

Mode von Mensch zu Mensch.

Handbuch Personalentwicklung in DRK-Kleiderläden –
Lern- und Arbeitshilfen für die Praxis



Impressum

*Mode von Mensch zu Mensch.
Handbuch Personalentwicklung in DRK-Kleiderläden –
Lern- und Arbeitshilfen für die Praxis
1. Auflage 2015*

Herausgeber

Deutsches Rotes Kreuz e. V.
Carstennstraße 58
12205 Berlin

Fachverantwortung

Dorian Lübcke, Referent Integration sozial Benachteiligter,
Team „Migration – Interkulturelle Öffnung – Inklusion“, DRK-Generalsekretariat

Mit Unterstützung der Mitglieder der Projektgruppe Kleiderläden

Jana Flammiger – DRK-KV Zwickau e.V.
Jens Forstmann – DRK-LV Bayerisches Rotes Kreuz
Jürgen Hoffmeister – DRK-KV Kiel e.V.
Edith Holtkamp – DRK-KV Borken e.V.
Steffen Kanert – DRK-KV Parchim e.V.
Dorian Lübcke – DRK-Generalsekretariat e.V.
Andrea Malonnek – DRK-LV Niedersachsen e.V.

Redaktionelle Mitarbeit

Dipl.-Päd. Christine Bader, Personal- und Organisationsentwicklerin

Bildmaterial

J. F. Müller, A. Zelck, T. Maelsa/Moebius Comic: Jean Giraud/IKRK

Satz und Layout:

rx medien – Sylva Hausburg, www.rx-medien.de

Druck

Polyprint GmbH

Mit freundlicher Unterstützung



Das vorliegende Handbuch darf ausschließlich innerhalb des Deutschen Rotes Kreuzes e.V. verwendet werden.
Eine Nutzung durch Dritte außerhalb des Deutschen Roten Kreuzes bedarf der Zustimmung des Herausgebers.

Mode von Mensch zu Mensch.

Handbuch Personalentwicklung in DRK-Kleiderläden

Lern- und Arbeitshilfen für die Praxis

Inhalt

Vorwort	6
1. Einleitung	7
2. Beschreibung der Anforderungen und Tätigkeitsbereiche	8
3. Anwendung mit und ohne Multiplikator_in	11
4. Zu den Anlagen: Lern- und Arbeitshilfen für die Praxis	13
A. Kund_innen bedienen und beraten	15
Lernhilfe „Kundengespräche führen“	16
Lernhilfe „Körpersprache“	21
Lernvideo „Verantwortlich beraten“	24
Lernvideo „Kontakt zu Kund_innen aufnehmen“	29
Lernvideo „Kundenbedürfnisse erfragen“	34
Lernvideo „Störendes Verhalten ansprechen“	40
Lernvideo „Privatgespräche höflich beenden“	45
Lernvideo „Persönliche Grenzen setzen“	49
B. DRK repräsentieren	54
Lernvideo „Motive für mein Engagement“	55
Lernhilfe „Grundsätze der Bewegung leben“	58
Lernvideo „DRK repräsentieren“	67
Lernvideo „Interkulturell Absichten erkennen“	72
Lernhilfe „Interkulturelle Teams“	78
Arbeitshilfe „Die Geschichte einer Idee - Comic“	81
C. Werben und Verkaufen	90
Lernvideo „Werbepbotschaften transportieren“	91
Lernhilfe „Gute (Werbe-)Botschaften“	95
Lernhilfe „Verkaufstechniken“	98
Lernhilfe „Image erkennen und gezielt verbessern“	102
Arbeitshilfe Personalisierbarer Flyer „Mode von Mensch zu Mensch.“	105

D. Waren managen und Laden gestalten	106
Lernhilfe „Neue Ware sortieren“	107
Lernhilfe „Warenanordnung in Schaufenstern“	109
Lernhilfe „Kollegeninterview“	112
Lernhilfe „Tagesabschluss machen“	114
Arbeitshilfe „Checkliste Ladenausstattung“	115
Arbeitshilfe „Farbtabelle Warenmanagement“	116
Arbeitshilfe „Muster Einnahmebeleg Kasse“	117
Arbeitshilfe „Preisliste“	118
E. Personalentwicklungsangebote für Multiplikator_innen	119
Leitfaden für Multiplikator_innen „Einarbeitung neuer Mitarbeitender“	128
Lernvideo „Einarbeitungsgespräch führen“	130
Checkliste „Einarbeitungsgespräch“	134
Fragebogen „Reflexionsgespräch“	135
Fragebogen „Abschlussgespräch“	136
Fragebogen „Ermittlung des Weiterbildungsbedarfs von Mitarbeitenden“	137
Lernhilfe „Feedback geben“	140
Lernhilfe „Mitarbeitende führen“	143
Arbeitshilfe „Stellenausschreibung hauptamtlich Mitarbeitende“	147
Arbeitshilfe „Aufgabenprofil Leitung“	148
Arbeitshilfe „Aufgabenprofil für ehrenamtlich Mitarbeitende in DRK-Kleiderläden“ ...	149
Arbeitshilfe „Personalliste“	150
Arbeitshilfe „Dienstplan“	151
Beispiel „Curriculum für eine 1,5 tägige Multiplikator_innenschulung“	152

Vorwort



Das DRK führt über 220 Läden, die allen offen stehen, die gebrauchte und gut erhaltene Kleidung und Vieles andere mehr suchen. Kleiderläden bieten inzwischen oft weit mehr als nur Waren. Sie sind Stätten, in denen Menschen unterschiedlicher Herkunft zusammentreffen, sich austauschen, informieren und Kontakte knüpfen. Sie sind zu Orten geworden für die, die Hilfe suchen, für kostenbewusste Schnäppchenjäger und für Menschen, die sich ehrenamtlich engagieren.

Zeitgemäße Kleiderläden können nur existieren, weil viele Mitarbeiter_innen, ehrenamtlich oder hauptamtlich, Kleiderspenden entgegennehmen, sortieren und ausstellen. Die DRK-Ideen und unsere Grundsätze werden hier vor Ort gelebt. Die Arbeit im DRK-Kleiderladen verlangt von den Mitarbeitenden eine ganze Reihe an Fähigkeiten und Fertigkeiten: zum Beispiel die Beratung von vielen unterschiedlichen Kundinnen und Kunden nicht nur in modischen Fragen, die Dekoration und Gestaltung der Ladenflächen und Schaufenster, das Management des vielfältigen Warensortiments.

Die Anforderungen an die Mitarbeiter_innen sind gestiegen. Das liegt am wachsenden Angebot der Läden, aber auch daran, dass, auch infolge sozialpolitischer Fehlentwicklungen, immer mehr Menschen die guten Angebote der Kleiderläden in Anspruch nehmen. Kleiderläden als Orte der Begegnung haben darüber hinaus Vieles mehr zu bieten und steigern damit die Erwartungen der Kundinnen und Kunden.

Um die Leitungskräfte und die Mitarbeitenden in den Läden zu unterstützen, hat das DRK dieses Handbuch erarbeitet. In einem mehrjährigen Prozess, der von vielen Expert_innen aus DRK-Landes- und Kreisverbänden und -Ortsvereinen mitgestaltet wurde, sind Praxishilfen, Checklisten, Lernvideos und weitere Unterlagen erstellt und um viele Informationen ergänzt worden. Insbesondere alle neuen Mitarbeitenden finden hier eine systematische Einführung in ihre vielfältigen Aufgaben im DRK-Kleiderladen.

Ich danke allen Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen aus den Kleiderläden und Kaufhäusern, die durch ihre Beiträge die Erstellung der Lernhilfen und Lernvideos möglich gemacht haben. Mein herzlicher Dank richtet sich auch an die engagierten Besucher_innen der Fachtagung Kleiderläden und nicht zuletzt an die Mitglieder der Projektgruppe Kleiderläden, denen wir wichtige Beiträge verdanken.

Ich wünsche allen, die mit diesem Handbuch arbeiten, viel Freude beim individuellen oder gemeinsamen Lernen und weiterhin viel Erfolg!

A handwritten signature in blue ink that reads "D. Fr. Schenck z. S.".

Donata Freifrau Schenck zu Schweinsberg
DRK-Vizepräsidentin

1. Einleitung

Der wichtigste Faktor für einen erfolgreichen Kleiderladen sind motivierte und qualifizierte Mitarbeiter_innen. Ohne das Engagement der vielen ehrenamtlich und hauptamtlich Tätigen wäre das umfangreiche Angebot der DRK-Kleiderläden bundesweit nicht möglich. Das Anforderungsprofil mit unterschiedlichen Aufgaben macht es erforderlich, Mitarbeitende in ihrer täglichen Arbeit zu unterstützen und fortzubilden. Personalentwicklung (PE) ist somit eine wichtige Investition in die Zukunftsfähigkeit von DRK-Kleiderläden.

Personalentwicklung steigert zudem die Arbeitszufriedenheit und Motivation der Mitarbeitenden. Dadurch soll ihre Handlungssicherheit gestärkt und die Bindung des Einzelnen an das DRK erreicht werden. Sie gestaltet in dieser Weise den sozialen Rahmen für Akzeptanz, Anerkennung und Wohlfühlen für viele Mitarbeitende.

Mitarbeitende können sich und ihre Stärken allerdings nur so gut in eine Organisation integrieren, wie ihnen gute Rahmenbedingungen zur Seite gestellt werden. Dafür hat das Deutsche Rote Kreuz das vorliegende Handbuch "Personalentwicklung in DRK-Kleiderläden – Lern- und Arbeitshilfen für die Praxis" entwickelt. Es richtet sich an neue und langjährig engagierte ehren- und hauptamtliche Mitarbeitende in Kleiderläden. Für diese werden passende Personalentwicklungsangebote (PE-Angebote) in Form von Lernhilfen, Lernvideos und Arbeitshilfen zur Verfügung gestellt, die den folgenden vier Tätigkeitsbereichen zugeordnet sind:



Abbildung 1: Tätigkeitsbereiche in DRK-Kleiderläden

Ein fünfter Bereich in diesem Handbuch Personalentwicklung (PE-Handbuch) richtet sich an ehren- und hauptamtliche Ladenleitungen, die Personalverantwortung tragen und als Multiplikator_innen wirken.

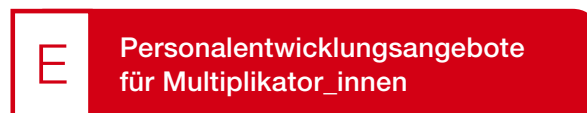


Abbildung 2: Bereich für Multiplikator_innen in DRK-Kleiderläden

Multiplikator_innen sind meist zugleich Mitarbeitende in Kleiderläden, die bereits weitreichende Erfahrungen in DRK-Kleiderläden gesammelt haben und somit ihr Wissen weitergeben können. Sie unterstützen, verantworten und leiten die Personalentwicklungsprozesse im Kleiderladen. Sie sind für eine erfolgreiche Einführung von Personalentwicklung wichtig. Für die ehren- und hauptamtlichen Multiplikator_innen stehen in einem fünften Bereich zusätzliche Leitfäden, Gesprächsfragebögen, Mustervorlagen und Checklisten sowie Zusatzinformationen zu den Lernhilfen zur Verfügung.

2. Beschreibung der Anforderungen und Tätigkeitsbereiche

DRK-Kleiderläden haben sich in den vergangenen Jahren stark weiterentwickelt. Sie sind Orte sozialer Kontakte, vermitteln Information und Beratung, schaffen Möglichkeiten der beruflichen Orientierung und Qualifizierung. DRK-Kleiderläden haben nicht mehr nur Verkaufs- und Beratungsfunktion, sondern werden auch zu Orten der Begegnung und Kontaktaufnahme. Der Kleiderladen wird zu einem Ort für alle, an dem Menschen mit ihren Einkäufen, Waren- und Zeitspenden direkt die soziale Arbeit des DRK vor Ort unterstützen.

Für die Mitarbeit im DRK-Kleiderladen bedarf es einer ganzen Reihe von Fähigkeiten, um alle anfallenden praktischen Aufgaben gut bewältigen zu können. Die Notwendigkeit für ein Konzept der Personalentwicklung entstand aus den strukturellen und gesellschaftlichen Veränderungen und dem damit einhergehenden wachsenden Anforderungsprofil an die Mitarbeitenden.

