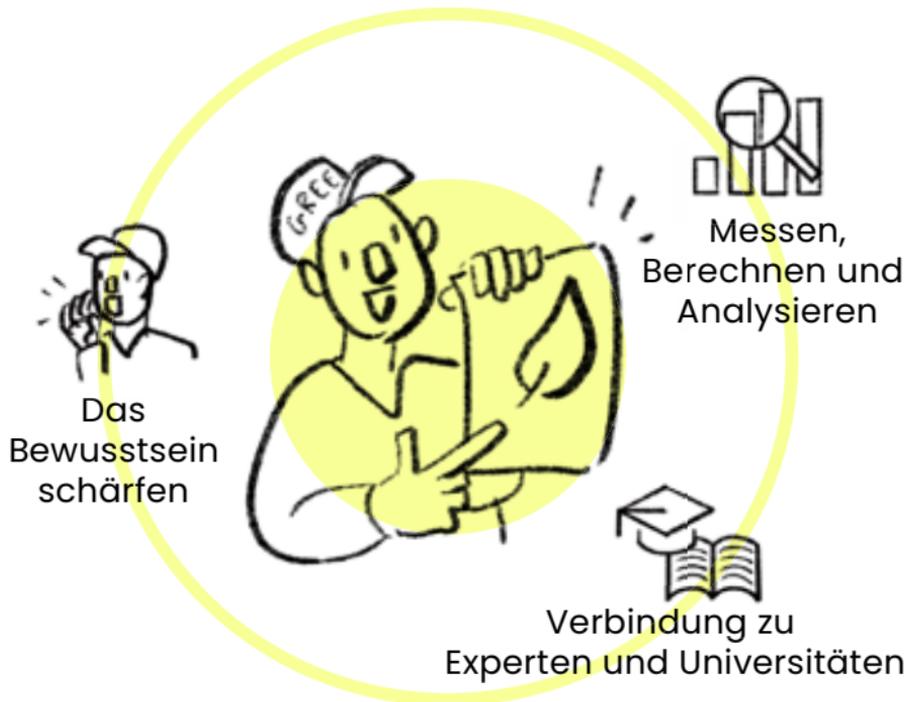
- **Soziale Kompetenz und Menschenkenntnis:** den Kunden helfen und ihnen das geben, was sie brauchen
- **Kommunikationsfähigkeit:** Fähigkeit zur einfühlsamen Kommunikation mit Kunden und mit Fachleuten (z. B. im Gesundheitswesen)
- **Kenntnisse der Grundlagen des Gesundheitswesens** (Kinder- und Altenpflege), ohne ein Experte zu sein
- **Digitale Fähigkeiten:** die Fähigkeit, digitale Plattformen zu nutzen, um auf meine Aufgaben zuzugreifen und mit Kollegen zusammenzuarbeiten, um Informationen auszutauschen
- **Lokales Know-how:** um die Bedürfnisse der Kunden bestmöglich zu erfüllen und die lokalen Besonderheiten durch lokale Führer und Blogs zu fördern



VOR  
ORT

BACK  
OFFICE  
DATEN

## NACHHALTIGKEITSBERATER



EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR



Nachhaltigkeit ist nicht nur für Unternehmen, sondern auch für Haushalte zu einer Notwendigkeit geworden. In diesem Sinne und mit meinem "grünen" Gespür habe ich mein Studium und meine Karriere mit dem **Ziel** verfolgt, das **Bewusstsein für die Bedeutung umweltfreundlicherer Lösungen zu schärfen**. Heute kann ich als Postangestellter mein Wissen in die Praxis umsetzen. Der Titel des Beraters umfasst **sowohl die praktische als auch die theoretische Seite, kombiniert die Funktion eines Außendienstmitarbeiters mit der eines Sachbearbeiters**. Mit anderen Worten: Ich beobachte die Haushalte der Kunden, um **den Energieverbrauch und die Energieeffizienz zu messen, zu berechnen und zu analysieren und so Möglichkeiten zur Verbesserung der Praktiken zu ermitteln, um den Energie-Fußabdruck der Kunden zu verringern**. Ich **arbeite auch mit externen Experten und Universitäten zusammen, um die Öffentlichkeit für „grüne“ Lösungen zu sensibilisieren**. Ich muss mich auch **über die neuesten Nachhaltigkeitsinitiativen und die verschiedenen „grünen“ Lösungen, die entwickelt werden, auf dem Laufenden halten, ebenso wie über die finanziellen Möglichkeiten, die unseren Kunden helfen könnten, umweltfreundlicher zu werden und konkrete Energieeinsparungen zu erzielen**.



## MEINE FÄHIGKEITEN ...

- **Technische und analytische Fähigkeiten:** Messung, Berechnung und Bewertung des Energieverbrauchs und der Energienutzung
- **Digitale Kompetenzen:** Einsatz von Tools und Software zur Messung des Verbrauchs und Nutzung von Kommunikationsplattformen zur Weiterverfolgung der Beratung
- **Kommunikation und soziale Kompetenz:** Sensibilisierung und Verständnis für die Bedürfnisse der Verbraucher in Bezug auf grüne Lösungen
- **Lokale und praktische Kenntnisse,** um Netzwerke und Partnerschaften mit lokalen Behörden, Energieversorgern und Energieexperten aufzubauen
- **Neugier** auf Wissenschaft und neue Trends: Halten Sie sich über die neuesten Forschungen und Initiativen im Bereich umweltfreundlicher Lösungen auf dem Laufenden



VOR  
ORT

## DIENSTLEISTUNGS-POSTBOTE

Bereitstellung  
von Sozial-  
und  
Gesundheits-  
diensten



Beauftragter  
für  
Datenanalyse

EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR

PostEurop®



Sie fragen sich vielleicht, was sich hinter meinem Titel verbirgt? Nun, ich arbeite daran, **die Präsenz der Post, insbesondere in ländlichen Gebieten, in einen Mehrwert für alle zu verwandeln**. Meine Stelle kann in **Teilzeit** zusätzlich zu einer **Vollzeitbeschäftigung ausgeübt werden**.

