

#RespectWork

Entwicklung gegenseitigen Respekts in der
Dienstleistungsbeziehung mit dem Ziel der Verbesserung von
Arbeits- und Dienstleistungsqualität

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Zusammen.
Zukunft.
Gestalten.

Dieses Projekt wird im Rahmen des Programms „Zukunft der Arbeit“ vom Bundesministerium für Bildung und Forschung und dem Europäischen Sozialfonds gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut.

#Projektpartnerschaft



Service- und Dienstleistungen





Problemstellung und Ziele



Problemstellung

- Der direkte Umgang mit Kund*innen nimmt in der Dienstleistung einen großen Teil der Arbeit ein.
- Beschäftigte berichten von einer zunehmenden Respektlosigkeit der Kundschaft, die in einem herausfordernden Verhalten mündet.
- Beschäftigte werden dadurch in höchstem Maße belastet.
- Für die Unternehmen ergeben sich negative Auswirkungen auf Produktivität und Qualität der Dienstleistung.
- Das Thema „Respekt in der Dienstleistungsbeziehung“ wird am Beispiel des Einzelhandels untersucht.

#Ziele

- Ziel ist es, die **Rahmenbedingungen der Dienstleistungsinteraktion** wie auch das konkrete Verhalten von Dienstleistenden und ihrer Kundschaft so zu gestalten, dass gegenseitiger Respekt erzeugt bzw. gefördert wird. Es geht vor allem darum, **Voraussetzungen für respektvolle Interaktionen** zu schaffen.
- Wissenschaftlich soll der Frage nachgegangen werden, **wie sich Respekt (bzw. respektloser Umgang) entwickelt**, wodurch sich Respekt bzw. Respektlosigkeit auszeichnet, was darin zum Ausdruck kommt und wie die Beschäftigten, die Betriebe, die Branchenvertretungen und die Gesellschaft eine neue Einstellung zu Respekt in der Interaktion zwischen Kund*in und Dienstleister*in entwickeln können.

Handlungsfelder und Fragestellungen





Handlungsfelder und Fragestellungen

Verbesserung des Umgangs mit der Kundschaft

- Wie können Dienstleistungsversprechen der Betriebe z.B. in der Werbung gestaltet werden, die auch in der Wahrnehmung der Kundschaft eingehalten werden können?
- Wie kann die Ansprache der Kundschaft gestaltet werden, dass diese sich vom Betrieb und den Beschäftigten ihrerseits respektvoll behandelt fühlt?

Qualifizierung für Beschäftigte, Führungskräfte, Interessenvertretungen

- Wie können Beschäftigte in Qualifizierungsmaßnahmen lernen, mit (schwierigen) Kund*innen umzugehen?
- Was können Vorgesetzte dazu beitragen, dass ihre Mitarbeiter*innen respektvoll behandelt werden?
- Was kann ein Betriebsrat dazu beitragen, dass Respekt in der Dienstleistungsarbeit gefördert wird?



Handlungsfelder und Fragestellungen (2)

Optimierung der betrieblichen Organisation

- Wie kann die Dienstleistungssituation so gestaltet werden, dass das Verhalten der Beschäftigten für die Kundschaft nachvollziehbar und verständlich ist?
- Wie kann Streit mit der Kundschaft geschlichtet werden, wie kann das Personal vor Übergriffen geschützt werden?
- Wie können die betrieblichen Rahmenbedingungen so entwickelt werden, dass sie zu einem respektvollen gegenseitigen Umgang beitragen?

Unterstützender Einsatz von Technik

- Wie kann die Interaktion zwischen Kundschaft und Verkaufspersonal mit neuen technischen Hilfsmitteln respektvoll gestaltet werden?



Ergebnisse und Produkte



Ergebnisse und Produkte

Entwicklung von Maßnahmen und Empfehlungen zur Gestaltung eines respektvollen Umgangs in der Dienstleistungsarbeit:

- **Wissenschaftliche Erkenntnisse** zur Bedeutung von Respekt in Dienstleistungsbeziehungen
- **Weiterbildungsangebote** zum Thema Respekt für Beschäftigte und Vorgesetzte
- **Beratungsangebote für Unternehmen** zur Schaffung respektvoller Interaktionsbedingungen
- **Beratungsangebote für Beschäftigte** zum Umgang mit belastenden Situationen
- **Tools für die Gefährdungsbeurteilung** in Hinblick auf belastende Beziehungen zu den Kund*innen
- **Spezifische Veranstaltungen** zur Sensibilisierung von Unternehmen für das Thema Respekt

Die entwickelten Produkte sollen bereits während der Laufzeit in die Einzelhandelsbranche und nach Projektende in andere Dienstleistungsbereiche transferiert werden.

respectwork.de