Ein DRK-Kleiderladen ist an den Bedürfnissen von sozial benachteiligten Menschen ausgerichtet. Gegenüber diesem Kundenkreis ist eine hohe soziale Sensibilität erforderlich. So verdienen alle Kund_innen, unabhängig von ihrer eigenen sozialen Stellung, kulturellen Herkunft und politischen Weltanschauung, eine wertschätzende Behandlung und Beratung. Dabei spielt der Umgang mit unterschiedlichen Kulturen eine wesentliche Rolle. Hier sind interkulturelle Kompetenzen notwendig.

Die breite Zielgruppe der DRK-Kleiderläden verlangt eine äußerst hohe Sensibilität in der Kundenbetreuung. Hier können auch Konflikte auftreten. Um mit Konflikten angemessen umgehen zu können, müssen Lösungsstrategien erprobt und erlernt werden.

Die Dienstleistung sowie die vielseitigen Angebote in den DRK-Kleiderläden repräsentieren immer auch das DRK als Organisation. Daher ist es erforderlich, sich mit der Idee und den Grundsätzen des Deutschen Roten Kreuzes zu identifizieren. Dies schafft die Voraussetzung für eine erfolgreiche Mitarbeit.

Das Anforderungsprofil mit unterschiedlichen Aufgaben führt zu der zentralen Fragestellung, welche Qualifikationen Mitarbeitende in Zukunft in DRK-Kleiderläden benötigen und wie sie zielführend zum Erreichen dieser Qualifikation unterstützt werden können. Gerade wegen der steigenden Anforderungen sind breit gestreute Personalentwicklungsangebote notwendig, die die unterschiedlichen Vorkenntnisse und Erfahrungen der Mitarbeitenden berücksichtigen.

Die dazu entwickelten Lernhilfen, Lernvideos etc., die den Tätigkeitsbereichen im DRK-Kleiderladen zugeordnet wurden, setzen Akzente. Sie erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Jeder DRK-Landes-, -Kreisverband oder -Ortsverein kann aufgrund seiner eigenen Strukturen weitere Schwerpunkte setzen.

2.1. Kund_innen bedienen und beraten

Alle Kund_innen verdienen eine gleichermaßen freundliche, wertschätzende und respektvolle Behandlung. Es erfordert von den Mitarbeitenden ein großes Einfühlungsvermögen, auf unterschiedliche Kundenwünsche entsprechend angemessen zu reagieren. Gerade in einem Umfeld, wo verschiedene Kulturen wie auch unterschiedliche soziale Gruppen aufeinandertreffen, ist es notwendig, diesen Menschen mit hoher Sensibilität zu begegnen. Mit etwas Fingerspitzengefühl kann der verantwortungsbewusste Umgang mit den Kund_innen gelingen.

Der erste Tätigkeitsbereich stellt daher einen sehr zentralen Punkt für Mitarbeiter_innen in DRK-Kleiderläden dar. In diesem Bereich geht es vor allem darum, kommunikative Fähigkeiten zu erkennen, zu entwickeln und Beratungsmöglichkeiten zu erwerben. Die dafür produzierten Lernvideos stellen realistische Szenen für Kundengespräche nach und zeigen beispielhaft mögliche Reaktionen einer vorbildlichen Kundenkommunikation. Konfliktbehaftetes und problematisches Kundenverhalten zu bewältigen, stellt dabei ein wichtiges Lernfeld dar.

2.2. DRK repräsentieren

Die Strukturen, die Leitlinien sowie die Grundsätze des Deutschen Roten Kreuzes zu kennen, ist hilfreich für die Mitarbeitenden, um die Marke und Leistungen des Deutschen Roten Kreuzes transportieren zu können. In dieser Hinsicht kann das eigene Selbstverständnis und die Rolle im DRK-Kleiderladen reflektiert und verortet werden. Wofür stehe ich? Wofür steht mein Engagement?

Mit diesen Lernzielen befasst sich der Tätigkeitsbereich "DRK repräsentieren". Er bildet für jeden Mitarbeitenden eine gute Basis, um überzeugend, glaubwürdig und kompetent die Leistungen der DRK-Kleiderläden und die Ideale der Rotkreuz-Bewegung zu leben.

2.3. Werben und Verkaufen

Wie kann ich erfolgreich werben? Welche Werbebotschaft oder Argumente funktionieren? Welche Verkaufstechniken führen zum Erfolg?

Der Tätigkeitsbereich "Werben und Verkaufen" beinhaltet Empfehlungen, wie Mitarbeitende erfolgreich für ihren Kleiderladen werben können. Die Lern- und Arbeitshilfen beinhalten hilfreiche Tipps für gute Werbebotschaften, unterschiedliche Zielgruppen sowie Maßnahmen, die einfach im Kleiderladen umgesetzt werden können. Dabei spielt es eine Rolle, wie der DRK-Kleiderladen in der Öffentlichkeit wirkt und gegebenenfalls noch besser präsentiert werden könnte (z.B. Flyer).

Dies bedeutet auch, dass sich die Mitarbeitenden immer bewusst sein müssen, dass man den Markt nicht nur mit Werbung allein, sondern über die Gestaltung der eigenen Produkte, des Preises und Vertriebsweges beeinflussen kann.

Werbung ist also nur ein Teil eines Gesamtprozesses, aber ein sehr wichtiger! Dazu ist es vor allem notwendig, dass Werbung geplant und überlegt eingesetzt sowie geprüft wird, welche Werbemaßnahmen für die Attraktivität eines DRK-Kleiderladens vor Ort geeignet sind.

2.4. Waren managen & Laden gestalten

Der erste Eindruck zählt. Gerade bei der Ladenausgestaltung bieten die Lern- und Arbeits-hilfen Anregungen zur Dekoration der Verkaufsräume. Ansprechend dekorierte Schaufenster und Verkaufsräume sind wichtig, um einen bleibenden Eindruck beim Kunden zu hinterlassen.

Der Tätigkeitsbereich beinhaltet alle notwendigen fachlichen Kenntnisse und Arbeitsschritte, wie Waren angenommen, sortiert und ausgepreist werden. Privatpersonen als Kleiderspen-der_innen verdienen eine besonders freundliche Behandlung, die zum Ausdruck gebracht werden soll. Auch Hygienevorschriften und Regeln zur Arbeitssicherheit spielen eine wichtige Rolle.

2.5. Personalentwicklungsangebote für Multiplikator_innen

Die Aufgaben von Multiplikator_innen können sehr vielfältig sein. Hauptsächlich sind Multipli-kator_innen für die Einarbeitung von neuen Mitarbeiter_innen verantwortlich. Die neuen Mit-arbeitenden müssen nicht nur am ersten Arbeitstag, sondern auch nachfolgend kontinuierlich beraten und unterstützt werden. Darüber hinaus sind sie Ansprechpartner für Mitarbeiter_innen bei allen Fragen, die die persönliche Fort- und Weiterentwicklung betreffen. Sie unter-stützen bei der Bedarfsermittlung, eruieren im Rahmen von Gesprächen Mitarbeiterwünsche und Entwicklungspotenziale und helfen bei der Konkretisierung des PE-Bedarfs. Dieser Tätig-keitsbereich beinhaltet demnach praktische PE-Instrumente, Checklisten, Lernhilfen etc., um personalverantwortliche Multiplikator_innen bei ihrer Arbeit mit den ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiter_innen zu unterstützen.

3. Anwendung mit und ohne Multiplikator_in

Jede Lern- und Arbeitshilfe sowie jedes Lernvideo bildet eine gezielte Tätigkeit aus einem der vier Tätigkeitsbereiche oder dem zusätzlichen Bereich für Multiplikator_innen ab. Durch die didaktische Aufbereitung wird ein individueller Lernprozess gesteuert.

Doch woher wissen Mitarbeiter_innen, welche Lernhilfe sie auswählen sollen? Mitarbeitende sind aufgefordert, ihren Fortbildungsbedarf zu ermitteln und entsprechende Lernhilfen durchzuführen. Alternativ dazu empfiehlt es sich, bei der Bedarfsermittlung Multiplikator_innen hinzuzuziehen. In einem Gespräch mit dem/der Multiplikator_in könnte gezielt der Nutzen der gewünschten Personalentwicklungsmaßnahmen besprochen werden. Dies ist u.a. dann notwendig, wenn ein/eine ehren- oder hauptamtlicher/hauptamtliche Mitarbeiter_in die Übernahme einer verantwortungsvolleren Tätigkeit anstrebt. Es soll an dieser Stelle angemerkt werden, dass die Nutzung der Personalentwicklungsangebote auf dem Prinzip der Freiwilligkeit beruht.

Es gibt zwei Varianten, um das PE-Handbuch und die Lernhilfen und Lernvideos anzuwenden:

Variante 1: Eigenständige Anwendung

Je nach Schwierigkeitsgrad kann das PE-Handbuch alleine von den Mitarbeitenden – sozusagen als Selbstlernhilfe – angewendet werden mit folgender Vorgehensweise:



- A. Mitarbeitende wählen nach Belieben die entsprechende Lernhilfe oder ein Lernvideo aus den vier Tätigkeitsbereichen aus, die sie durchführen möchten.
- B. Mit einem kurzen Einführungstext und einer schriftlichen Aufgabenstellung werden die Lernhilfen und Lernvideos jeweils zu Beginn den Mitarbeitenden erklärt:
Wie geht man vor? Was sind die Lernziele?
- C. In Form von Einzelarbeit kann die Lernhilfe dann in einem bestimmten Zeitrahmen durchgeführt werden. So können die Mitarbeitenden möglichst eigenständig lernen, eigene Lösungsansätze und Vorstellungen entwickeln und Lernergebnisse, z.B. mit Hilfe von Checklisten, überprüfen. Dabei erstellen und diskutieren die Mitarbeitenden die Aufgabenstellung, definieren und reflektieren den Lernzugewinn.
- D. Anschließend erproben die Mitarbeitenden ihren Wissenszugewinn in der Praxis.

Variante 2: Anwendung der Lernhilfen mit Multiplikator_innen-Unterstützung



Lernhilfen/-videos dagegen, die z.B. nur unter Anleitung durchgeführt werden können oder eine Reflexion erforderlich machen, sollten nur gemeinsam mit den Multiplikator_innen durchgeführt werden:

- Der/Die Multiplikator_in klärt mit der/m Mitarbeitenden, in welchem Tätigkeitsbereich diese/r (noch) Unterstützung benötigt. Zur Ermittlung dient ein Fragebogen. Dieser bietet Anhaltspunkte zur Einschätzung der aktuellen Qualifikation und zur Konkretisierung der Lernziele und der damit einhergehenden Auswahl an Lernhilfen, Arbeitshilfen, Lernvideos etc..
- Schließlich geht es in einem weiteren Schritt darum, zu entscheiden, mit welchen Lern- und Arbeitshilfen notwendige Kenntnisse und Fähigkeiten zu vermitteln sind.
- Ist die Entscheidung getroffen, begleiten Multiplikator_innen die Durchführung einer oder mehrerer Lernhilfen. Diese werden als Partner- oder Kleingruppenarbeit mit Begleitung eines/r Multiplikators/in angeleitet. Ein Zusatzblatt am Ende der jeweiligen Lernhilfe oder des jeweiligen Lernvideos liefert entsprechende Hinweise für Multiplikator_innen, wie sie diese begleiten können.
- Anschließend erproben die Mitarbeitenden ihren Wissenszugewinn in der Praxis.

4. Zu den Anlagen: Lern- und Arbeitshilfen für die Praxis

Alle Personalentwicklungsangebote werden in Form des Handbuches gebündelt und kostenlos zur Verfügung gestellt. Die digitale Version des PE-Handbuches sowie alle Lernvideos finden Sie in der DRK-Wissensbörse. Loggen Sie sich dort ein und laden Sie das PE-Handbuch sowie die Lernvideos einzeln oder gebündelt in der Video-App (Android ©) herunter. Das PE-Handbuch enthält zudem Verlinkungen und QR-Codes zu den benötigten Lernvideos auf den Lernhilfen. Diese können Sie daher auch mit allen anderen Smartphones, Tablet-PCs oder Computern unterschiedlicher Betriebssysteme aufrufen.

Die Video-App können Sie in der DRK-Wissensbörse als Datei (drkvideo.apk) auf Ihr Android © Smartphone/Tablet-PC herunterladen und installieren. Achten Sie bitte darauf, dass Sie Ihr Gerät vorbereiten müssen. Rufen Sie dazu die Einstellungen Ihres Gerätes auf. Wählen Sie

dort den Punkt „Sicherheit“ aus und aktivieren Sie den Punkt „Unbekannte Quellen“. Öffnen Sie einen Internet-Browser und rufen Sie dort die URL der Seite auf.