Ich bin ein Multitalent mit einer doppelten Aufgabe:

> **Ich sammle Daten über das Gebiet** (Soziales, Klima, Verkehr, Topografie...), die ich dann an den **Data Intelligence Analysten** weiterleite.

> **Ich stelle** den Einwohnern **soziale und grundlegende Gesundheitsdienste zur Verfügung** (z. B. Gesundheitsselbstkontrollkits oder Mahlzeiten).

Meine Aufgabe ist es, dafür zu sorgen, dass die Einwohner, insbesondere die in ländlichen Gebieten (mit schlechterem Zugang zu Postämtern und anderen Dienstleistungen), **den besten Zugang zu sozialen Dienstleistungen erhalten**, und gleichzeitig **zum Gesamtbild des Wissens beizutragen**, das es der Post ermöglicht, die Bedürfnisse meines Gebiets **zu antizipieren**. In **Notfällen** und bei schweren Störungen werde ich Teil des Kontinuitätsteams unter der **Leitung des Postmarschalls**.



## MEINE FÄHIGKEITEN ...

**Meine grundlegenden Fähigkeiten als Briefträger sind nach wie vor entscheidend**

- Beziehungsfähigkeit und Kundenorientierung
- Gründlichkeit und Organisation
- Kenntnis meines Gebiets

**Darüber hinaus erfülle ich meinen vielseitigen Auftrag mit einer Reihe von Fähigkeiten:**

- IT-Kenntnisse für die Datenerfassung, Beherrschung der technischen Hilfsmittel und Verfahren
- Kommunikations- und Beziehungsfähigkeiten, da meine Beziehung zu den Nutzern weitreichender ist als früher
- Medizinisches Grundwissen (Tests usw.)
- Offenheit, Kreativität und Flexibilität: Als Postbeamter weiß ich, dass sich meine Aufgaben und Funktionen weiterentwickeln können, und ich bin immer bereit, mit dem Fluss der Veränderungen mitzugehen, um den besten Service zu bieten

# FRONT OFFICE



# EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR

PostEurop<sup>®</sup>





FRONT  
OFFICE

## POSTMARSCHALL



Fachabteilungen  
für Notfälle



Führung



Aufrechterhaltung  
des Dienstbetriebs



Vielseitiger  
Postbote

EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR



Ich spiele eine wesentliche Rolle in der **Katastrophenschutzstrategie der Post**. Der Klimawandel hat zu häufigen und unvorhersehbaren Naturkatastrophen geführt, die sich auf die territorialen und infrastrukturellen Einrichtungen sowie auf die Energieversorgung im gesamten Gebiet auswirken. Mein Einsatz ist gefragt, um die **Servicekontinuität sicherzustellen**, falls ein Stromausfall die neueste Technologie außer Kraft setzt und nur die bewährten „alten Methoden“ den Tag retten können. Meine Tätigkeit ist ortsbezogen, ich kenne mein Gebiet und sein Netz von Akteuren, die ich im Notfall aktivieren kann, sehr gut. Ich wende die Sicherheitsrichtlinien vor Ort an und Sorge dafür, dass alle Grundlagen für einen sicheren Dienst zu jeder Zeit gewährleistet sind. Ich koordiniere mich mit den Hauptakteuren der Post vor Ort (**Agora-Koordinator, Postbeamter**) und mit Experten aus der Ferne, die mich über die Entwicklung der Situation aus der Vogelperspektive auf dem Laufenden halten und mir wichtige Schulungen und Hilfsmittel zur Verfügung stellen (**Kontinuitätsspezialist**).



## MEINE FÄHIGKEITEN ...

**Territoriale Kenntnisse:** Ich kenne die Besonderheiten und die wichtigsten öffentlichen und privaten Akteure in meiner Region gut.

**Low-Tech-Zustelltechniken:** Meine grundlegende Fähigkeit ist das praktische Wissen, wie man Postdienste mit Low-Tech-Methoden zustellen kann. Darüber hinaus verfüge ich über eine Reihe von Fähigkeiten, die auf die Kontinuität des Dienstes ausgerichtet sind:

- **Planung und vorausschauende Protokolle:** Wenn es keine Notfälle gibt, kümmere ich mich ständig um Risikoprävention und Richtlinien und führe planmäßige Untersuchungen durch
- **Budgetverwaltung**, um meine Krisenwerkzeuge auf dem neuesten Stand und einsatzbereit zu halten
- **Ausbildung von „Sicherheitsbeauftragten vor Ort“**, die im Notfall zu meinem Team werden (z. B. der Postbote, der sich in ein Mitglied einer lokalen Taskforce verwandelt)

Immitten einer Krise ist meine wichtigste Fähigkeit die Führung, um meine Teams vor Ort konzentriert, befähigt und sicher zu halten.

### Evolutionäre Instrumente

Die Instrumente sind je nach Katastrophenereignis unterschiedlich. Die Instrumente werden von der Fachabteilung für Notsituationen unter Berücksichtigung des Unglücks empfohlen. Unverzichtbare Instrumente sind: hochmoderne Kommunikationskanäle, Live-Mapping der Unterstützung durch Support-Teams vor Ort.



