

Pressemitteilung

Internationaler Tag des Glücks: Warum Deutschlands Frontline Workers wenig zu feiern haben

Hamburg, 20.03.2025 – Heute feiert die Welt den Internationalen Tag des Glücks. Doch wie sieht es mit dem Glück am Arbeitsplatz aus? Gerade für die sogenannten „Frontline Workers“, die täglich im Einzelhandel, der Logistik oder im Gastgewerbe den Betrieb am Laufen halten, ist Glückliches am Arbeitsplatz oft mehr Wunsch als Realität.

Quinyx, führender Anbieter für KI-gestütztes Workforce Management, nimmt diesen Tag zum Anlass, um das Wohlbefinden der Frontline Workers in Deutschland genauer unter die Lupe zu nehmen. Denn diese Beschäftigten sind zwar in vielerlei Hinsicht das Rückgrat unserer Wirtschaft, aber erfahren sie deshalb auch die benötigte Wertschätzung und sind deshalb glücklicher bei der Arbeit?

Die aktuelle Quinyx-Trendstudie „State of the Frontline Workforce“ zeigt: Zwei von drei der befragten gewerblichen Mitarbeitenden in Deutschland haben im letzten Jahr ernsthaft über eine Kündigung nachgedacht, und das, obwohl 69 % ihren Job grundsätzlich als zufriedenstellend bezeichnen. Was paradox klingt, hat handfeste Gründe: Zu wenig Gehalt, kaum Wertschätzung und fehlende Work-Life-Balance nehmen vielen die Freude an der Arbeit. 47 % nennen den Wunsch nach einem höheren Lohn als Hauptgrund, sich nach einem neuen Job umzusehen – kein Wunder, angesichts von Inflation und steigenden Lebenshaltungskosten. 33 % fehlt es an Anerkennung durch den Arbeitgeber, 29 % sehen keine Perspektive zur Weiterentwicklung. Obwohl die Frontline Workers tagtäglich im direkten Kundenkontakt stehen oder die Lieferkette am Laufen halten, fühlen sich viele überlastet und übersehen.

Der Blick auf die vergangenen Jahre zeigt zudem eine deutliche Verschlechterung der Situation im Rahmen der jährlichen Trendstudie: 2022 lag die Kündigungsabsicht noch bei 45 %, 2023 bereits bei über 50 % – und 2024 bei alarmierenden 67 %. Auch das Gefühl der Wertschätzung hat sich im Vergleich zum Vorjahr verschlechtert (2023 hatten 28 % das Gefühl, ihre Arbeit werde nicht wertgeschätzt, 2024 waren es sogar 33 %).

Allerdings verbesserte sich die finanzielle Belastung: 2024 gaben nur noch 35 % an, dass ihr Einkommen nicht ausreicht, um den Lebensunterhalt zu bestreiten; 2023 äußerten noch 54 % der Befragten ähnliche finanzielle Schwierigkeiten. Gleichzeitig stagniert die Arbeitsbelastung auf einem hohen Niveau: 76 % der deutschen Frontline Workers berichten von erheblichem Arbeitsstress. Das führt nicht nur zu Frust, sondern hat auch körperliche und seelische Auswirkungen: Über die Hälfte hatte in den letzten Jahren mit Erschöpfung, Schlafstörungen oder anderen Anzeichen von Burnout zu kämpfen.

„Die Ergebnisse unserer Studie zeigen deutlich: Arbeitsglück ist kein Zufall, sondern das Resultat einer Unternehmenskultur, die Wertschätzung, Flexibilität und Entwicklungsmöglichkeiten ernst nimmt“, sagt Toma Pagojute, CHRO bei Quinyx. „Gerade im Einzelhandel, der Logistik und im Gastgewerbe sind es die Frontline-Mitarbeitenden, die für den reibungslosen Betrieb unabdingbar sind. Sie verdienen mehr als nur lobende Worte. Es braucht konkrete Maßnahmen, damit Arbeitsglück nicht nur ein einmaliger Impuls bleibt, sondern fester Bestandteil des Arbeitsalltags wird. Unternehmen, die hier ansetzen, profitieren von loyalen, motivierten Teams, was sich letztlich auch positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirkt.“