Die URL lautet: <http://drk-intern.de/kleiderlaeden/PE-Handbuch> Nachdem der Download abgeschlossen ist – dies kann je nach Download-Geschwindigkeit Ihres Internet-Anschlusses einige Minuten dauern – öffnen Sie die Liste der Downloads und tippen Sie auf die Datei „drkvideo.apk“. Sie werden nun gefragt, ob Sie die App installieren möchten – diese Frage beantworten Sie mit „Ja“. Nach dem Abschluss der Installation können Sie die App starten.



DRK-Wissensbörse

Alle Bestandteile des PE-Handbuches sind hier abrufbar!

Alle Elemente des PE-Handbuches sind kostenlos in der DRK-Wissensbörse verfügbar. Loggen Sie sich darin im Marketing Forum Kleiderläden unter <http://www.drk-intern.de/marketingforen/forum-kleiderlaeden.html> oder unter der Internetadresse der Wissensbörse <https://www.drk-wb.de/> ein und folgen dem folgenden Pfad zu den Dateien:

> Sozialarbeit, soziale Dienstleistungen > Kleiderläden, -kammern, -verwertung > Bundesebene.

Die nachfolgenden Anlagen bilden ein Personalentwicklungskonzept sowohl für ehrenamtliche und hauptamtliche Mitarbeitende als auch für personalverantwortliche Ladenleitungen bzw. Multiplikator_innen. Einige Anlagen knüpfen an die Broschüre "Mode von Mensch zu Mensch – Aufbau und der Weiterentwicklung von DRK-Kleiderläden" (2. erw. Aufl. 2014) an, die weitere Arbeitshilfen und Empfehlungen beinhaltet:

<https://www.drk-wb.de/download-c.php?dokid=25120>

Tipp 1: Laden Sie sich die digitale Version des PE-Handbuches herunter, um Kopiervorlagen für Mitarbeitende zu erstellen. Bearbeiten Sie diese nach Ihren Bedürfnissen.

Tipp 2: Die Lernvideos umfassen mehrere hundert Megabyte an Daten. Laden Sie sie über die Links und QR-Codes einzeln herunter und achten Sie auf einen entsprechenden Datentarif.

Tipp 3: Installieren Sie die Video-App auf Android® Geräten, wie z.B. einem Smartphone.

Tipp 4: Schauen Sie sich die 2. Rahmenkonzeption „Mode von Mensch zu Mensch.“ an.

A Kund_innen bedienen und beraten

- Lernhilfe „Kundengespräche führen“
- Lernhilfe „Körpersprache“
- Lernvideo „Verantwortlich beraten“
- Lernvideo „Kontakt zu Kund_innen aufnehmen“
- Lernvideo „Kundenbedürfnisse erfragen“
- Lernvideo „Störendes Verhalten ansprechen“
- Lernvideo „Privatgespräche höflich beenden“
- Lernvideo „Persönliche Grenzen setzen“



Lernhilfe Kundengespräche führen

Einweisung

Diese Lernhilfe soll Ihnen dabei helfen, Ihre Kund_innen im Kleiderladen (noch besser) beraten zu können. Sie haben hier die Chance, von Ihren Kolleginnen und Kollegen eine ehrliche Rückmeldung zu Ihrem Verhalten gegenüber den Kund_innen zu bekommen.

Ablauf

1. Bitten Sie zwei Kolleginnen oder Kollegen, Sie zu unterstützen, indem sie die Rollen "Kunde/Kundin" sowie "Beobachter/Beobachterin" übernehmen.
2. Sorgen Sie dafür, dass Sie während des Rollenspiels nicht gestört werden. Es sollten keine Kund_innen im Laden sein.
3. Lesen Sie sich die Instruktion für Ihre Rolle als Verkäuferin bzw. Verkäufer (Variante A) durch und bitten Sie die Anderen, ihre Rollen ebenfalls zu lesen. Händigen Sie der beobachtenden Person zusätzlich die beigefügte Checkliste aus.
4. Führen Sie das Rollenspiel durch (ca. 15-20 Minuten).
5. Geben Sie der beobachtenden Person Zeit, die Notizen zu sortieren und zu ergänzen.
6. Werten Sie das Rollenspiel gemeinsam aus:
 - Wie schätzen Sie selber Ihr Verhalten ein?
 - Wie schätzt die beobachtende Person Ihr Verhalten als Verkäuferin oder Verkäufer ein? Wie sieht die Checkliste aus? Welche Tipps gibt die beobachtende Person für die Zukunft?
 - Wie schätzt die Kundschaft Ihr Verhalten als Verkäuferin bzw. Verkäufer ein? Hat sie sich gut aufgehoben und beraten gefühlt? Welche Tipps hat sie für die Zukunft für Sie?
7. Lesen Sie sich in Ruhe das Arbeitsblatt „Lernkontrolle“ durch.
8. Die Durchführung der Variante B soll Ihnen dabei helfen, die Sichtweise der Kundin bzw. des Kunden anzunehmen und dadurch besser zu verstehen. Ihre Kollegin/Ihr Kollege nimmt dabei die Rolle der Verkäuferin/des Verkäufers an. Bitte beachten Sie: Bei dieser Variante gibt es keinen Beobachtungsbogen.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernhilfe Kundengespräche führen

1. Instruktionen Rollenspieler_innen

Kundin:

Sie sind eine alleinerziehende Mutter und auf der Suche nach Winterjacken für Ihre Kinder. Sie haben nur sehr wenig Geld zur Verfügung und es ist Ihr erster Besuch in einem DRK-Kleiderladen. Es fällt Ihnen schwer, hierher zu kommen und nach Hilfe zu fragen. Außerdem sprechen Sie wenig Deutsch, verstehen aber alles, was Ihnen gesagt wird. Sie erhoffen sich bei der Auswahl der richtigen Jacken Unterstützung von Mitarbeitenden im Laden.

Verkäuferin oder Verkäufer:

Es ist ein ruhiger Tag im Kleiderladen. Sie arbeiten gerne hier und haben heute ausreichend Zeit, sich um alle Kund_innen individuell zu kümmern. Bitte verhalten Sie sich in diesem Rollenspiel genauso, wie Sie es auch in einer realen Verkaufssituation tun würden.

beobachtende Person:

Bitte organisieren Sie sich etwas zu schreiben und nehmen Sie die Checkliste zur Hand. Beobachten Sie das Rollenspiel aufmerksam und machen Sie sich auf einem separaten Blatt Notizen dazu, was Ihnen auffällt. Nach Beendigung des Rollenspiels füllen Sie bitte auch die ausgehändigte Checkliste aus. Diese zwei Unterlagen dienen Ihnen dann dazu, dem/r „Verkäufer_in“ ein Feedback zu seinem/ihrer Verhalten zu geben.

Variante A: Sie spielen die Verkäuferin oder den Verkäufer.

Variante B: Sie spielen die Kundin.



Lernhilfe Kundengespräche führen

2. Checkliste für Beobachter_innen*

1. Hat die Verkäuferin bzw. der Verkäufer Blickkontakt zur eintretenden Kundin aufgenommen? Ja/Nein
2. Hat die Verkäuferin bzw. der Verkäufer die Kundin begrüßt? Ja/Nein
3. Hat die Verkäuferin bzw. der Verkäufer bei der Begrüßung gelächelt? Ja/Nein
4. Hat die Verkäuferin bzw. der Verkäufer gefragt, ob die Kundin eine Beratung wünscht, bzw. Hilfe angeboten? Ja/Nein
5. Hat die Verkäuferin bzw. der Verkäufer über Nachfragen versucht, den Wunsch der Kundin (besser) zu verstehen? Ja/Nein
6. Hat die Verkäuferin bzw. der Verkäufer auch auf mögliche andere Artikel hingewiesen, die für die Mutter mit Kindern vielleicht jetzt oder später von Interesse sein könnten? Ja/Nein
7. Hat die Verkäuferin bzw. der Verkäufer die Kundin freundlich verabschiedet? Ja/Nein
8. Hat die Verkäuferin bzw. der Verkäufer sich für den Kauf bedankt? Ja/Nein
9. Hat die Verkäuferin bzw. der Verkäufer sensibel in Bezug auf die Sprachschwierigkeiten der Kundin reagiert? Ja/Nein

10. Was ist Ihnen sonst noch aufgefallen?

11. Was lief gut?

12. Was könnte verbessert werden?

*Bei Frage 1-9 entspricht jeweils die Antwort „Ja“ dem erwünschten Verhalten. Bei den Fragen 9-11 gibt es kein „richtig“ oder „falsch“. Hier geht es darum, sich möglichst offen auszutauschen.



Lernhilfe Kundengespräche führen

3. Lernkontrolle

Sie können sich das Feedback gleich bei den nächsten Kund_innen zu Herzen nehmen. Damit Sie die Hinweise bis dahin nicht vergessen haben, ist es sinnvoll, sich die Anmerkungen aufzuschreiben oder sich die Checkliste aushändigen zu lassen.

Nach Ihrem nächsten Kundengespräch kontrollieren Sie noch einmal Ihre Notizen und prüfen Sie, welche Anregungen Sie bereits in die Praxis umsetzen konnten. Es bietet sich an, das Rollenspiel im Abstand von ein paar Wochen zu wiederholen, um festzustellen, ob andere Personen bereits Veränderungen bei Ihnen wahrnehmen können.



Lernhilfe Kundengespräche führen

Hinweise für die Multiplikatorin bzw. den Multiplikator

Wenn Sie diese Lernhilfe begleiten möchten, sollten Sie die Rolle des Beobachters bzw. der Beobachterin übernehmen.

Wenn Sie dem Verkäufer bzw. der Verkäuferin Ihre Rückmeldung geben, sollten Sie sich an die üblichen Feedbackregeln halten:

1. Die Sandwich-Regel → Setzen Sie vor und nach einer kritischen Rückmeldung jeweils eine positive Rückmeldung. So kann das kritische Feedback besser „verdaut“ werden.
2. Untermauern Sie Ihre Eindrücke mit Dingen, die Sie konkret im Rollenspiel beobachtet haben. Z.B.: „Auf mich haben Sie als Verkaufskraft eher desinteressiert gewirkt. Das habe ich an Ihrer abgewandten Körperhaltung festgemacht und daran, dass Sie mir keine Nachfragen gestellt haben.“
3. Vermeiden Sie Wertungen → Das können Sie dadurch erreichen, dass Sie stets aus der Ich-Perspektive heraus argumentieren. Also z.B. anstatt: „Du bist eine unfreundliche Verkaufskraft“ lieber „In diesem Moment hast Du auf mich eher unfreundlich gewirkt.“
4. Sprechen Sie nur Dinge an, die Ihr Gegenüber auch ändern kann!

Als Multiplikator_in sollten Sie außerdem in dieser Lernhilfe eine moderierende Rolle einnehmen. Klären Sie mit allen Beteiligten, wann ein günstiger Termin für das Rollenspiel ist und achten Sie darauf, dass auch wirklich eine geschützte, ungestörte Atmosphäre herrscht.

Außerdem ist es Ihre Aufgabe, während des Rollenspiels auf die Zeit zu achten.

Sollte das Feedback der "Kundin" zu hart ausfallen oder die üblichen Feedbackregeln verletzen, sollten Sie auch hier eingreifen und durch relativierende Zusammenfassungen dafür sorgen, dass der/die „Verkäufer_in“ das Feedback annehmen kann und kein Streit ausbricht.

Die Durchführung der Variante B des Rollenspiels soll dabei helfen, die Sichtweise der Kundin anzunehmen und dadurch besser zu verstehen. Sie als Multiplikator_in nehmen dabei die Rolle der Verkäuferin bzw. des Verkäufers ein.



Lernhilfe Körpersprache

Einweisung

Haben Sie sich schon einmal Gedanken darüber gemacht, wie Sie als Verkäuferin bzw. als Verkäufer im Kleiderladen wirken, wenn Kundschaft den Laden betritt?

In Ihrem Privatleben sind Sie selber oft Kund_in und wissen natürlich, wie sehr es Ihr Wohlbefinden in einem Laden beeinflusst, ob die die Verkäufer_innen freundlich oder unfreundlich agieren.