FRONT  
OFFICE

## REMOTE-ASSISTENT



Schnelle  
Reaktion



Gemeinschafts-  
zentren



Digitale  
Kompetenzen

EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR

PostEurop®



Das Postamt, in dem ich arbeite, ist zu einem Selbstbedienungspostamt geworden; **es ist völlig autonom und die Kunden können dank der KI alles selbst erledigen.** Glauben Sie, dass dies Auswirkungen auf die Menschen haben wird, die früher in Postämtern gearbeitet haben, mich eingeschlossen? Nun, das ist nicht der Fall.

Ich bin jetzt Remote-Assistent, und aus persönlichen und familiären Gründen passt das gut zu mir, weil ich **von zu Hause aus arbeiten kann.**

Wenn einer der Kunden in der Postfiliale, der ich zugeordnet bin, Hilfe benötigt, **entscheide ich anhand des Problems und der Angaben des Kunden über die beste Lösung.**

Sollte die Technik versagen oder für manche Menschen kompliziert zu bedienen **Ist es meine Aufgabe, virtuell zu helfen oder jemanden aus unserem Team direkt zu entsenden, um physisch zu helfen, wenn es nötig ist.**

> **Außerdem biete ich den Kunden administrative Unterstützung aus der Ferne an, ohne dass sie zum Postamt gehen müssen (Steuerzahlungen, Transaktionen usw.).**

Meine Arbeitszeiten sind ebenfalls flexibel. **Ich kann wählen, ob ich Vollzeit oder Teilzeit arbeiten möchte.**



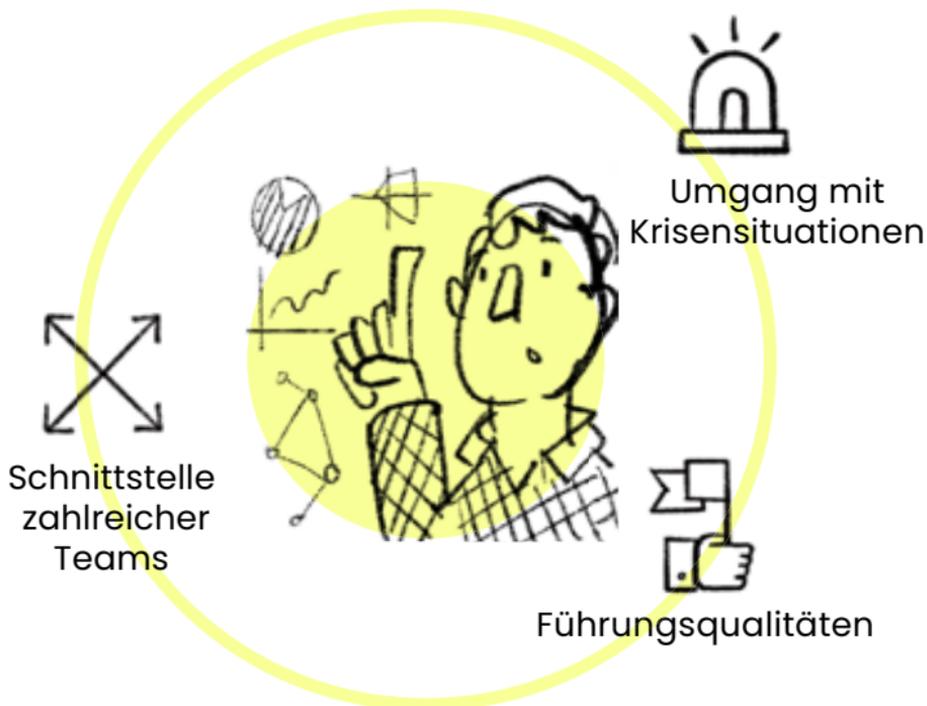
## MEINE FÄHIGKEITEN ...

- **Digitale Kompetenzen:** die Fähigkeit, Kommunikationsplattformen mit Kunden und Kollegen zu nutzen, sowie Tools, die es mir ermöglichen, meine Arbeit richtig zu erledigen
- **Kommunikations- und pädagogische Fähigkeiten** per Telefon, E-Mail und Instant Messaging
- **Zeitmanagement und Organisationstalent:** In Zeiten hoher Nachfrage muss ich in der Lage sein, verschiedene Anfragen nach Priorität und Dringlichkeit zu organisieren und zu verwalten
- **Frühere Erfahrungen im Front Office**



FRONT  
OFFICE

## KONTINUITÄTSSPEZIALIST



EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR

PostEurop®



UNI  
und  
europa

CESI



Mich treibt ein grundlegendes Ziel an: **sicherzustellen, dass der Postdienst unter keinen Umständen eingestellt wird.** Ich bin sowohl in Krisenzeiten involviert, um schnell einen Kontinuitätsplan aufzustellen, als auch in „normalen“ Zeiten, um jede Risikosituation vorzubereiten und zu antizipieren. Meine Arbeit besteht darin, mir eine **Vielzahl von Krisenszenarien** (Gesundheit, Klima usw.) vorzustellen und zu definieren und dann die angemessenen Ressourcen und Prozesse zu planen, die es erlauben würden, die Postdienste weiterhin zu erbringen. **Ich arbeite an der Schnittstelle zahlreicher Teams:** gemeinsam mit Managern, die die Postdienste entwickeln, Postmitarbeitern vor Ort, die mich mit wertvollen, aktuellen Informationen versorgen, und Einsatzteams, die unsere Kontinuitätspläne umsetzen können (**Postmarshall**). **Ich koordiniere mich mit nationalen und lokalen Regierungen,** um Katastrophenschutzpläne zu erstellen, die lokale Akteure einbeziehen. Und schließlich brauchen neue, wirksame Protokolle Innovation: Deshalb **arbeite ich mit einer Gruppe von Forschern zusammen, um unsere Protokolle** mit den neuesten Erkenntnissen und Technologien auf dem neuesten Stand zu **halten.**



