



PRINTCAST

Dieser Artikel korrespondiert mit einem ausführlicheren Podcast auf der Website der præview (<https://www.zeitschrift-præview.de/podcasts>). Scannen Sie den QR-Code und werden Sie von Lesenden zu Hörenden.

„Mensch, tolle Idee“

Ein kleines Resümee des Projekts aus Sicht des Einzelhandels

Karin Eksen, Thomas Schäfer, Kurt-Georg Ciesinger

Ciesinger: Wie erreicht man mehr Respekt in der Interaktion zwischen Kundschaft und Beschäftigten im Einzelhandel? Das war über drei Jahre das Thema unseres Projekts RespectWork. Wir wollen heute ein kleines Resümee des Projekts aus Sicht des Einzelhandels ziehen. Fangen wir einfach mal mit der Projekthistorie an. Frau Eksen, was war für Sie als Verband ausschlaggebend, sich am Projekt zu beteiligen?

Eksen: Im Grunde genommen ist das Projekt deswegen so spannend, weil man in seinem ganz normalen Umfeld immer mehr mitbekommen hat, wie wenig Respekt viele Leute doch erweisen. Man liest in den Medien auch immer öfter, dass respektloses Verhalten an der Tagesordnung ist. Insofern fand ich das unglaublich spannend, als dieses Thema für ein Projekt aufkam.

Ciesinger: Man hat ja auch öfter gehört, dass es eine Verrohung des Umgangs der Kundschaft mit den Beschäftigten gibt. Können Sie das als Kenner des Einzelhandels auch bestätigen, Herr Schäfer?

Schäfer: Ja, natürlich. Menschen scheinen etwas ichbezogener, egoistischer zu werden. Dann kommt man häufig zu dem Punkt, dass man zwar Respekt fordert, aber selber nicht bereit ist, anderen Menschen Respekt zu zollen. Und leidtragend ist dann eben häufig die Verkäuferin, der Verkäufer oder die Kassiererin, der Kassierer im Supermarkt. Da kann man dann seinen Frust loslassen, obwohl die Beschäftigten ja etwas Gutes tun, nämlich die Versorgung sicherstellen, auch für denjenigen, der nicht ganz so nett ist.

Ciesinger: In Zeiten von Corona hatte man ja das Gefühl, dass es wieder besser wird, da hat man auf dem Balkon für die systemrelevanten Berufe geklatscht. Hat der Effekt lange angehalten?

Schäfer: Das kommt darauf an. Also bei denen, die geklatscht haben, sicherlich. Aber diejenigen, die nicht geklatscht haben, haben sich auch hinterher nicht irgendwie anders verhalten. Es kam ja hinzu, dass die Maske getragen werden musste, dass Abstand gehalten werden musste, dass ein Einkaufswagen genommen





werden musste. Und diejenigen, die das nicht wollten, wurden dann schon mal etwas lauter, und leider kamen dann auch verbale oder sogar körperliche Gewaltausbrüche hinzu.

Eksen: Ich würde sogar sagen, dass nicht mal die, die geklatscht haben, hinterher noch respektvoller waren, auch bei denen ist das teilweise wieder verloren gegangen, weil einfach die eigenen Interessen wieder sehr im Vordergrund standen. Der Frust, eine Maske tragen zu müssen, den Wagen nehmen zu müssen, Abstand halten zu müssen, war für die Leute eine Einschränkung. Und dann war der Respekt oft auch sehr schnell wieder vergessen.

Ciesinger: Jetzt haben wir die ganze Corona-Zeit gemeinsam an dem Thema Respekt gearbeitet. Wir haben 2020 angefangen und werden jetzt fertig, wo Corona abebbt. Was sind für Sie die wichtigsten Ergebnisse?

Eksen: Das erste ist, bei ganz vielen Leuten ein Bewusstsein dafür zu schaffen, was alles als respektlos empfunden wird. Ich selbst musste auch feststellen, dass ich manche Situationen im Vorfeld gar nicht als respektlos wahrgenommen hätte. Zum Beispiel dieses „Übergriffige“, im wahrsten Sinne des Wortes, wenn jemand gerade im Regal Ware nachpackt und der Kunde an das Produkt will und einfach über dessen Kopf hinweggreift. Oder das Handy benutzt und damit den Verkäufer oder den Kassierer ignoriert. Viele Dinge, die vielleicht Kleinigkeiten sind, die man eigentlich auch gut abstellen kann. Bei mir hat sich das eigene Einkaufsverhalten deutlich verändert und ich bemühe mich auch, mich respektvoller zu verhalten.