In der Hektik des Alltags vergessen wir allerdings oft, wie wichtig unsere nonverbale Wirkung für den ersten Eindruck ist, also alles, was wir nicht durch Worte, sondern durch Mimik und Körpersprache ausdrücken.

Wir laden Sie deshalb dazu ein, diese Wirkung einmal hautnah zu erleben. Dazu können Sie im Rahmen dieser Lernhilfe ein kleines Rollenspiel durchführen, in dem Sie die Kundschaft spielen.

Ablauf

1. Suchen Sie sich einen oder eine Kolleg_in, der/die bereit ist, mit Ihnen diese Übung durchzuführen.
2. Lesen Sie sich separat voneinander die Rolleninstruktionen durch (Sie übernehmen dabei die Rolle der Kundschaft.).
3. Führen Sie das Rollenspiel durch.
4. Werten Sie das soeben Erlebte gemeinsam aus und notieren Sie die Ergebnisse.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernhilfe Körpersprache

1. Rolleninstruktionen

Rolleninstruktion Kundin oder Kunde:

Sie betreten den Kleiderladen als Kundin oder Kunde und sind auf der Suche nach einer Jeanshose. Wenden Sie sich bitte gleich an die Mitarbeiterin oder den Mitarbeiter im Laden. Sie erhoffen sich Unterstützung und Beratung. Seien Sie freundlich und höflich. Beobachten Sie bitte genau das Verhalten der Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters und konzentrieren Sie sich vor allem auf Körpersprache und Mimik.

Rolleninstruktion Verkäuferin oder Verkäufer:

Versuchen Sie, sich während des Rollenspiels von Ihrer schlechtesten Seite zu zeigen. Seien Sie auffallend unhöflich, ignorieren Sie die Kundschaft, wann immer möglich, unterbrechen Sie etc.. Achten Sie besonders auch auf Ihre Körpersprache und Mimik: Schauen Sie oft weg, wenden Sie den Körper ab und verschränken Sie z.B. die Arme vorm Körper, um Ablehnung zu zeigen. Ziel des Rollenspiels ist es, deutlich zu machen, wie unser nonverbales Verhalten negativ auf Kund_innen wirken kann.



Lernhilfe Körpersprache

2. Gemeinsame Auswertung

Bitte werten Sie das Rollenspiel gemeinsam aus und notieren Sie die Ergebnisse. Beachten Sie dabei, dass es hierbei keine richtigen oder falschen Antworten gibt. Es geht darum, die Wahrnehmung zu schärfen und über das eigene Verhalten gegenüber den Kund_innen nachzudenken.

Dazu stellt die Verkäuferin bzw. der Verkäufer der Kundin bzw. dem Kunden folgende Fragen:

1. Woran genau hast Du meine Unfreundlichkeit festgemacht? Woran hast Du erkannt, dass ich Dir nicht wohl gesonnen war?

2. Wie hast Du Dich dabei gefühlt? Was hättest Du Dir von mir gewünscht?

3. Bist Du überrascht über die Wirkung von Mimik und Körpersprache? Was genau hat Dich überrascht?

4. Was nimmst Du aus dieser Erfahrung für Dein zukünftiges Verhalten im Kleiderladen mit?



Lernvideo Verantwortlich beraten

Einweisung

Dem DRK ist es ein wichtiges Anliegen, dass die Kund_innen, die im Kleiderladen einkaufen, eine verantwortungsvolle Beratung erhalten. Wie Sie das als Mitarbeitende umsetzen können, zeigen wir Ihnen in dieser Lernhilfe.

Zur Bearbeitung der Lernhilfe gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Lesen Sie sich den Einführungstext zum Lernvideo durch.

2. Schauen Sie sich das Lernvideo „Verantwortlich beraten“ an.



Link: <https://www.drk-wb.de/download.php?dokid=27129>

Die Filme sind kostenlos in der DRK-Wissensbörse verfügbar. Loggen Sie sich unter der Internetadresse der Wissensbörse <https://www.drk-wb.de/> ein.

Sie können das Video jederzeit anhalten, vor- und zurückspulen und sich das Video so oft Sie möchten anschauen.

3. Bearbeiten Sie bitte den Auswertungsbogen zum Lernvideo. Zu Ihren Antworten können Sie sich bei Bedarf mit Ihrem/r Multiplikator_in austauschen.

4. Umsetzung in die Praxis: Nutzen Sie unseren Vorschlag, wie Sie das Gelernte im Alltag vertiefen können.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernvideo Verantwortlich beraten

1. Einführungstext zum Lernvideo „Verantwortlich beraten“

In den Kleiderläden des DRK wird die Kundschaft mit der endgültigen Kaufentscheidung nicht alleine gelassen. Manche Kund_innen sind von einer Ware so begeistert, dass sie sich für den Kauf entscheiden, ohne noch einmal überprüft zu haben, ob es noch andere sinnvolle Produkte gibt oder die Ware das eigene Budget übersteigt. Das ist vor allem dann kritisch, wenn die Kund_innen nur ein geringes Einkommen zur Verfügung haben.

Hier kann es die Aufgabe für Sie als Mitarbeiter_in sein, Alternativen zum Kaufgegenstand ins Gespräch zu bringen oder den Kunden bzw. die Kundin wertschätzend dabei zu unterstützen, eine wohlüberlegte Entscheidung zu treffen.

Es soll eine verantwortungsvolle Verkaufsberatung angeboten werden, die Kund_innen in ihrer jeweiligen Lebenssituation versteht und unterstützt, dabei aber keinesfalls bevormundend erlebt werden soll. Auch nach einer verantwortungsvollen Beratung trifft letztlich immer der Kunde bzw. die Kundin die endgültige Entscheidung.

Dieses Gleichgewicht zu halten, ist nicht immer einfach. In dem Lernvideo, das Sie sich gleich anschauen werden, stellen wir Ihnen ein positives Beispiel vor.

Hier geht es um eine Mutter, die gleich drei Jacken für ihr Kind kaufen möchte, das vermutlich schnell aus den Jacken rausgewachsen sein wird. Die Verkäuferin versucht über vorsichtiges Nachfragen herauszufinden, ob diese Entscheidung auch wirklich im Sinne der Kundin ist.

Bitte achten Sie beim Schauen des Videos darauf, welche Argumente die Verkäuferin ins Spiel bringt, um die Entscheidung der Kundin zu unterstützen.



Lernvideo Verantwortlich beraten

2. Auswertung des Lernvideos „Verantwortlich beraten“

In dem Lernvideo haben Sie ein Beispiel für verantwortungsvolle Beratung gesehen. Bitte beantworten Sie nun die folgenden Fragen möglichst ausführlich.

1. Wie ist Ihr Eindruck von dem Beispiel? Was hat Ihnen am Verhalten der Mitarbeiterin gut gefallen?

2. Was könnte man Ihrer Meinung nach noch besser machen?

3. Ist es der Verkäuferin gelungen, verantwortungsvoll zu beraten und gleichzeitig nicht bevormundend zu wirken? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

4. Was können Sie für sich aus dem Beispiel mitnehmen und zukünftig im Kleiderladen umsetzen?



Lernvideo Verantwortlich beraten

3. Die Umsetzung in die Praxis – unser Vorschlag

Um das verantwortungsvolle Beraten zu üben, suchen Sie sich bitte eine oder mehrere Person/en, mit der/denen Sie eine kleine Diskussionsrunde zu diesem Thema durchführen können. Gute Ansprechpartner sind hierfür Kolleg_innen, Ihr/e Multiplikator_in und die Leitung des Kleiderladens.

Nehmen Sie sich ca. 20 Minuten Zeit, um sich gegenseitig folgende Fragen zu stellen:

- In welchen Situationen ist eine verantwortungsvolle Beratung in unserem Kleiderladen besonders wichtig (tauschen Sie sich hier bitte zu konkreten Beispielsituationen aus Ihrer Praxis aus)?
- In welche Fallen könnten wir in diesen Beispielsituationen tappen? Worauf müssen wir achten?
- Wenn wir die Lebenssituation der Kund_innen verstehen wollen: Wie tief können/dürfen/wollen wir nachfragen? Wann überschreiten wir z.B. die Privatsphäre der Kund_innen?

Lassen Sie sich von den Antworten, die Sie von der anderen Person bzw. den anderen Personen gehört haben, inspirieren und bauen Sie Aspekte davon, die Ihnen passend erscheinen, bei der nächsten realen Situation im Kleiderladen ein.



Lernvideo Verantwortlich beraten

Zusatzinfos für die Multiplikatorin bzw. den Multiplikator

Wenn Sie diese Lernhilfe begleiten möchten, besteht Ihre Aufgabe darin, eine kleine Diskussionsrunde mit dem/r Mitarbeiter_in (und ggfs. weiteren Personen aus dem Kleiderladen) zu führen (siehe Teil 3 dieser Lernhilfe).

Zur Vorbereitung gehen Sie dabei bitte wie folgt vor:

1. Machen Sie sich mit der Lernhilfe vertraut.
2. Schauen Sie sich selber das Video „Verantwortlich beraten“ an und überlegen Sie mit Ihrem Erfahrungsschatz, wie Sie die Fragen im Auswertungsbogen beantwortet hätten.
3. Bereiten Sie sich auf die Fragen, die während der Diskussion besprochen werden, vor.



Lernvideo Kontakt zu Kund_innen aufnehmen

Einweisung

Wie baut man am besten einen ersten Kontakt zu Kund_innen auf und schafft eine einladende und positive Atmosphäre im Kleiderladen? Um diese Fragen geht es in dieser Lernhilfe.

Zur Bearbeitung der Lernhilfe gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Lesen Sie sich den Einführungstext zum Lernvideo durch.

2. Schauen Sie sich das Lernvideo „Kontakt zu Kund_innen aufnehmen“ an.



Link: <https://www.drk-wb.de/download.php?dokid=27130>

Die Filme sind kostenlos in der DRK-Wissensbörse verfügbar. Loggen Sie sich unter der Internetadresse der Wissensbörse <https://www.drk-wb.de/> ein.

Sie können das Video jederzeit anhalten, vor- und zurückspulen und sich das Video so oft Sie möchten anschauen.

3. Bearbeiten Sie bitte den Auswertungsbogen zum Lernvideo. Zu Ihren Antworten können Sie sich bei Bedarf mit Ihrem/r Multiplikator_in austauschen.

4. Umsetzung in die Praxis: Nutzen Sie unseren Vorschlag, wie Sie das Gelernte im Alltag vertiefen können.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernvideo Kontakt zu Kund_innen aufnehmen

1. Einführungstext zum Lernvideo „Kontakt zu Kund_innen aufnehmen“

Wenn eine Kundin oder ein Kunde den Kleiderladen betritt, entscheidet sich in der Regel sehr schnell, ob sich die Person im Laden wohl fühlt und gerne hier einkauft. Viele Faktoren spielen dabei eine Rolle, z.B. wie übersichtlich die Waren präsentiert sind oder wie ansprechend der Laden gestaltet ist. Genauso wichtig sind auch Sie als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Wenn es Ihnen gelingt, einen positiven ersten Kontakt herzustellen, werden Sie mit zufriedenen Kund_innen belohnt.

Da Kund_innen sehr unterschiedlich sind, gibt es auch kein „Standardrezept“, wie Sie diesen ersten Kontakt am besten gestalten. Während manche Kund_innen sich wünschen, dass die Verkäufer_innen aktiv auf sie zugehen, um sie über das Angebot zu informieren, möchten sich andere lieber erst einmal alleine umschaun und nicht sofort ein Beratungsgespräch führen. Ihre Aufgabe ist es daher, ein Gespür dafür zu entwickeln, welche Art der Kontaktaufnahme gerade besonders gut passt.

Ob zurückhaltend oder aktiv, Sie sollten der Kundschaft auf jeden Fall signalisieren, dass Sie sie wahrgenommen haben und als Ansprechpartner zur Verfügung stehen. In der ersten Kontaktaufnahme wird der Kundschaft vermittelt: „Ich bin bereit, zu helfen“; „Ich bin da, wenn ich angesprochen werde“.

Die Kontaktaufnahme besteht nicht nur aus den richtigen Worten, sondern auch aus positiven körpersprachlichen Signalen. Wer einen Menschen willkommen heißen möchte, wendet sich ihm zu. Wer einen Menschen anspricht, schaut diesem freundlich in die Augen. Und ein ehrlich gemeintes Lächeln trägt immer zu einer positiven Atmosphäre bei.