## MEINE FÄHIGKEITEN ...

Ich jongliere mit verschiedenen Fähigkeiten und interagiere mit einem breiten Spektrum von Fachleuten. Meine Tätigkeit ist vielseitig und erfüllend. Ich muss bereit sein, in unterschiedlichen Geschwindigkeiten zu arbeiten. **In Krisenzeiten sind meine Schlüsselkompetenzen:**

- Führung
- Effektive Kommunikation
- Stressbewältigung
- Technisches Wissen, das es mir ermöglicht, die Entwicklung und die Risiken verschiedener Situationen zu verstehen (Erdbeben, Stromausfälle, Überschwemmungen...)

**In Zeiten der Antizipation und Prävention sind meine Schlüsselkompetenzen:**

- Kreativität: sich Krisenszenarien vorstellen und mit ihnen spielerische durch iterative Tests umzugehen
- Nachhaltige Ausrichtung und langfristiges Denken: Ich plane vorausschauend für das kommende Jahr, aber auch für die nächsten 100 Jahre
- Projektmanagement und Beziehungsfähigkeit, um eine große, vielfältige Gruppe von Technikern zu koordinieren und wirksame Kontinuitätspläne zu erstellen
- Gute Kenntnisse und Beziehungen zu staatlichen Stellen, auf die wir uns bei der Erstellung unserer Kontinuitätspläne verlassen
- Datenanalyse: ein entscheidender Vorteil für die Risikovorhersage



FRONT  
OFFICE

## AGORA-KOORDINATOR



Planer



Beziehungsfähigkeit



Ein  
Verbindungs-  
element

EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR



Das Postamt deckt heute ein **breites Spektrum an Bedürfnissen ab und erbringt zahlreiche Dienstleistungen**, bietet einen Raum für soziale Interaktionen, Projekte und Aktivitäten... Es ist zu einem Knotenpunkt des Gemeindelebens geworden und unterstützt die lokale wirtschaftliche Entwicklung, die Schaffung von Arbeitsplätzen und die Vermittlung von Arbeitsplätzen, die lokale Kunst, die Entscheidungsfindung und die Beilegung von Konflikten... Wie die Agora im antiken Griechenland **ist das Postamt der Agora ein Ort, an dem sich das öffentliche Leben entfalten kann**. Ich bin die **vielseitige, sehr beziehungsfreundliche Fachkraft**, die das rege Treiben auf der Agora überwacht. In erster Linie bin ich Vermittler und Bindeglied zwischen allen Aktivitäten der Agora, fördere Synergien und mache Platz für die wichtigsten Projekte, die der Gemeinschaft zugute kommen. **Mein Ziel ist es, die Agora als ein einladender Ort für alle erkannt wird und dass sie agil bleibt**, immer bereit, sich neuen Anforderungen zu stellen und sie in einen Erfolg für die Bewohner zu verwandeln. **Ich koordiniere das Agora-Netzwerk in den europäischen Ländern:** Wir sorgen dafür, dass der Service einheitlich ist und unsere Aktivitäten auf lokaler Ebene relevant bleiben.



## MEINE FÄHIGKEITEN ...

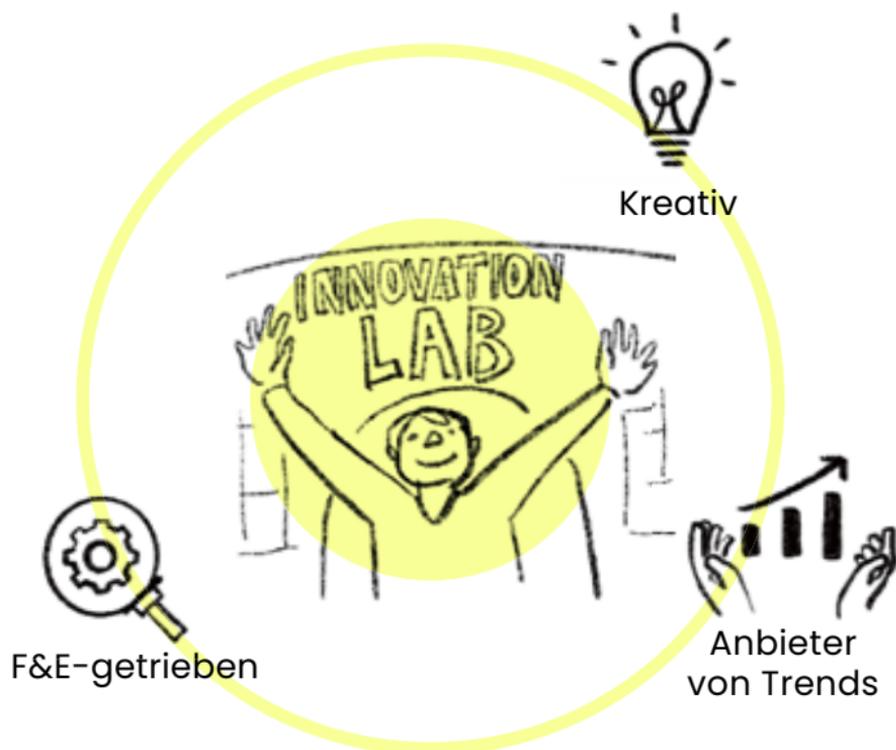
- **Logistische Fähigkeiten:** Gewährleistung des reibungslosen Funktionierens der Agora
- **Organisationstalent:** Organisation, Planung und Durchführung von Agora-Aktivitäten
- **Lösungsorientiertes Denken:** Entwicklung von Zielen und Lösungen nach Erkundung und Analyse der aktuellen Probleme
- **Gute Kommunikationsfähigkeiten:** für den Umgang mit den verschiedenen Interessengruppen und die Beratung der Bürger
- **Gute Kenntnis des Gebiets und seiner wichtigsten Akteure**
- **Soft Skills:** Flexibilität, Anpassungsfähigkeit, Selbstorganisation, Strenge und Beziehungsfähigkeit



FRONT  
OFFICE

BACK  
OFFICE  
DATEN

# INNOVATIONSKATALYSATOR



EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR

PostEurop®



Jede europäische Region hat ihr eigenes Co-Innovationslabor.

