



Die Digitalisierung verändert die Arbeitswelt grundlegend, und mit der Einführung generativer KI kommt eine Technologie hinzu, die das Potenzial hat, die Führung im Handel zu revolutionieren. Besonders in dieser Branche, in der Schnelligkeit und Flexibilität zentrale Erfolgsfaktoren sind, stellt sich die Frage: Wie wird Generative KI die Führung im Handel beeinflussen und welche Kompetenzen sind zukünftig notwendig? KI-gestützte Tools, die Inhalte eigenständig erstellen und Routineaufgaben automatisieren, könnten die traditionelle Führungsrolle komplett neu definieren.

## KI als „digitaler Assistent“: Neue Führungsstrukturen

Mit der Einführung generativer KI nimmt ein innovatives Konzept Einzug in den Arbeitsalltag: Jede\*r Mitarbeitende erhält durch KI-gestützte Tools die Möglichkeit, eine Art Führungsrolle zu übernehmen. Diese digitalen Assistenten erledigen Routineaufgaben, bereiten Informationen auf und beantworten alltägliche Fragen. So können Mitarbeitende eigenständige Entscheidungen treffen und übernehmen dabei ein Maß an Verantwortung,

das früher häufig Führungskräften vorbehalten war.

Dadurch verändert sich auch die Rolle der Führungskräfte, die weniger in die Detailkontrolle gehen und stattdessen die Gesamtkoordination und strategische Weiterentwicklung ihrer Teams fördern. Besonders im Einzelhandel oder in Handelszentralen, wo komplexe Produktentscheidungen und Bestandsüberwachungen täglich anfallen, erleichtern KI-Systeme viele Routineaufgaben und geben Führungskräften Raum, sich auf strategische Aufgaben zu konzentrieren. Führungskräfte werden so zu Coaches und Begleitern, die ihre Teams auf dem Weg in die eigenverantwortliche, KI-unterstützte Arbeit bestärken und ihnen Orientierung bieten.

## Neue Fähigkeiten für Führungskräfte und Mitarbeitende

Die generative KI bietet enorme Potenziale, fordert jedoch ein Umdenken in der Führung und auch bei den Mitarbeitenden. Führungskräfte werden zu Vermittlern zwischen Mensch und Maschine und müssen ein tiefes Verständnis für digitale Tools und ein agiles Mindset entwickeln. Entscheidend ist auch der Ausbau von Soft Skills wie Empathie, Kreativität und Flexibilität – Kompetenzen, die die technikgestützte Arbeitsweise sinnvoll ergänzen.

Auch Mitarbeitende werden sich weiterentwickeln müssen, da eigenverantwortliches Arbeiten in einer KI-gestützten Umgebung präzise Kommunikation und verantwortungsbewusste Entscheidungen erfordert. Die Fähigkeit, KI-Tools nicht nur zielführend zu nutzen, sondern ihre Ergebnisse kritisch zu bewerten und einzuordnen, wird zu einer Kernkompetenz im Team. Führungskräfte müssen dabei als Mentoren unterstützen, um die Balance zwischen maschineller Unterstützung und menschlicher Entscheidungskraft zu wahren.

## Kommunikation und Zusammenarbeit im Handel mit KI stärken

Mit dem verstärkten Einsatz generativer KI ändert sich neben der Führung auch die Kommunikation im Unternehmen grundlegend. Da KI zunehmend Aufgaben übernimmt und Entscheidungen unterstützt, wird die Art und Weise, wie wir im Team und mit der KI kommunizieren, entscheidend für den Erfolg. Kommunikationsfähigkeiten werden zur Schlüsselkompetenz, um die Zusammenarbeit in KI-unterstützten Teams effektiv zu gestalten.



*Bild: SolenFeyissa\_unsplash*

Für Führungskräfte bedeutet das, dass klare und zielgerichtete Kommunikation eine zentrale Rolle spielt. Nur durch eine klare Formulierung von Erwartungen und Zielen wird sichergestellt, dass die Ergebnisse der KI-Systeme den Anforderungen entsprechen. Eine transparente Kommunikation fördert das Vertrauen im Team und stellt sicher, dass KI sinnvoll eingesetzt und ihre Ergebnisse korrekt interpretiert werden.

Auch für Mitarbeitende sind ausgeprägte Kommunikationsfähigkeiten unerlässlich. In einer Arbeitswelt, in der jede\*r mit einem digitalen Assistenten arbeitet, wird es essenziell, Bedürfnisse und Aufgabenstellungen präzise zu kommunizieren, um den vollen Nutzen der Technologie zu entfalten. Die Ergebnisse der KI sind nur so gut wie die Informationen und Rückmeldungen, die sie erhalten. Hier wird Kommunikation zum wichtigen Erfolgsfaktor, denn nur wer klar mit den Tools und den Teammitgliedern spricht, erzielt hochwertige Ergebnisse.

## Das Zusammenspiel von Mensch und Maschine optimieren

Ein harmonisches Zusammenspiel von menschlicher Kommunikation und KI-gestütztem Feedback trägt dazu bei, die Qualität der Arbeit zu steigern und das Team kontinuierlich weiterzuentwickeln. Besonders im Handel, wo die Anforderungen an Geschwindigkeit und Kundenzufriedenheit hoch sind, kann die Zusammenarbeit zwischen Mensch und KI

wertvolle Wettbewerbsvorteile schaffen. Teams lernen so, die Stärken der KI gezielt zu nutzen, und Führungskräfte können die Einsatzbereiche und Kompetenzen der KI laufend anpassen. Diese neue Feedback-Kultur fördert nicht nur eine bessere Arbeitsqualität, sondern auch die kritische Betrachtung und ständige Optimierung der eingesetzten KI-Tools.

## Fazit: Die Führung der Zukunft setzt auf Mensch UND Maschine

Generative KI ist mehr als nur ein nützliches Tool – sie ist ein strategischer Hebel, der Führungskräfte und Mitarbeitende befähigt, Routineaufgaben abzugeben und sich auf die langfristige Entwicklung des Teams zu konzentrieren. Besonders für die Führung im Handel mit generativer KI wird die Zukunft zeigen, wie diese Technologie die Teamarbeit und langfristige Unternehmensentwicklung positiv beeinflussen kann. Eines ist jedoch sicher: Kommunikation wird sich nicht nur als Soft Skill, sondern als zentrale Voraussetzung für den beruflichen Erfolg im digitalen und KI-geprägten Arbeitsumfeld etablieren.

Im nächsten Artikel erfährst du mehr über die konkreten Anwendungsfälle generativer KI im Handel und wie Unternehmen die Technologie erfolgreich einsetzen können, um ihre Prozesse zu optimieren und ihren Kundenservice zu verbessern.



**Über die Autorin:** Giulia Schmitz ist Wirtschaftspsychologin und Co-Founderin von [workminds](#). Sie unterstützt und begleitet Unternehmen auf ihrem Weg zu Zukunftsfähigkeit, mit Fokus auf die Themen New Work und Organisationsentwicklung. Dabei betont sie die Bedeutung einer organisationsweiten Kultur, die auf gemeinsam gelebten Werten basiert.