Bei eher zurückhaltenden Kund_innen sollten Sie zunächst nicht zu viele Fragen stellen („Kann ich Ihnen helfen?“; „Suchen Sie etwas Bestimmtes?“). Stattdessen können Sie ein Angebot formulieren, z.B. „Wenn Sie mich brauchen, bin ich gerne für Sie da!“; „Wenn Sie etwas Bestimmtes suchen, kann ich Ihnen gerne helfen!“.

In dem Video, das Sie sich gleich anschauen werden, zeigen wir Ihnen mehrere positive Beispiele für eine erste Kontaktaufnahme im Kleiderladen. Versetzen Sie sich beim Schauen bitte in die Rolle der Kund_innen und beobachten Sie an sich selber, welche Emotionen und Reaktionen das Verhalten der Verkäuferinnen in den verschiedenen Beispielen bei Ihnen auslöst.

Bitte achten Sie dabei besonders auf folgende Dinge:

- die Körpersprache der Verkäuferinnen
- die Wortwahl der Verkäuferinnen



Lernvideo Kontakt zu Kund_innen aufnehmen

2. Auswertung des Lernvideos „Kontakt zu Kund_innen aufnehmen“

In dem Lernvideo haben Sie ein Beispiel für verantwortungsvolle Beratung gesehen. Bitte beantworten Sie nun die folgenden Fragen möglichst ausführlich.

1. Wie hat Ihnen die Wortwahl der Verkäuferinnen in den Beispielen gefallen? Ist es den Personen gelungen, eine einladende und positive Atmosphäre zu schaffen?

2. Wie hat die Körpersprache der Verkäuferinnen auf Sie gewirkt? Was hat Ihnen gut gefallen? Was könnte man noch besser machen?

3. Wie würden Sie Ihr eigenes Kontaktverhalten im Vergleich zu dem der Verkäuferinnen in den Lernvideos beschreiben?

4. Was können Sie aus den Beispielen für Ihre Arbeit lernen und im Kleiderladen umsetzen?



Lernvideo Kontakt zu Kund_innen aufnehmen

3. Die Umsetzung in die Praxis – unser Vorschlag

Probieren Sie bitte möglichst zeitnah im Kleiderladen bewusst verschiedene Varianten der Kontaktaufnahme mit Ihren Kund_innen aus. Beobachten Sie genau, wie diese auf Sie reagieren und welche Vorgehensweisen besonders gut funktionieren.

Nachdem Sie eine Zeit lang geübt haben, ist es sehr hilfreich, sich Feedback von Anderen einzuholen, da diese Ihr Verhalten als Außenstehende beobachten und so Dinge wahrnehmen, die Ihnen selber schnell entgehen können. Wir empfehlen Ihnen, sich dazu entweder an den/die Multiplikator_in oder an die Kolleg_innen im Kleiderladen zu wenden.

Die Person, die Ihnen Feedback gibt, sollte Sie während der Kontaktaufnahme mit 2-3 Kund_innen beobachten. Im Anschluss daran stellen Sie der Person bitte die folgenden Fragen und tauschen Sie sich hierzu aus. Achten Sie dabei darauf, den/die Gesprächspartner_in ausreden zu lassen und versuchen Sie offen für Verbesserungsvorschläge zu sein:

- Wie, denkst Du, haben sich meine Kund_innen während der Kontaktaufnahme gefühlt?
- Wie fandest Du meine Körpersprache bei der Kontaktaufnahme? Was ist Dir positiv aufgefallen? Was könnte ich noch besser machen?
- Wie hat Dir meine Wortwahl gefallen? Was ist Dir positiv aufgefallen? Was könnte ich noch besser machen?
- Hast Du sonst noch Tipps, Vorschläge oder Hinweise für mich?

Damit Sie das Gesagte nicht vergessen, können Sie sich hier Notizen machen. Beim nächsten Kundenkontakt können Sie dann gleich versuchen, die Vorschläge in die Tat umzusetzen.



Lernvideo Kontakt zu Kund_innen aufnehmen

Zusatzinfos für die Multiplikatorin bzw. den Multiplikator

Wenn Sie diese Lernhilfe begleiten möchten, besteht Ihre Aufgabe darin, die Mitarbeiterin oder den Mitarbeiter bei der Kontaktaufnahme zu beobachten und anschließend ein Feedback zu geben.

Zur Vorbereitung gehen Sie dabei bitte wie folgt vor:

1. Machen Sie sich mit der Lernhilfe vertraut.
2. Schauen Sie sich selber das Video „Kontakt zu Kund_innen aufnehmen“ an und überlegen Sie mit Ihrem Erfahrungsschatz, wie Sie die Fragen im Auswertungsbogen beantwortet hätten.
3. Lesen Sie sich die Fragen durch, die die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter Ihnen im Auswertungsgespräch stellen wird.



Lernvideo Kundenbedürfnisse erfragen

Einweisung

In dieser Lernhilfe geht es darum, über den geschickten Einsatz von Fragen herauszufinden, mit welchen Wünschen und Bedürfnissen die Kund_innen in den Kleiderladen kommen.

Zur Bearbeitung der Lernhilfe gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Lesen Sie sich den Einführungstext zum Lernvideo durch.

2. Schauen Sie sich das Lernvideo „Kundenbedürfnisse erfragen“ an.



Link: <https://www.drk-wb.de/download.php?dokid=27131>

Die Filme sind kostenlos in der DRK-Wissensbörse verfügbar. Loggen Sie sich unter der Internetadresse der Wissensbörse <https://www.drk-wb.de/> ein.

Sie können das Video jederzeit anhalten, vor- und zurückspulen und sich das Video so oft Sie möchten anschauen.

3. Bearbeiten Sie bitte den Auswertungsbogen zum Lernvideo. Zu Ihren Antworten können Sie sich bei Bedarf mit Ihrem/r Multiplikator_in austauschen.

4. Umsetzung in die Praxis: Nutzen Sie unseren Vorschlag, wie Sie das Gelernte im Alltag vertiefen können.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernvideo Kundenbedürfnisse erfragen

1. Einführungstext zum Lernvideo „Kundenbedürfnisse erfragen“

Um Ihre Kund_innen gut beraten zu können, müssen Sie zunächst verstehen, mit welchen Wünschen und Bedürfnissen die jeweilige Person in den Laden gekommen ist.

Wenn ein Kunde z.B. nach einer schwarzen Hose fragt, haben Sie zwar schon einen Ansatzpunkt, es fehlen Ihnen aber noch wichtige Informationen, um das passende Kleidungsstück herauszusuchen. Wichtig könnte z.B. sein, zu welchem Anlass die Hose getragen werden soll, welche allgemeinen Vorlieben (Bequemlichkeit, Material etc.) der Kunde hat oder welchen Stil der Kunde bevorzugt. Je mehr Informationen Sie in diesem Moment sammeln, umso zielgenauer können Sie die richtige Hose für den Kunden heraussuchen.

Der Schlüssel, um solche Informationen einzuholen, sind gute Fragen. Sie helfen Ihnen dabei, Kund_innen besser zu verstehen und haben zusätzlich den Vorteil, dass die Kundschaft sich gut betreut fühlt. Gute Verkäufer_innen stellen Fragen, um sich selber ein genaues Bild der gewünschten Ware zu machen. Sie erkennen dabei, welche Spielräume es gibt und was sie dem Kunden bzw. der Kundin sinnvollerweise anbieten können.

Bleiben wir bei dem Kunden mit der schwarzen Hose: Möglicherweise hat er nach einer passenden Hose für seine neue Jacke gesucht und geglaubt, dass sicherlich eine schwarze Hose am besten passen würde. Wenn es einer Verkaufskraft gelingt, solche Interessen herauszufinden, dann erweitert sie ihr Angebotsspektrum und kann weitere Hosen – sagen wir in Grau oder Braun – anbieten. Hätte die Verkaufskraft keine Fragen gestellt, hätte sie nicht erfahren, dass für den Kunden auch eine Hose in einer anderen Farbe in Frage kommt.

Um Kundenwünsche herauszufinden, sind die sogenannten W-Fragen hilfreich, also solche Fragen, die mit Wörtern mit einem W als Anfangsbuchstabe anfangen. In unserer Beispielsituation könnte der Verkäufer bzw. die Verkäuferin z.B. folgende Fragen stellen:

- Welches Material wünschen Sie sich für die Hose?
- Zu welchem Anlass möchten Sie die Hose tragen?
- Was möchten Sie gerne zu der Hose anziehen?
- Wie oft werden Sie die Hose tragen?

Dabei ist es wichtig, die Fragen offen zu halten, also keine Fragen zu stellen, die nur mit „Ja“ oder „Nein“ zu beantworten sind. So erhalten Sie automatisch mehr Informationen von Ihrem Gegenüber.



Lernvideo Kundenbedürfnisse erfragen

Zur Anregung finden Sie hier einige weitere Beispielsituationen und dazu passende W-Fragen:

Situation	Hilfreiche W-Fragen
<p>Sie beraten gerade eine alleinerziehende Mutter. Sie kann sich nicht zwischen zwei Jacken für ihre kleine Tochter entscheiden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Farbe gefällt Ihnen besser? • Welches Material mag Ihre Tochter lieber (Vorerfahrungen mit kratzendem Material)? • Für welche Situation benötigt Ihre Tochter die Jacke (Outdoor/Indoor, Jahreszeit etc.)?
<p>Eine junge Kundin sucht nach einem geeigneten Outfit für ein Bewerbungsgespräch. Unsicher steht sie vor dem Kleiderständer mit den Jacketts.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wo möchten Sie sich mit dem neuen Outfit vorstellen? • Welche Größe haben Sie? • Wie viel Geld möchten Sie für das Outfit insgesamt ausgeben?
<p>Ein Rentner sucht ein Geburtstagsgeschenk für seine Enkelin und steht vor dem Bücherregal im Kleiderladen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wie alt ist Ihre Enkelin? • Welche Art von Büchern liest Ihre Enkelin gerne? • Welche Hobbys hat Ihre Enkelin?
<p>Eine Kundin mittleren Alters hat ein Kleid anprobiert und ist sich nun unsicher, ob es ihr steht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Bedenken haben Sie? • Zu welchem Anlass möchten Sie das Kleid gerne tragen? • Welche Farben tragen Sie normalerweise?

In dem Lernvideo, das Sie sich gleich anschauen, zeigen wir Ihnen ein positives Beispiel, Fragen zu stellen und so die Kundenwünsche zu verstehen.

Achten Sie bitte darauf, wie die Verkäuferin vorgeht, um sich selbst ein genaues Bild von den Interessen der Kundin zu machen. Wie gelingt es der Mitarbeiterin herauszufinden, was die Kundin wirklich braucht?



Lernvideo Kundenbedürfnisse erfragen

2. Auswertung des Lernvideos „Kundenbedürfnisse erfragen“

In dem Lernvideo konnten Sie eine gute Möglichkeit beobachten, wie Sie durch das Stellen von Fragen die Kundenwünsche besser verstehen können. Bitte beantworten Sie nun die folgenden Fragen möglichst ausführlich.

Welche Fragen hat die Verkäuferin gestellt?

Welche neuen Erkenntnisse hat die Verkäuferin über das Stellen dieser Fragen gewonnen?

Welche Fragen hätte die Verkäuferin noch stellen können?

Was können Sie aus dem Beispiel für Ihre Arbeit lernen und im Kleiderladen umsetzen?



Lernvideo Kundenbedürfnisse erfragen

3. Die Umsetzung in die Praxis – unser Vorschlag

Wenn Sie zukünftig im Laden einen Kunden bzw. eine Kundin bedienen, versuchen Sie stets zu überlegen, welche Fragen Sie noch stellen könnten, um mehr über die Wünsche der Kundschaft zu erfahren.

Nachdem Sie eine Zeit lang geübt haben, ist es sehr hilfreich, sich Feedback von Anderen einzuholen, da diese Ihr Verhalten als Außenstehende beobachten und so Dinge wahrnehmen, die Ihnen selber schnell entgehen können. Wir empfehlen Ihnen, sich dazu entweder an den/die Multiplikator_in oder an die Kolleg_innen im Kleiderladen zu wenden.