Ich bin **der Katalysator** für eines dieser regionalen Innovationszentren. Für mich ist es eine anregende Tätigkeit, die mir die Möglichkeit gibt, einen Blick in die Zukunft zu werfen.

**Ich koordiniere und leite Arbeitssitzungen** zwischen Postmanagern, der F&E-Abteilung, Laborforschern, Ingenieuren sowie Kunden und dem externen Ökosystem, um die Bedürfnisse der Post und Bereiche, in denen Innovationen erforderlich sind, zu ermitteln.

**Ich organisiere auch Veranstaltungen: Ich habe Tage der offenen Tür im Labor veranstaltet, um die neuesten Innovationen zu präsentieren** und Postämter und Kunden mit den neuesten Informationen und Trends zu versorgen.

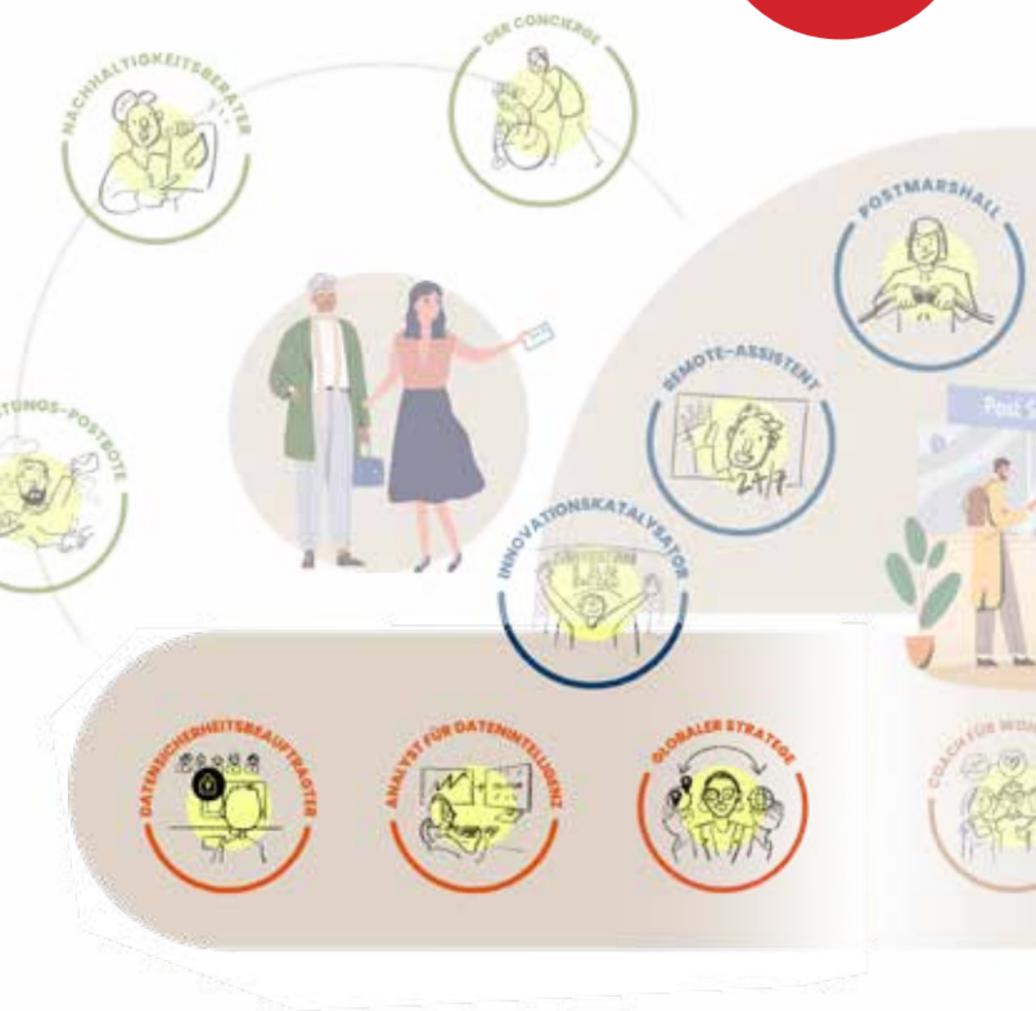
Ich koordiniere nicht nur das Co-Innovationslabor, sondern bin auch als **Experte für globale Lösungen** bekannt, **da ich Marktforschung betreibe und weltweite Trends analysiere**, um die beste Erfahrung für unsere Kunden zu finden.