Das Gefühl von Glück am Arbeitsplatz, im Sinne von Motivation, Gesundheit und positiver Einstellung, ist unter den aktuellen Bedingungen schwer zu halten. Viele kompensieren den Druck, indem sie trotz Krankheit arbeiten (fast 70 % taten dies im letzten Jahr) oder wichtige private Termine ausfallen lassen. Dabei zeigt die Studie auch Lösungswege auf, wie Unternehmen das Ruder herumreißen können, um ihre Mitarbeitenden (wieder) glücklich zu machen. An erster Stelle steht die Wertschätzung: Bereits kleine Gesten der Anerkennung würden bei 44 % der Befragten die Arbeitsmotivation steigern. Ebenso wichtig sind Entwicklungs- und Karriereangebote: Nahezu alle Beschäftigten würden länger bleiben, wenn sie sich im Unternehmen weiterentwickeln können. Und schließlich brauchen die Mitarbeitenden auf der Fläche eine bessere Work-Life-Balance: Flexibilität und Mitwirkung bei der Dienstplanung sowie ausreichend Erholungszeiten statt Dauereinsatz um jeden Preis. In den Märkten von EDEKA Schmidt & Christ wird das bereits umgesetzt: Die Geschäftsführung stellte auf eine Dienstplanung um, die maßgeblich von der Belegschaft mitbestimmt wird. Das funktioniert mithilfe einer App, wo Verfügbarkeiten und Abwesenheiten eigenständig eingetragen werden können.



„Früher hatten wir mit der Papierplanung vielleicht drei Wochen im Voraus den Dienstplan fertig“, sagt Torben Wiehemeier, Mitarbeiter Obst und Gemüse bei Edeka Schmidt & Christ. „Mit der Quinyx-App habe ich jetzt schon den Plan für den nächsten Monat parat. Ich muss nicht mehr mit dem Vorgesetzten klären, wann ich frei haben will, sondern kann mir meine freien Tage selbst aussuchen. Und wenn es doch mal nicht passt, lässt sich das ganz einfach mit Kollegen regeln und tauschen.“

Unternehmen sind also gefordert, alte Denkmuster aufzubrechen. Statt Symbolpolitik braucht es echte Veränderungen, damit Glück und Arbeitszufriedenheit für diejenigen, die Tag für Tag den Betrieb stemmen, mehr sind als bloße Versprechen.

Über Quinyx

Quinyx ist ein Unternehmen, das eine führende KI-gestützte Workforce-Management-Software anbietet. Diese unterstützt Unternehmen dabei, ihr Personal in der Tagesplanung besser zu managen, Prozesse zu optimieren und dadurch Personalkosten zu senken. Zusätzlich wird die Einhaltung von Vorschriften gewährleistet und die Mitarbeitenden – die sogenannten Frontline Workers – werden nicht nur besser einbezogen, sondern auch gebunden. Die komplexen Herausforderungen der Personaleinsatzplanung, Zeiterfassung, Kommunikation, Budgetierung und des Aufgabenmanagements werden dabei durch Prognosen, Automatisierung und den Einsatz von KI für Frontline Workers sowie Manager vereinfacht. Das 2005 von Erik Fjellborg in Schweden gegründete cloudbasierte SaaS-Angebot von Quinyx wird aktuell von rund 1.000 Unternehmen auf der ganzen Welt genutzt, darunter Vodafone Deutschland, GLS Germany, Flink, Rituals Cosmetics, CBR Fashion Group, Klier Hair Group, Swarovski, GANT, Parques Reunidos, Odeon Cinemas, Cure Group, Elysium Healthcare, Well Pharmacy, der London City Airport, Samhall, FirstVet, Burger King und DHL.

Weitere Informationen zu Quinyx unter <http://www.quinyx.com/de>.