

Herausforderung:

Beschäftigte im Einzelhandel sind oft mit Kund*innen konfrontiert, die überzogene Erwartungen haben oder aggressiv sind.



Emotionsarbeit:

Die Anforderungen, in angespannten Interaktionen immer freundlich und professionell zu bleiben, wird als Emotionsarbeit bezeichnet. Gerade im Einzelhandel, der von vielen Kundenkontakten geprägt ist, sind für die Gesundheit der Beschäftigten hohe emotionale Resilienz und funktionale Emotionsregulationsstrategien entscheidend.



Inneres Erleben vs. positive Professionalität



Im engen, partizipativen Austausch mit Unternehmen aus dem Einzelhandel wird im Projekt eine wissenschaftlich fundierte, digitale Weiterbildung zur Förderung emotionaler Kompetenzen entwickelt.

Laufzeit:

✓ 01.10.24 - 30.09.27

Die Gefühle der Kund*innen beeinflussen

- ✓ Wie gehe ich mit "schwierigen" Kund*innen um?
- ✓ Wie beruhige ich Kund*innen in Konfliktsituationen?

Die eigenen Gefühle regulieren

- ✓ Wie fühle ich mich gerade?
- ✓ Wie kann ich meine psychischen Widerstandskräfte stärken?

Gefühle verstehen

- ✓ Wie entsteht ein Gefühl und was hat es zu bedeuten?

Gefühle erkennen

- ✓ Wie fühlt sich der*die Kund*in?



4 Module



Hier mehr erfahren!



Machen Sie sich gemeinsam mit uns, Ihrem Team und Ihrer Führungskraft auf den Weg!

STRIKE ist ein Projekt im Rahmen der Initiative „Interaktionsarbeit im Einzelhandel“ des Handelsverbands NRW Westfalen-Münsterland mit Partnern aus Wissenschaft und Praxis.