## MEINE FÄHIGKEITEN ...

- **Innovatives und kreatives Denken:** Vorstellen und Bereitstellen der neuesten innovativen Lösungen für Postämter und Kunden
- **Managementfähigkeiten:** Verantwortlich für das Co-Innovationslabor und Koordinierung seiner Aktivitäten und Veranstaltungen
- **Analytische Denkweise und F&E:** Analyse von Markttrends
- **Gute Kommunikationsfähigkeiten:** um meine Ideen zu äußern und die Beteiligten einzubinden

# BACK OFFICE DATEN



# EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR

PostEurop<sup>®</sup>



UNI  
europe  
PROF. L.  
LABRIOLA

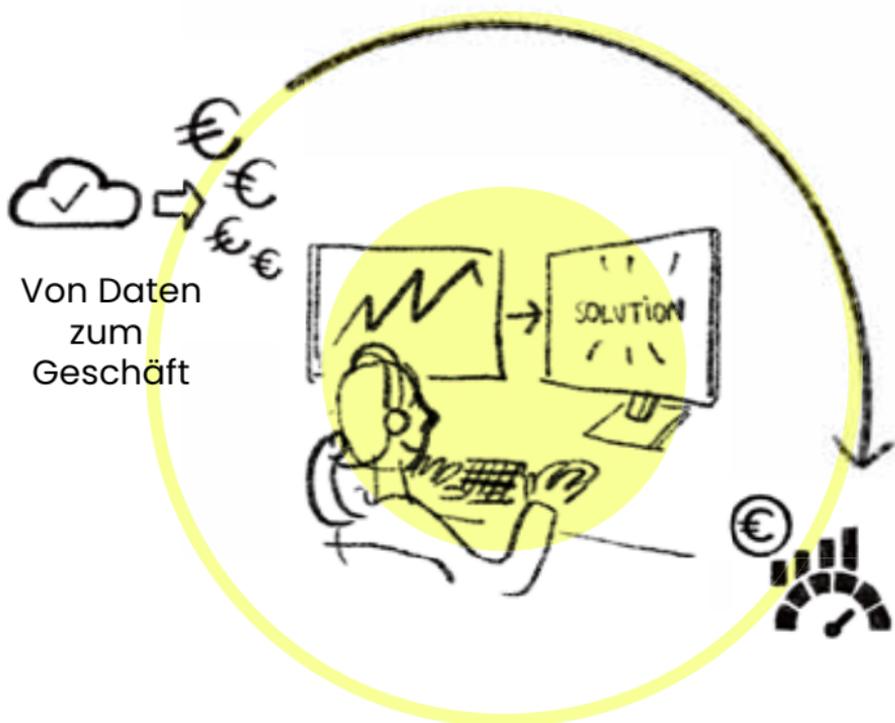
CESI





BACK  
OFFICE  
DATEN

## ANALYST FÜR DATENINTELLIGENZ



EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR

PostEurop®



UNI  
and  
europa

CESI



Daten sind zu einem unvermeidlichen und wesentlichen Bestandteil unseres Lebens geworden. Ich spreche die Sprache der Daten und bin von ihr fasziniert. **Ich sammle und extrahiere die Datenquellen, die von unseren Mitarbeitern an der Rezeption und im Außendienst erfasst werden**, um die Daten zu nutzen und zu interpretieren und daraus nützliche Geschäftsbeobachtungen abzuleiten. Meine größte Stärke ist meine Fähigkeit, Daten in Geschäftsmöglichkeiten umzusetzen. **Meine Analysen dienen der Formulierung strategischer Empfehlungen für lokale Postämter, aber auch der Entwicklung neuer Geschäftsmodelle und der Verbesserung der Leistung des Postsektors.** Darüber hinaus halte ich **auch ein Auge auf neue Tools zur Verbesserung der Datenanalyse.**



## MEINE FÄHIGKEITEN ...

- **Big-Data-Tools und Fachwissen:** Die Arbeit mit Daten bedeutet die Arbeit mit Systemen, die sie verarbeiten und analysieren
- **Analytische Fähigkeiten:** Ich habe die Fähigkeit, bei der Analyse von Daten kritisch zu denken, schwierige Entscheidungen zu treffen und komplexe Geschäftsprobleme zu lösen
- **Geschäftliches und strategisches Denken:** Abgabe von Geschäftsempfehlungen an verschiedene Interessengruppen
- **Fähigkeit, mit verschiedenen Fachleuten zusammenzuarbeiten und zu koordinieren**
- **Risikoanalyse:** Kommunikation und Analyse des Risikoniveaus vor und während Cyberangriffen und Entwicklung von Cybersicherheitslösungen



BACK  
OFFICE  
DATEN

# DATENSICHERHEITSBEAUFTRAGTER



Großartiger  
Kommunikator  
und Vermittler

Pädagoge

Datenintelligenz  
Analyst

EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR

PostEurop®



Ich gehöre zur Datenabteilung und arbeite eng mit dem **Data Intelligence Analysten** zusammen. Meine Aufgabe ist es, **den Schutz der von der Post erhobenen und verarbeiteten Daten zu gewährleisten**. Ich bin auch **für die Sensibilisierung** der Mitarbeiter und Nutzer **für die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen zuständig**.

> **Ich schule das Postpersonal, das an der Datenerhebung und -verarbeitung beteiligt ist, und** stelle sicher, dass die geltenden Datenschutzvorschriften eingehalten werden

> **Ich führe Maßnahmen zur Löschung personenbezogener Daten** durch, um sicherzustellen, dass die Daten der Nutzer (z. B. Gesundheitsdaten) aus gutem Grund und nicht über die vereinbarte Frist für die Verarbeitung hinaus gespeichert werden



## MEINE FÄHIGKEITEN ...

Ich arbeite im Spannungsfeld zwischen **technischen, rechtlichen, ethischen** und **menschlichen** Aspekten. Meine Fähigkeiten umfassen:

- **Fachwissen über Big Data und Datenverarbeitung.** Ich mache das nicht selbst, aber ich bin in der Lage, die Funktionsweise und die technischen Aspekte dieses Bereichs zu verstehen
- **Juristisches Fachwissen:** Wissen über Gesetze und Vorschriften, immer auf dem neuesten Stand der rechtlichen Entwicklungen auf nationaler und europäischer Ebene

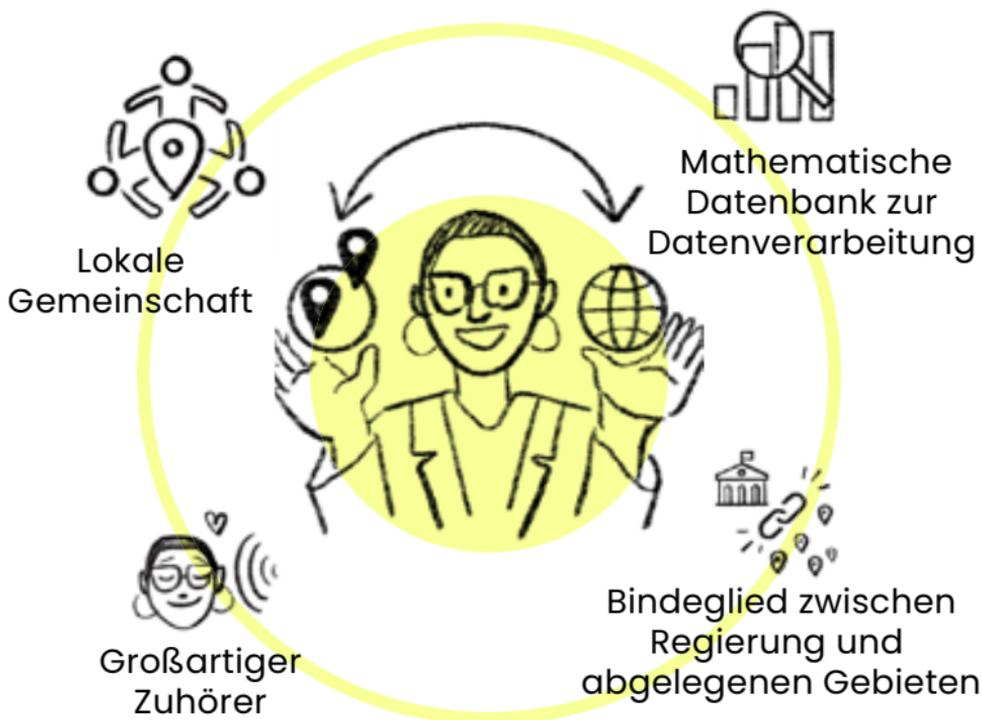
Im Bereich der Soft Skills:

- Ich bin ein hervorragender **Kommunikator** und **Vermittler**
- **Pädagogische** Fähigkeiten, die es mir ermöglichen, datenbezogene Prozesse und Regeln in der Rest meiner Organisation **bekannt zu machen**
- In meiner persönlichen Einstellung bin ich vorsichtig und respektiere den Datenschutz: Ich respektiere Grenzen und bin gut darin, „den Raum zu lesen“, um zu wissen, was wann mitgeteilt werden kann. Das macht mich zu einem **vertrauenswürdigen Kollegen, dem man sensible Informationen anvertrauen kann**



BACK  
OFFICE  
DATEN

## GLOBALER STRATEGIE



EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR



Ich bin ein wichtiges Bindeglied zwischen der Regierung und den abgelegenen Gebieten, also EINEM Gebiet, das ich sehr gut kenne und dessen soziale und wirtschaftliche Entwicklung ich genau verfolge. Meine Aufgabe ist es, die Bedürfnisse und Probleme des Gebiets zu durchleuchten, um Möglichkeiten zu erkennen, die lokale Gemeinschaft zum Blühen zu bringen. Ich sammle verschiedene Daten und tausche mich ständig mit den Menschen vor Ort aus, um ein gutes Gespür für die lokalen Prioritäten zu haben. Dann stimme ich mich mit der Regierung ab, um Budgets und Ressourcen für die Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen zu erhalten, wobei ich das Gesamtbild der nationalen und europäischen Interessen im Auge behalte. Meine Aufgabe ist es, Innovationen zu fördern, die einem Gebiet nicht aufgezwungen werden, sondern die für die Menschen und ihr Umfeld sinnvoll sind und umgesetzt werden. Ich fördere auch die Ausbildung und Umschulung vor Ort entsprechend dem Strategieplan, und ich lege Wert darauf, vorhandene Ressourcen und verfügbare Mitarbeiter für neue Projekte zu nutzen, immer in Absprache mit den lokalen Parteien.



## MEINE FÄHIGKEITEN ...

Ich stehe zwischen der Regierung und den lokalen Kräften, und mein vermittelnder, diplomatischer und dennoch ergebnisorientierter Ansatz ist für die Erfüllung meiner Aufgaben von entscheidender Bedeutung.

