

# Kommunikation mit Kunden verbessern

Mitarbeiter von Rheder Einzelhändlern machen mit bei Fortbildung am Arbeitsplatz

**RHEDE** (sh). Lernen während der Arbeitszeit – den Teilnehmern der Fortbildung war das nicht nur erlaubt. Lernen während der Arbeitszeit war ausdrücklich erwünscht, sagt Projektleiterin Pia Rauball. Wenn kein Kunde im Laden war, holten die Mitarbeiter verschiedener Einzelhandelsgeschäfte ihre iPods hervor, schauten sich kurze Lehrfilme an oder schrieben kleine Berichte.

21 Teilnehmer aus acht Rheder Betrieben und der Verkehrs- und Werbegemeinschaft machten mit bei dem Projekt namens „Quasie“. Diese Abkürzung steht für „Qualifizierung zur Arbeitsplatzsicherung

im Einzelhandel“ und soll Kommunikation mit Kunden und Kollegen verbessern. Das Programm ist ein Gemeinschaftsprojekt des Einzelhandelsverbandes Westfalen-Münsterland, der Gewerkschaft Verdi sowie der Gaus GmbH. Finanziert wird es im Rahmen der Initiative „weiter bilden“ vom Bundesarbeitsministerium sowie vom Europäischen Sozialfonds.

Das Programm dauerte acht Wochen. Zu Beginn jeder Woche stand eine Lerneinheit mit Praxisaufgabe, die die Teilnehmer im Laufe der Woche lösen sollten. Die Teilnehmer hätten auf diese Weise theoretisches Wissen sammeln und es direkt im nächsten



**Beim Projekt** machten 21 Teilnehmer aus neun Einzelhandelsbetrieben mit, die hier ihre Zertifikate bekommen.

Kundengespräch umsetzen können, sagt Pia Rauball. Für Mitarbeiter im Einzelhandel sei diese Art des Lernens ideal. Denn die üblichen Weiterbildungsformen ließen sich in der Branche nur schlecht mit den Arbeitszeiten vereinbaren.

Rauball wertete die Berichte der Teilnehmer aus und traf sie zudem zu Coachings in Kleingruppen. Alle Teilnehmer bekamen zum Abschluss der Fortbildung ein Zertifikat. Laut Rauball haben bislang 260 Teilnehmer aus 64 Einzelhandelsunternehmen an dem Programm teilgenommen. Die Rheder waren die letzten. Das Programm läuft jetzt aus.