

Weiterbildung im Rekener Einzelhandel



Die QUASIE-Projektleiterin Pia Rauball (l.) informiert sich im Rahmen eines Coaching-Termins über die Lernfortschritte der Rekener Einzelhandels-Mitarbeiterinnen Eva-Maria Lienemann, Martina Röschenkemper und Margot Hillen (v.l.n.r.).

Wie verhalte ich mich, wenn eine Kundin oder ein Kunde einen offensichtlich benutzten Artikel umtauschen will, über den Preis verhandeln möchte und sich spürbar schlecht gelaunt über das Warenangebot beschwert? Diese Fragen stellen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Einzelhandels immer wieder. Wer in kleinen Fachgeschäften arbeitet, der weiß nur zu gut, wie wichtig in diesen nicht seltenen Beratungsakten die eigene Reaktion ist. Kommt die Kundschaft nach einem solchen Ereignis wieder oder wandert sie zu einem Billiganbieter auf der Grünen Wiese draußen vor dem Ort ab?

Um ihre insgesamt 35 Kräfte unter anderem auch für solche Kundengespräche professionell fit zu machen, haben sich 7 Einzelhandelsgeschäfte in Groß Reken und Bahnhof Reken in den vergangenen Wochen an QUASIE (Qualifizierung zur Arbeitsplatzsicherung im Einzel-

handel) beteiligt. Diese kostenlose Initiative für berufsbegleitende Bildung ist ein gemeinsames Projekt des Einzelhandelsverbandes Westfalen-Münsterland und der Gewerkschaft ver.di, das von der Dortmunder gaus gmbh durchgeführt und durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales sowie den Europäischen Sozialfonds gefördert wird.

Insgesamt haben 68 Unternehmen aus Hamm, Unna, Lünen, Werne, Rhede und Reken mit alles

in allem 262 Verkäuferinnen und Verkäufern an QUASIE teilgenommen. Dabei orientierte sich das innovative Lernprogramm streng an den zeitlichen und organisatorischen Gegebenheiten der einzelnen Geschäfte. Die Lerneinheiten wurden über 8 bis 12 Wochen extrem kurz gehalten, mit den Arbeitszeiten verknüpft und wöchentlich auf 20 Minuten begrenzt. Jede per Email oder auf iPhones übermittelte Lerneinheit endete mit einer Aufgabe, die im Laufe einer Woche in der alltäglichen Arbeit umgesetzt werden musste.

Dazu stellt die Projektleiterin Pia Rauball fest: „In den persönlichen Coachings vor Ort konnte ich feststellen, dass die Rekener Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit Eifer bei der Sache waren und dass ihnen die Weiterbildung auch etwas gebracht hat. Vor allen Dingen in den Themenbereichen ‚Management von Reklamationen‘, ‚Kundengespräch‘ und ‚Verkaufsgespräch mit der neuen Kundengeneration‘ konnten sie ihren Wissensstand durch praxisnahe Anregungen deutlich erweitern.“ Nach Abschluss des Programms wurde die erfolgreiche Teilnahme in einem gemeinsamen Zertifikat des Einzelhandelsverbandes, der gaus gmbh und ver.di bestätigt.

Gaststätte

SCHNEERMANN

Biergarten • Kaminzimmer • Partyservice



Bergstraße 4
Telefon 02864 / 1309
Telefax 02864 / 5730
www.schneermann.de
hermann@schneermann.de

*Besondere Feste wie
Bierbörse, Weinfest etc.*