Die Person, die Ihnen Feedback gibt, sollte Sie während der Beratung von 2-3 Kund_innen beobachten. Im Anschluss daran stellen Sie der Person bitte die folgenden Fragen und tauschen Sie sich hierzu aus. Achten Sie dabei darauf, den/die Gesprächspartner_in ausreden zu lassen und versuchen Sie offen für Verbesserungsvorschläge zu sein:

- Wie haben Dir die Fragen gefallen, die ich gestellt habe?
Was ist Dir positiv aufgefallen? Was könnte ich noch besser machen?
- Welche Fragen hättest Du in dieser Situation gestellt?
- Hast Du sonst noch Tipps, Vorschläge oder Hinweise für mich?

Damit Sie das Gesagte nicht vergessen, können Sie sich hier Notizen machen. Beim nächsten Kundenkontakt können Sie dann gleich versuchen, die Vorschläge in die Tat umzusetzen.



Lernvideo Kundenbedürfnisse erfragen

Zusatzinfos für die Multiplikatorin bzw. den Multiplikator

Wenn Sie diese Lernhilfe begleiten möchten, besteht Ihre Aufgabe darin, den/die Mitarbeiter_in bei der Kundenbetreuung zu beobachten und anschließend ein Feedback zu geben, wie gut es der Person gelingt, über Fragen die Wünsche der Kundschaft zu erkennen.

Zur Vorbereitung gehen Sie dabei bitte wie folgt vor:

1. Machen Sie sich mit der Lernhilfe vertraut.
2. Schauen Sie sich selber das Video „Kundenbedürfnisse erfragen“ an und überlegen Sie mit Ihrem Erfahrungsschatz, wie Sie die Fragen im Auswertungsbogen beantwortet hätten.
3. Lesen Sie sich die Fragen durch, die die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter Ihnen im Auswertungsgespräch stellen wird.



Lernvideo Störendes Verhalten ansprechen

Einweisung

In dieser Lernhilfe zeigen wir Ihnen, wie Sie am besten auf störendes Verhalten von Kundinnen oder Kunden reagieren.

Zur Bearbeitung der Lernhilfe gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Lesen Sie sich den Einführungstext zum Lernvideo durch.

2. Schauen Sie sich das Lernvideo „Störendes Verhalten ansprechen“ an.



Link: <https://www.drk-wb.de/download.php?dokid=27132>

Die Filme sind kostenlos in der DRK-Wissensbörse verfügbar. Loggen Sie sich unter der Internetadresse der Wissensbörse <https://www.drk-wb.de/> ein.

Sie können das Video jederzeit anhalten, vor- und zurückspulen und sich das Video so oft Sie möchten anschauen.

3. Bearbeiten Sie bitte den Auswertungsbogen zum Lernvideo. Zu Ihren Antworten können Sie sich bei Bedarf mit Ihrem/r Multiplikator_in austauschen.

4. Umsetzung in die Praxis: Nutzen Sie unseren Vorschlag, wie Sie das Gelernte im Alltag vertiefen können.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernvideo Störendes Verhalten ansprechen

1. Einführungstext zum Lernvideo „Störendes Verhalten ansprechen“

Es gehört zum Anspruch der Kleiderläden des DRK, mit allen Kundinnen und Kunden respektvoll und höflich umzugehen. Das entspricht unseren Werten und soll eine einladende Atmosphäre schaffen, in der jeder Mensch mit seinen speziellen Bedürfnissen und Wünschen willkommen ist.

Manchmal ist es für Sie als Mitarbeitende in den Kleiderläden gar nicht so einfach, diesen Anspruch umzusetzen, z.B. dann, wenn Kund_innen durch ihr Verhalten die Arbeit erschweren oder zusätzliche Arbeit verursachen.

In einer solchen Situation sollten Sie die jeweilige Person konkret auf das störende Verhalten hinweisen und aussprechen, welches Verhalten Sie sich stattdessen wünschen würden. Denn nur Dinge, die angesprochen werden, können auch verändert werden.

Die Herausforderung dabei ist es, dies auf eine partnerschaftliche Art und Weise zu tun. Oftmals fällt es schwer, hier die richtigen Worte zu finden. So wird dann oft vermieden, das Thema überhaupt anzusprechen und das Problem bleibt bestehen.

In dem Lernvideo zeigen wir Ihnen ein Beispiel für ein störendes Verhalten einer Kundin und wie Sie als Mitarbeitende im Kleiderladen darauf reagieren können. Die Kundin betritt den Kleiderladen und verbreitet gleich darauf sehr viel Unordnung im Laden. Um diese Situation zukünftig zu verhindern, ist es die Aufgabe der Verkäuferin, die Kundin bestimmt und gleichzeitig höflich und partnerschaftlich auf das Verhalten anzusprechen.

Sie werden ein negatives und ein positives Beispiel sehen.

Achten Sie beim Schauen des Videos bitte besonders auf die Wortwahl der Verkäuferin.

- Wie genau spricht die Verkäuferin das störende Verhalten an?
- Welche Unterschiede können Sie zwischen der Wortwahl im Positiv- und im Negativbeispiel erkennen?

Vergleichen Sie während des Schauens bitte auch einmal Ihr eigenes Verhalten im Kleiderladen mit dem der Verkäuferin im Lernvideo. Wie gelingt es Ihnen, Kundinnen und Kunden auf störendes Verhalten anzusprechen? Finden Sie in derartigen Situationen die richtigen Worte?

In den Lernvideos sehen Sie Beispiele von erfahrenen Mitarbeiterinnen aus Kleiderläden des DRK. Lassen Sie sich davon anregen, etwas Neues auszuprobieren!



Lernvideo Störendes Verhalten ansprechen

2. Auswertung des Lernvideos „Störendes Verhalten ansprechen“

In dem Lernvideo haben Sie ein Negativbeispiel gesehen sowie eine gute Möglichkeit, wie Sie störendes Verhalten von Kund_innen bestimmt, höflich und wertschätzend ansprechen können. Bitte notieren Sie Ihre Beobachtungen zu den folgenden Fragen möglichst ausführlich.

Kommen wir zunächst zum Negativbeispiel: Was ist Ihnen in Bezug auf Wortwahl und Mimik aufgefallen? Was genau macht die Verkäuferin „falsch“?

Kommen wir nun zum Positivbeispiel: Wie sieht es hier aus? Was macht die Verkäuferin dieses Mal besser? Was an der Wortwahl und Mimik der Verkäuferin ist positiv?

Niemand ist perfekt. Hätten Sie Vorschläge, was die Verkäuferin im positiven Beispiel noch besser hätte machen können? Bitte begründen Sie Ihre Vorschläge.

Stellen Sie sich nun bitte einmal vor, Sie wären die Kundin in unserem Beispiel. Welche Gedanken und Gefühle hätte das Verhalten der Verkäuferin im negativen und im positiven Beispiel bei Ihnen ausgelöst?



Lernvideo Störendes Verhalten ansprechen

Negativbeispiel	Meine Gedanken	
	Meine Gefühle	

Positivbeispiel	Meine Gedanken	
	Meine Gefühle	

Bitte finden Sie nun Ihre eigenen Worte. Mit welcher Formulierung würden Sie persönlich in der Situation auf die Kundin zugehen?



Lernvideo Störendes Verhalten ansprechen

3. Die Umsetzung in die Praxis – unser Vorschlag

Damit Sie in Zukunft noch besser darauf vorbereitet sind, auf störendes Verhalten zu reagieren, empfehlen wir Ihnen, sich ein Feedback von Kolleg_innen oder Ihrem/r Multiplikator_in einzuholen.

Dazu lesen Sie der anderen Person die Formulierung vor, die Sie im Auswertungsbogen für sich gefunden haben oder spielen Sie kurz gemeinsam die Szene nach (Sie können natürlich auch ein anderes störendes Verhalten, das vielleicht besser zu Ihrem Laden passt, als Grundlage nehmen und damit üben). Stellen Sie Ihrem Gegenüber dann folgende Fragen und notieren Sie für sich wichtige Punkte.

Habe ich das störende Verhalten konkret angesprochen, so dass der Kunde bzw. die Kundin gut nachvollziehen kann, welches Verhalten unerwünscht ist?

Habe ich es geschafft, den Kunden bzw. die Kundin weiterhin wertschätzend und höflich zu behandeln?

Welche Tipps hast Du noch für mich? Was hätte ich besser machen können?



Lernvideo Privatgespräche höflich beenden

Einweisung

In dieser Lernhilfe zeigen wir Ihnen, wie Sie Privatgespräche mit Kundinnen und Kunden höflich beenden können.

Zur Bearbeitung der Lernhilfe gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Lesen Sie sich den Einführungstext zum Lernvideo durch.

2. Schauen Sie sich das Lernvideo „Privatgespräche höflich beenden“ an.



Link: <https://www.drk-wb.de/download.php?dokid=27133>

Die Filme sind kostenlos in der DRK-Wissensbörse verfügbar. Loggen Sie sich unter der Internetadresse der Wissensbörse <https://www.drk-wb.de/> ein.

Sie können das Video jederzeit anhalten, vor- und zurückspulen und sich das Video so oft Sie möchten anschauen.

3. Bearbeiten Sie bitte den Auswertungsbogen zum Lernvideo. Zu Ihren Antworten können Sie sich bei Bedarf mit Ihrem/r Multiplikator_in austauschen.

4. Umsetzung in die Praxis: Nutzen Sie unseren Vorschlag, wie Sie das Gelernte im Alltag vertiefen können.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernvideo Privatgespräche höflich beenden

1. Einführungstext zum Lernvideo „Privatgespräche höflich beenden“

Viele Menschen kommen in die DRK-Kleiderläden, da sie persönlichen Kontakt und Austausch suchen. Sie berichten dann oft von ihren Problemen und sind sehr froh, Ansprechpartner_innen für ihre Alltagsorgen gefunden zu haben.

Auch diesen Austausch zu ermöglichen, ist eine Aufgabe der DRK-Kleiderläden. Allerdings nur in dem Ausmaß, in dem auch Raum und Zeit dafür vorhanden ist. Nicht immer bleibt genügend Zeit, um auf die Schwierigkeiten aller Personen individuell einzugehen, da andere Kund_innen bedient werden müssen oder weitere Aufgaben anstehen. Wenn Sie von einer einzelnen Person zu sehr in Anspruch genommen werden, benötigen Sie daher eine Strategie, das Gespräch höflich zu beenden, ohne Ihr Gegenüber vor den Kopf zu stoßen.

Dies sollte rechtzeitig geschehen, bevor Sie selber unruhig oder ärgerlich werden, da es ansonsten immer schwieriger wird, wertschätzend zu bleiben. Deshalb ist es besser, das Gespräch rechtzeitig und höflich zu beenden.

Im Lernvideo, das Sie sich gleich anschauen werden, zeigen wir Ihnen zwei mögliche Wege, dies zu tun. Achten Sie beim Schauen des Films bitte besonders auf die Wortwahl, die Mimik und die Körpersprache der Verkäuferinnen. Wie genau beenden die Verkäuferinnen das Gespräch? Was trägt dazu bei, dass die Kundinnen das Beenden bzw. Vertagen des Gesprächs nicht als unhöflich oder sogar enttäuschend empfinden?

Vergleichen Sie beim Schauen der Videos bitte auch einmal Ihr eigenes Verhalten im Kleiderladen mit dem der Verkäuferinnen im Lernvideo. Wie gelingt es Ihnen, Privatgespräche mit Kundinnen und Kunden höflich zu beenden, wenn Sie sich anderen Aufgaben widmen müssen? Finden Sie in derartigen Situationen die richtigen Worte?

In den Lernvideos sehen Sie Beispiele von erfahrenen Mitarbeiterinnen aus Kleiderläden des DRK. Lassen Sie sich davon anregen, etwas Neues zu ausprobieren!



Lernvideo Privatgespräche höflich beenden

2. Auswertung des Lernvideos „Privatgespräche höflich beenden“

In dem Lernvideo haben Sie zwei gute Möglichkeiten gesehen, wie Sie Gespräche über Alltagsorgen oder andere persönliche Belange höflich und wertschätzend beenden können. Bitte notieren Sie Ihre Beobachtungen zu den folgenden Fragen möglichst ausführlich.

Was hat Ihnen an der Art der Mitarbeiterinnen, die Gespräche zu beenden, gut gefallen? Bitte beschreiben Sie möglichst genau, was Sie beobachtet haben!

Niemand ist perfekt. Hätten Sie Vorschläge, was die Verkäuferinnen noch besser hätten machen können? Bitte begründen Sie Ihre Vorschläge.