### **Auf lokaler Ebene muss ich Folgendes beherrschen:**

- genaues Zuhören, um lokale Besonderheiten zu verstehen
- multidisziplinäres Instrumentarium, um politische, anthropologische, ökologische und finanzielle Herausforderungen zu verstehen und zu bewältigen

### **Auf der globalen Seite muss ich Folgendes beherrschen:**

- Öffentlichkeitsarbeit: Was ich über "meine" Region sage und verbreite, wird einen großen Einfluss auf die Entwicklung lokaler Dienstleistungen und Möglichkeiten haben
- Koordination mit anderen globalen Strategen, um eine gemeinsame europäische Strategie zu gewährleisten, die grundlegende Möglichkeiten für alle bietet

### **Mein digitaler und physischer Werkzeugkasten besteht aus:**

- Regionaler Datenbank (Bedürfnisse, Vermögenswerte, Beziehungen)
- Arbeitsplatz für die Datenerfassung
- Mathematischen Modellen zur Datenverarbeitung

# BACK OFFICE HR



## EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR

PostEurop<sup>®</sup>



UNI  
global  
europa  
PRO L  
LABORALE

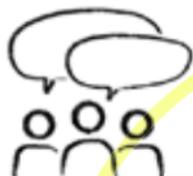
CESI



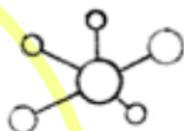


BACK  
OFFICE  
HR

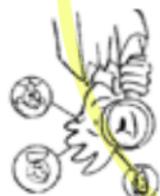
## EXPERTE FÜR FERTIGKEITEN UND TALENT



Wirksame  
Kommunikation



Vernetzung



Identifizierung  
neuer Talente



Verbunden mit  
Universitäten

EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR

PostEurop®



Ich gehöre zum Team der Personalabteilung und **meine Aufgabe ist es, neue Talente für mein Postunternehmen zu finden**. Sobald sie an Bord sind, unterstütze ich sie in ihrem Integrationsprozess und in ihrem beruflichen Fortkommen auf nationaler und europäischer Ebene. Außerdem bin ich dafür verantwortlich, dass unsere Mitarbeiter gut geschult sind. Dazu arbeite ich eng mit **dem Coach für Wohlbefinden** zusammen, um den Bedarf der Mitarbeiter an fachlicher Weiterbildung und Soft Skills zu ermitteln und sie dann an geeignete Weiterbildungsangebote oder Mentoren zu vermitteln. **Dafür brauche ich ein gutes Ausbildungsnetzwerk**. Deshalb stehe ich ständig in Kontakt mit Universitäten, Ausbildungszentren und anderen Postorganisationen in ganz Europa, um herauszufinden, was anderswo in Sachen Ausbildung, **Schaffung neuer Arbeitsplätze, die den Bedürfnissen der neuen Generation entsprechen, und Identifizierung und Förderung neuer Talente** geschieht.



## MEINE FÄHIGKEITEN ...

**Ein großer Teil meiner Arbeit ist beziehungsorientiert, da ich die Menschen in ihre eigene Entwicklung einbeziehen und fördern muss.**

Meine Schlüsselkompetenzen sind:

- **Effektive Kommunikation** und Führung
- Management- und Entscheidungsfindungsprozesse
- **Pädagogische Fähigkeiten**
- Genauer Zuhören, um die wahren Bedürfnisse und Wünsche der Mitarbeiter zu erkennen
- Praktischer Ansatz, mit gutem Beispiel vorangehen, Nähe und Vertrauen zu den Mitarbeitern aufbauen
- **Wissen über menschliches Verhalten und Psychologie** in einer komplexen Organisation
- Networking und Öffentlichkeitsarbeit, Vermitteln und Übersetzen, um Bedürfnisse und Möglichkeiten zu überbrücken.

Wenn es darum geht, Mitarbeiter weiterzubilden und umzuschulen, **muss ich auch die neuesten Bildungstechnologien beherrschen:**

- Digitale Fähigkeiten: souveräner Umgang mit Bildungsplattformen und -tools
- Innovative Inhaltserstellung



BACK  
OFFICE  
HR

## COACH FÜR WOHLBEFINDEN



Verbesserung der  
Mitarbeiterleistung



Fürsorge  
für andere



Einfühlsam

EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR

PostEurop®



In einer Welt, in der **psychische Gesundheit, Wohlbefinden und die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben aktueller denn je sind**, ist meine Rolle unerlässlich geworden. Die Unternehmen verstehen zunehmend, dass Leistung nicht ohne das emotionale und soziale Wohlbefinden der Mitarbeiter am Arbeitsplatz erreicht werden kann. Meine Aufgabe in der Personalabteilung der Post ist es, **mich um das Wohlergehen aller Mitarbeiter zu kümmern und ein förderliches Arbeitsumfeld zu schaffen, sei es im Büro, im Außendienst oder in der Ferne**. Ich habe **regelmäßige Kontrollen** eingeführt, um die Entwicklung der Mitarbeiter im Laufe ihres Jahres und ihres Lebens zu verfolgen, und ich lege besonderen Wert darauf, **sie bei Arbeitsplatzwechseln und neuen Funktionen zu begleiten**. Ich arbeite daran, auf organisatorischer und individueller Ebene **die Bedeutung von Emotionen bei der Arbeit** zu verbreiten und zu zeigen, wie man mit ihnen (und nicht gegen sie) vorgehen kann, um eine leistungsfähigere und langlebiger Belegschaft aufzubauen. Ich stelle den Mitarbeitern Hilfsmittel zur Verfügung, damit sie ihre Bedürfnisse zum Ausdruck bringen und angemessene Lösungen finden können, um problematischen Situationen vorzubeugen oder sie zu bewältigen.



## MEINE FÄHIGKEITEN ...

**Meine Arbeit erfordert viel Einfühlungsvermögen und Zuhören** sowie ein fundiertes Wissen über menschliches Verhalten und Psychologie.

- **Beziehungsfähigkeiten:** Einfühlungsvermögen, genaues Zuhören, gewaltfreie Kommunikation

**Gleichzeitig muss ich ein Experte für die Struktur und die Prozesse der Organisation sein**, um mit meinen Coaching-Inputs immer relevant zu sein

- Beherrschung der HR-Struktur, -Ziele und -Praktiken sowie ein gutes Netzwerk von HR-Experten
- Kenntnisse über gewerkschaftliche Prozesse und den sozialen Dialog