

Der Ablauf prototypischer Respektwochen sieht dabei folgendermaßen aus:

PHASE 1 VORBEREITUNG

In der ersten Woche erfolgt die Information der Beschäftigten sowie die Erhebung der Basisdaten. Hierzu wird eine Klickzählung respektvoller und respektloser Interaktionen sowie eine tägliche Mikrobefragung durch die RespectWork-Mitarbeiter*innen-App durchgeführt (<https://app.respectwork.de/mitarbeiterinnenbefragung>).

Im Rahmen dieser Befragung werden die Beschäftigten gebeten, ihr eigenes Verhalten und das Verhalten der Kundschaft anhand von Begriffspaaren (z.B. mürrisch vs. gut gelaunt, gestresst vs. entspannt) einzuschätzen.

PHASE 2 DURCHFÜHRUNG DER RESPEKTWOCHEN

Zu Beginn der nun für die Kundschaft sichtbaren zweiten Phase wird das Thema Respekt in den Geschäften durch Poster, Roll-ups, Warentrenner, Buttons, T-Shirts, Give-aways etc. adressiert. Im Idealfall ergibt sich dadurch die erste Kommunikation zwischen Kund*innen und Beschäftigten zum Thema Respekt.

Parallel dazu wird ein Erfassungsterminal für die Kund*innenbefragung aufgestellt. Hier wird eine Zufriedenheitsbefragung hinsichtlich organisatorischer (Parkplatzsituation, Hygienemaßnahmen, Sortiment usw.) und personeller Faktoren (Freundlichkeit, Beratungsqualität usw.) durchgeführt. Die Befragung ist unter <https://app.respectwork.de/kundinnenbefragung> verfügbar.

PHASE 3 AUSWERTUNG UND ABLEITUNG VON HANDLUNGSPLÄNEN

Nach der Respektwoche mit Kund*innenbezug erfolgt die Auswertung für die Geschäfte. Hier wird die Kund*innenbefragung dahingehend ausgewertet, in welchen Bereichen die Kundschaft ggfs. Optimierungsmöglichkeiten sieht und ob sie sich generell im Geschäft respektiert fühlt.

Die Auswertung der Mitarbeiter*innenbefragung liefert Hinweise dafür, welchen Belastungen durch Respektlosigkeit die Beschäftigten ausgesetzt sind. Am Ende der Aktion wird ein Fragebogen zu den internen Bedingungen des Respekts in den Geschäften ausgefüllt und ein Workshop zur Vereinbarung von Zielen und Aktivitäten durchgeführt.