Schäfer: Das kann ich nur bestätigen. Ich finde, ganz wichtig ist eine Sensibilisierung, sowohl des Verkaufspersonals als auch der Unternehmen. Wir müssen uns an die eigene Nase packen, wie das eigene Verhalten beim Verkaufspersonal ankommt. Aber umgekehrt eben auch: Wenn Kassiererinnen sich während des Kassiervorgangs unterhalten, ist es genauso wenig respektvoll, als wenn der Kunde dann in sein Smartphone spricht. Also, da muss man, glaube ich, sich gegenseitig etwas zurücknehmen.

Eksen: Wobei ich auch wichtig finde, dass nicht nur die Mitarbeitenden auf der Fläche mit diesem Thema zu tun hatten. Denn oft gibt es bestimmte Vorgaben, die natürlich im besten Unternehmensinteresse und im besten Kundeninteresse sind, wo es aber für den Mitarbeitenden auf der Fläche manchmal schwierig ist, das Ganze dann auch durchzuhalten. Wenn der Kunde dann sehr unverschämte Forderungen stellt, dann muss der Chef hinter seinem Mitarbeiter stehen, wenn der zu Recht sagt: „Bis hierhin und nicht weiter.“

Ciesinger: Ein Unternehmer hat uns mal gesagt: „Respekt fängt schon auf dem Parkplatz an.“ Wenn der Kunde keinen Platz für sein Auto findet, Müll rumliegt, das Sortiment ausverkauft ist, dann braucht man sich nicht zu wundern, wenn es dann an der Kasse zu Respektlosigkeiten kommt. Das ganze Geschäft ist eigentlich dafür verantwortlich, Respekt zu erzeugen, nicht erst der Mensch, der an der Kasse sitzt und die Respektlosigkeit abbekommt. Diesen Gedanken haben wir versucht, in den Respektwochen umzusetzen. Was ist ihr Eindruck von den Respektwochen gewesen?

Schäfer: Ich fand das sehr informativ. Das hat allen etwas gebracht, insbesondere auch den Inhabern und dem Verkaufspersonal. Wir haben es bei der Roadshow miterlebt, die meisten haben sofort gesagt: „Mensch, tolle Idee.“ Mein Eindruck war, dass das für alle Beteiligten eine sehr positive Aktion war, die wir sicherlich auch weiterführen sollten.

Eksen: Ich würde mir auch wünschen, dass es Respektwochen ganz regelmäßig gäbe. Früher haben wir bestimmte Zeiten gehabt, wo es Schlussverkäufe gab. Vielleicht sollte man mal bestimmte Zeiten für Respektwochen einführen, weil ich glaube, das wird ein Dauerthema bleiben. Das ist etwas, was viel selbstverständlicher in die Köpfe muss.

Schäfer: Es gibt einen Tag des Respekts, der ist offensichtlich immer am 18. September, wie ich 2020 erlebt habe. Man könnte vielleicht versuchen, immer um dieses Datum herum das Thema Respekt etwas breiter in die Öffentlichkeit zu bringen.

Eksen: Also ich fände das super.

Ciesinger: Das Projekt ist jetzt zu Ende. Was hat denn der Handelsverband vor, jetzt aus den Ergebnissen zu machen?

Schäfer: Wir werden das Thema in unserem Netzwerk weiter kundtun. Wir haben einen Landesverband, wir haben einen Bundesverband, es gibt Erfa-Gruppen auf Bundesebene. Da werden wir das sicherlich vorstellen und natürlich auch in unserem Netzwerk hier, was andere Verbände angeht. Respekt ist etwas, was wir weiterhin in der Mitgliedschaft und auch darüber hinaus „propagieren“ werden, damit das einen dauerhaften Stellenwert haben wird.

Eksen: Ich glaube, dieses Thema wird uns in irgendeiner Form lange begleiten. Und ich hoffe, dass es dazu führt, dass es dann auch mehr Respekt auf allen Seiten gibt.

Die Autor*innen

Ass. jur. Karin Eksen ist Geschäftsführerin des Handelsverbandes Nordrhein-Westfalen Westfalen-Münsterland e.V.

RA Thomas Schäfer ist Hauptgeschäftsführer des Handelsverbandes Nordrhein-Westfalen Westfalen-Münsterland e.V.

Kurt-Georg Ciesinger ist Projektleiter RespectWork und Leiter der Abteilung Forschung und Entwicklung der Deutschen Angestellten-Akademie NRW.

 **Handelsverband
Nordrhein-Westfalen
Westfalen - Münsterland**


DAA
Bildung schafft Zukunft.

 **RespectWork**