Bitte finden Sie nun eigene Worte für die beiden Situationen im Lernvideo. Mit welchen Formulierungen würden Sie persönlich in der jeweiligen Situation auf die Kundin reagieren?

Meine Reaktion in der ersten Situation (Thema Arztbesuch):

Meine Reaktion in der zweiten Situation (Thema Gewicht):



Lernvideo Privatgespräche höflich beenden

3. Die Umsetzung in die Praxis – unser Vorschlag

Damit Sie noch besser darauf vorbereitet sind, Gespräche höflich zu beenden, empfehlen wir Ihnen, ein Feedback von Kolleg_innen oder Ihrem/r Multiplikator_in einzuholen. Dazu lesen Sie der anderen Person die Formulierungen vor, die Sie im Auswertungsbogen für sich gefunden haben oder spielen Sie kurz gemeinsam die zwei Szenen durch (Sie können natürlich auch andere Beispiele, die vielleicht besser zu Ihrem Laden passen, als Grundlage nehmen und damit üben.).

Stellen Sie Ihrem Gegenüber dann folgende Fragen und notieren Sie für sich wichtige Punkte.

Ist es mir gelungen, das Gespräch höflich zu beenden und dabei wertschätzend zu bleiben?

Was ist Dir positiv an meinem Verhalten aufgefallen?

Welche Tipps hast Du noch für mich? Was hätte ich noch besser machen können?



Lernvideo Persönliche Grenzen setzen

Einweisung

In dieser Lernhilfe zeigen wir Ihnen, wie Sie sich gut abgrenzen können, wenn eine Kundin oder ein Kunde Ihre Grenzen überschreitet.

Zur Bearbeitung der Lernhilfe gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Lesen Sie sich den Einführungstext zum Lernvideo durch.

2. Schauen Sie sich das Lernvideo „Persönliche Grenzen setzen“ an.



Link: <https://www.drk-wb.de/download.php?dokid=27134>

Die Filme sind kostenlos in der DRK-Wissensbörse verfügbar. Loggen Sie sich unter der Internetadresse der Wissensbörse <https://www.drk-wb.de/> ein.

Sie können das Video jederzeit anhalten, vor- und zurückspulen und sich das Video so oft Sie möchten anschauen.

3. Bearbeiten Sie bitte den Auswertungsbogen zum Lernvideo. Zu Ihren Antworten können Sie sich bei Bedarf mit Ihrem/r Multiplikator_in austauschen.

4. Umsetzung in die Praxis: Nutzen Sie unseren Vorschlag, wie Sie das Gelernte im Alltag vertiefen können.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernvideo Persönliche Grenzen setzen

1. Einführungstext zum Lernvideo „Persönliche Grenzen setzen“

Hin und wieder kommt es vor, dass eine Kundin oder ein Kunde die Mitarbeitenden im Kleiderladen unhöflich oder sogar respektlos behandelt, z.B. durch persönliche Beleidigungen, einen aggressiven Tonfall oder ähnliches. Es ist sinnvoll, auch darauf vorbereitet zu sein.

In solchen Situationen sollten Sie sich als Mitarbeitende persönlich abgrenzen, um sich selber zu schützen und ein partnerschaftliches Miteinander wieder zu ermöglichen.

Die erste Herausforderung besteht darin, zu lernen, wie Sie einem anderen Menschen gegenüber klare und unmissverständliche Signale setzen, die deutlich machen, dass Ihre persönliche Grenze überschritten wurde. Das können Sie durch eine klare Sprache, eine deutliche Körpersprache sowie eine feste Stimme erreichen.

Die zweite Herausforderung besteht darin, sich abzugrenzen, ohne selber in ein respektloses Verhalten zu rutschen. Das gelingt vor allem dann, wenn Sie sich auf eine sachliche Kommunikation beschränken, bei der Sie klar äußern, was Sie nicht akzeptieren können, der Kunde bzw. die Kundin dabei aber nicht abgewertet oder gekränkt wird. So bleibt die Chance erhalten, wieder in einen partnerschaftlichen Umgang miteinander zu finden.

Wenig Aussicht auf Erfolg haben Sie, wenn Sie auf einen Angriff mit einem „Gegenangriff“ reagieren, also z.B. auf eine Beleidigung mit einer Beleidigung antworten. So wird sich die Situation eher hochschaukeln und immer emotionaler werden. Bessere Chancen haben Sie, wenn Sie ruhig und sachlich bleiben und klar sagen, welches Verhalten Sie nicht akzeptieren und welches Verhalten Sie stattdessen erwarten.

Gute Anfangssätze lauten daher:

- Ich möchte nicht, dass Sie ...
- Ich erwarte von Ihnen, dass Sie hier im Kleiderladen ...
- Ich bitte Sie, ... zu unterlassen ...



Lernvideo Persönliche Grenzen setzen

Entscheidend dabei ist: Der Ton macht die Musik! Je weniger Emotionen Sie in Ihre Aussagen legen, desto eher haben Sie die Chance, dass Ihr Gegenüber Sie wirklich „hört“. Im Lernvideo, das Sie sich gleich anschauen werden, zeigen wir Ihnen zwei mögliche Varianten, sich persönlich von einer Kundin abzugrenzen, die beleidigend gegenüber der Verkäuferin wird.

Bitte achten Sie darauf, wie die Verkäuferinnen ihre Stimme und ihre Wortwahl einsetzen, um auf ihre persönlichen Grenzen hinzuweisen. Was trägt dazu bei, dass die Kundinnen die Grenzen der Verkäuferinnen akzeptieren?



Lernvideo Persönliche Grenzen setzen

2. Auswertung des Lernvideos „Persönliche Grenzen setzen“

In dem Lernvideo haben Sie zwei gute Möglichkeiten gesehen, wie Sie persönliche Grenzen setzen können, wenn das nötig ist. Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen möglichst ausführlich.

Was haben die Mitarbeiterinnen in den Beispielen konkret getan, um klare Signale der Abgrenzung zu setzen? Wie hat ihre Stimme geklungen? Was ist Ihnen in Bezug auf die Sprache aufgefallen?

Niemand ist perfekt. Hätten Sie Vorschläge, was die Verkäuferinnen noch besser hätten machen können? Bitte begründen Sie Ihre Vorschläge.

Bitte finden Sie nun eigene Worte für die beiden Situationen im Lernvideo. Mit welchen Formulierungen würden Sie persönlich sich in der jeweiligen Situation abgrenzen?

Das würde ich in der ersten Situation sagen:

Das würde ich in der zweiten Situation sagen:



Lernvideo Persönliche Grenzen setzen

3. Die Umsetzung in die Praxis - unser Vorschlag

Damit Sie noch besser darauf vorbereitet sind, sich persönlich abzugrenzen, empfehlen wir Ihnen, sich Feedback von einer/m Kollegin/en oder Ihrer/m Multiplikator_in einzuholen.

Dazu lesen Sie der anderen Person die Formulierungen vor, die Sie im Auswertungsbogen für sich gefunden haben oder spielen Sie kurz gemeinsam die zwei Szenen aus dem Lernvideo durch (Sie können natürlich auch andere Beispiele, die vielleicht besser zu Ihrem Laden passen, als Grundlage nehmen und damit üben).

Stellen Sie Ihrem Gegenüber dann folgende Fragen und notieren Sie für sich wichtige Punkte:

Ist es mir gelungen, mich klar und deutlich abzugrenzen ohne den Kunden abzuwerten?

Was ist Dir positiv an meinen Formulierungen / meinem Verhalten aufgefallen?

Welche Tipps hast Du noch für mich? Was hätte ich noch besser machen können?

A

B

C

D

E

B DRK repräsentieren

- Lernvideo „Motive für mein Engagement“
- Lernhilfe „Grundsätze der Bewegung leben“
- Lernvideo „DRK repräsentieren“
- Lernvideo „Interkulturell Absichten erkennen“
- Lernhilfe „Interkulturelle Teams“
- Arbeitshilfe „Die Geschichte einer Idee – Comic“



Lernvideo Motive für mein Engagement

Einweisung

In diesem Lernvideo erfahren Sie mehr über die Hintergründe für die Mitarbeit in einem DRK-Kleiderladen. Drei Mitarbeitende schildern Ihnen dazu Ihre eigenen Motive.

Zur Bearbeitung der Lernhilfe gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Lesen Sie sich den Einführungstext zum Lernvideo durch.

2. Schauen Sie sich das Lernvideo „Motive für mein Engagement“ an.



Link: <https://www.drk-wb.de/download.php?dokid=27137>

Die Filme sind kostenlos in der DRK-Wissensbörse verfügbar. Loggen Sie sich unter der Internetadresse der Wissensbörse <https://www.drk-wb.de/> ein.

Sie können das Video jederzeit anhalten, vor- und zurückspulen und sich das Video so oft Sie möchten anschauen.

3. Bearbeiten Sie bitte den Auswertungsbogen zum Lernvideo. Zu Ihren Antworten können Sie sich bei Bedarf mit Ihrem/r Multiplikator_in austauschen.

4. Umsetzung in die Praxis: Nutzen Sie unseren Vorschlag, wie Sie das Gelernte im Alltag vertiefen können.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernvideo Motive für mein Engagement

1. Einführungstext zum Lernvideo „Motive für mein Engagement“

Menschen haben unterschiedliche Motive für ihren freiwilligen Einsatz oder die Aufnahme einer ehrenamtlichen Tätigkeit. Es gibt viele Beweggründe, sich für das Gemeinwohl einzusetzen. Dies sind Aspekte wie (Berufs-)Erfahrungen sammeln; der Wunsch nach sozialer Einbindung, die Steigerung des Selbstwertgefühls oder der Dank für selbst erhaltene freiwillige Hilfe. Ohne die engagierten Mitarbeiter_innen wären das Angebot und die Kleiderläden undenkbar.

Drei ehrenamtliche Mitarbeiterinnen schildern im folgenden Video ihre Beweggründe für ihr Engagement in DRK-Kleiderläden.

Wir möchten Sie danach einladen, sich einen Moment Zeit zu nehmen und sich Ihrer eigenen Motive für Ihr persönliches Engagement im DRK zu vergewissern.

Nutzen Sie dazu den beiliegenden Auswertungsbogen, den Sie auch bei der Lernhilfe „Motive für mein Engagement“ wiederfinden. Diese Lernhilfe können Sie in regelmäßigen Abständen wiederholen.

Gerne können Sie für diese Reflexion eine Kollegin oder einen Kollegen hinzuziehen und sich gegenseitig austauschen.



Lernvideo Motive für mein Engagement

2. Auswertung des Lernvideos „Motive für Ihr Engagement“

Ich engagiere mich ehrenamtlich, weil ...

Ich habe mir das DRK als Ort für mein Engagement ausgesucht, weil ...

Ich finde meine Arbeit im Kleiderladen wichtig und sinnvoll, weil ...

Folgendes würde mir fehlen, wenn ich nicht mehr im Kleiderladen arbeiten würde ...

Das Schönste, das ich jemals im Kleiderladen erlebt habe, war ...



Lernhilfe Grundsätze der Bewegung leben

1. Einweisung

Die Grundsätze der Internationalen Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung bilden die Grundlage für das Arbeiten in allen Einrichtungen des DRK. Sie werden in allen Einführungsseminaren vermittelt und sollten allen Mitarbeitenden bekannt sein.

Allerdings gibt es in der Praxis oft die Schwierigkeit, dass die Grundsätze weltweit für alle Komponenten der Bewegung, d.h. derzeit 189 Nationale Rotkreuz- und Rothalbmondgesellschaften, die Internationale Föderation der Rotkreuz- und Rothalbmondgesellschaften und das Internationale Komitee vom Roten Kreuz (IKRK), gelten und daher allgemein formuliert sind.

Um sie in den eigenen Arbeitsalltag zu integrieren, ist es daher nötig, dass jeder sich noch einmal (individuell) damit auseinandersetzt, was die Grundsätze für ihn/sie persönlich in den täglichen Aufgaben bedeuten.

Dabei möchten wir Sie mit dieser Lernhilfe unterstützen.

Gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Lesen Sie sich nach und nach jeden Grundsatz und die möglichen Bedeutungen für die DRK-Kleiderläden durch.
2. Überlegen Sie sich für jeden Grundsatz mindestens ein Beispiel aus Ihrem Arbeitsalltag, wie Sie den Grundsatz ganz praktisch anwenden könnten oder bereits angewendet haben.
3. Besprechen Sie alle offenen Fragen, die während dieser Lernhilfe entstehen, mit Ihren Kolleg_innen oder Ihrem/r Multiplikator_in!

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernhilfe Grundsätze der Bewegung leben

1. DRK-Grundsätze in den DRK-Kleiderläden

Die Grundsätze wurden von der Internationalen Rotkreuzkonferenz 1965 in Wien proklamiert. Der vorliegende angepasste Text ist in den Statuten der Internationalen Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung enthalten, die von der Internationalen Rotkreuzkonferenz 1986 in Genf angenommen wurden.

Menschlichkeit

Die internationale Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung, entstanden aus dem Willen, den Verwundeten der Schlachtfelder unterschiedslos Hilfe zu leisten, bemüht sich in ihrer internationalen und nationalen Tätigkeit, menschliches Leiden überall und jederzeit zu verhüten und zu lindern. Sie ist bestrebt, Leben und Gesundheit zu schützen und der Würde des Menschen Achtung zu verschaffen. Sie fördert gegenseitiges Verständnis, Freundschaft, Zusammenarbeit und einen dauerhaften Frieden unter allen Völkern.

Das könnte für die Arbeit in den DRK-Kleiderläden bedeuten:

- „Wir sind mit unserem Angebot in den DRK-Kleiderläden bestrebt, das Erleben materieller Armut zu lindern und die Versorgung bedürftiger Menschen in würdevoller Art und Weise zu ermöglichen.“
- „Wir treten aktiv für die Würde aller Kundinnen und Kunden ein, die in ihrer Gesundheit und in ihren Lebenslagen besonders belastet, benachteiligt oder bedroht sind.“
- „Wir respektieren unsere Kundinnen und Kunden, Mitarbeiter_innen und Ladenbesucher_innen und hören jeder und jedem Hilfesuchenden wertschätzend und vorurteilsfrei zu.“
- „In unseren Aktionen und Veranstaltungen fördern wir gegenseitiges Verständnis, Freundschaft und schichtübergreifende Zusammenarbeit, um den sozialen Zusammenhalt im Kleiderladen und in der Gesellschaft zu verbessern.“
- „Wir führen keine Bedürftigkeitsprüfungen in unserem DRK-Kleiderladen durch, um die Würde der sozial benachteiligten Menschen, die ohnehin von Ausgrenzung bedroht oder betroffen sind, zu schützen.“
- „Wir bieten nicht nur gute Secondhand-Ware preisgünstig an, sondern nehmen uns Zeit für die Probleme unserer Kund_innen und Mitarbeitenden.“



Lernhilfe Grundsätze der Bewegung leben

Beispiel(e) für die konkrete Anwendung dieses Grundsatzes in meiner täglichen Arbeit:

Unparteilichkeit

Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung unterscheidet nicht nach Nationalität, Rasse, Religion, sozialer Stellung oder politischer Überzeugung. Sie ist einzig bemüht, den Menschen nach dem Maß ihrer Not zu helfen und dabei den dringendsten Fällen den Vorrang zu geben.

Das könnte für die Arbeit in den DRK-Kleiderläden bedeuten:

- „Wir lindern mit der Arbeit und dem Warenangebot in den DRK-Kleiderläden das Erleben materieller Armut und geben dabei den dringendsten Fällen gemäß ihren Bedürfnissen Vorrang.“
- „Unser Kleiderladen ist ein Ort der Inklusion, in dem soziale Kontakte und Begegnungen erwünscht sind und niemand aufgrund von Nationalität, Rasse, Religion, sozialer Stellung, politischer Überzeugung oder ähnlicher Faktoren und Merkmale unterschieden oder diskriminiert wird.“
- „Vorurteile, (Berührungs-)Ängste und Unerfahrenheit mit und gegenüber Menschen mit Behinderungen, Flüchtlingen, Menschen mit Migrationshintergrund oder (sozialen) Benachteiligungen dürfen die unparteiliche Haltung der haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitenden im Kleiderladen gegenüber Notleidenden nicht behindern oder einschränken, sondern werden identifiziert und systematisch abgebaut.“
- „Nach dem Maß der Not geben wir den dringendsten Fällen Vorrang. An sozial benachteiligte Menschen (z.B. Wohnungslose, Obdachlose oder Flüchtlinge) geben wir im Einzelfall Kleidungsstücke unentgeltlich weiter.“



Lernhilfe Grundsätze der Bewegung leben

- „In unserem DRK-Kleiderladen arbeiten und begegnen sich sehr unterschiedliche Menschen mit verschiedenen Erfahrungen, Talenten und Fähigkeiten, Überzeugungen und Lebensstilen. Menschen, die sich bei uns haupt- oder ehrenamtlich engagieren (möchten) oder sich in (sozialen) Notsituationen an das DRK wenden, erfahren Anerkennung und Wertschätzung.“
- „In unseren Läden dulden wir keine Diskriminierung und Ausgrenzung von Menschen. Unser Secondhand-Sortiment ist frei von diskriminierenden und menschenverachtenden Symbolen und Andeutungen.“

Beispiel(e) für die konkrete Anwendung dieses Grundsatzes in meiner täglichen Arbeit:

Neutralität

Um sich das Vertrauen aller zu bewahren, enthält sich die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung der Teilnahme an Feindseligkeiten, wie auch, zu jeder Zeit, an politischen, rassistischen, religiösen oder ideologischen Auseinandersetzungen.

Das könnte für die Arbeit in den DRK-Kleiderläden bedeuten:

- „Nur mit dem Vertrauen aller Kund_innen, Interessierten und anderen Ladenbesucher_innen können wir Mitarbeiter_innen in DRK-Kleiderläden etwas bewegen. Damit sich alle Menschen vertrauensvoll an das DRK wenden und an seinen Angeboten teilhaben können, beteiligen wir uns nicht an politischen, rassistischen, religiösen oder ideologischen Auseinandersetzungen.“
- „Die DRK-Kleiderläden sind Anlaufstelle für unterschiedliche Menschen mit unterschiedlichen sozialen und kulturellen Herkünften, Haltungen und Einstellungen.“



Lernhilfe Grundsätze der Bewegung leben

Unser Kleiderladen ist daher bewusst inklusiv und kultursensibel (interkulturell) gestaltet, z.B. mit mehrsprachigen Aushängen, um das Vertrauen aller Menschen zu wahren.“

- „Wir, als Teil des DRK, setzen uns unter Achtung unserer politischen, rassistischen, religiösen, ideologischen und weltanschaulichen Neutralität anwaltschaftlich für die Belange der von Ausgrenzung bedrohten oder betroffenen Menschen ein. Insbesondere sind wir dabei bemüht, den Abbau von Stigmatisierung, Diskriminierung, gesellschaftlicher Ausgrenzung und des Ausschlusses von sozialer Teilhabe voranzutreiben.“
- „In Konfliktsituationen nehmen wir eine neutrale Haltung ein, um allen Bedürftigen, jeder Kundin oder jedem Kunden und Hilfesuchenden die Chance zu ermöglichen, die sozialen Angebote des DRK zu nutzen. Es werden dabei keine Meinungen Anderen aufgezwungen bzw. werden auch nicht die Meinungen Anderer abgewertet.“
- „Es werden wertfrei Informationen an alle Ratsuchenden weitergegeben.“

Beispiel(e) für die konkrete Anwendung dieses Grundsatzes in meiner täglichen Arbeit:

Unabhängigkeit

Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung ist unabhängig. Wenn auch die Nationalen Gesellschaften den Behörden bei ihrer humanitären Tätigkeit als Hilfsgesellschaften zur Seite stehen und den jeweiligen Landesgesetzen unterworfen sind, müssen sie dennoch eine Eigenständigkeit bewahren, die ihnen gestattet, jederzeit nach den Grundsätzen der Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung zu handeln.



Lernhilfe Grundsätze der Bewegung leben

Das könnte für die Arbeit in den DRK-Kleiderläden bedeuten:

- „Wir arbeiten auf der Grundlage relevanter Bundes- und Landesgesetze. Wir achten das Grundgesetz und halten gesetzliche Vorgaben, wie z.B. das Allgemeine Gleichstellungsgesetz (AGG), ein.“
- „Um jederzeit nach den Grundsätzen der Internationalen Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung handeln zu können, müssen die Kleiderläden und die Mitarbeiter_innen ihre Eigenständigkeit bewahren. In diesem Sinne darf die Entscheidungskompetenz hinsichtlich Ausmaß und Form der Hilfe nicht durch Vorgaben der Zuwendungsgeber bzw. von Dritten beeinträchtigt werden.“

Beispiel(e) für die konkrete Anwendung dieses Grundsatzes in meiner täglichen Arbeit:

Freiwilligkeit

Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung verkörpert freiwillige und uneigennütige Hilfe ohne jedes Gewinnstreben.

Das könnte für die Arbeit in den DRK-Kleiderläden bedeuten:

- „Unsere Mitarbeitenden leisten freiwillige und uneigennütige Hilfe ohne jedes materielle Gewinnstreben.“
- „Unser DRK-Kleiderladen steht allen Interessierten offen, die die Grundsätze der Bewegung achten. Auch die von Ausgrenzung bedrohten oder betroffenen



Lernhilfe Grundsätze der Bewegung leben

Menschen sind aktiv eingebunden, in dem wir (neue) Wege für ein ehrenamtliches Engagement anbieten.“

- „Wir begrüßen und wertschätzen die Unterstützung durch weitere Ehrenamtliche und sehen diese als Bereicherung und Mitgestaltende des Kleiderladens an. Die Zusammenarbeit von ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiter_innen in unserem DRK-Kleiderladen ist dabei von Engagement, Respekt und gegenseitigem Vertrauen geprägt.“
- „Unser Kleiderladen ist auch durch die Einbindung von ehren- und hauptamtlichen Mitarbeitenden vor Ort regional verwurzelt. Aufgrund ihrer Kenntnisse über lokale Zusammenhänge können wir die am besten geeigneten Wege entwickeln, materiell benachteiligte Menschen in Not effektiv zu unterstützen.“
- „Werden Erlöse in unserem DRK-Kleiderladen erzielt, werden sie satzungsgemäß verwandt, um ausschließlich die sozialen Einrichtungen und weitere (lokale) Projekte und Angebote unserer Gliederung finanzieren zu können.“
- „Der Besuch unseres Kleiderladens und unserer Veranstaltungen ist kostenlos.“
- „Wir als Mitarbeiter_innen bereichern uns nicht an den eingegangenen Spenden und bevorteilen uns nicht an unserer Kundschaft.“
- „Wir gehen sorgsam mit den Spenden und respektvoll mit den Spender_innen um.“

Beispiel(e) für die konkrete Anwendung dieses Grundsatzes in meiner täglichen Arbeit:



Lernhilfe Grundsätze der Bewegung leben

Einheit

In jedem Land kann es nur eine einzige Nationale Rotkreuz- oder Rothalbmondgesellschaft geben. Sie muss allen offen stehen und ihre humanitäre Tätigkeit im ganzen Gebiet ausüben.

Das könnte für die Arbeit in den DRK-Kleiderläden bedeuten:

- „Wir in diesem DRK-Kleiderladen sind ein Teil des Deutschen Roten Kreuzes. Wie alle anderen DRK-Kleiderläden handeln wir im Rahmen der satzungsgemäß und rechtlich vorgegebenen Struktur des Gesamtverbandes.“
- „Unser Kleiderladen ist Teil des Deutschen Roten Kreuzes und ein starker regionaler Partner im DRK-Ortsverein, Kreis- oder Landesverband. Unser erfahrungsbasiertes Wissen im Umgang mit verschiedenen Kundinnen und Kunden stärkt unsere Gliederung und in Notfällen können wir gute Kleidung bereitstellen.“
- „Kleiderläden in Deutschland tragen ganz unterschiedliche Namen und haben dennoch das gleiche Ziel. Sie heißen unter anderem „Kilo Shop“; „Charity Shop“; „Karo-Shop“; „Rotkreuz Lädle“; „Secondhand-Shop“; „Sozialkaufhäuser“ usw.“
- „Unser Kleiderladen entwickelt sich stetig weiter. Wir sind bemüht, gemeinsame Standards für eine zeitgemäße Personalpolitik und Angebotsgestaltung zu entwickeln, die durch eine inklusive Haltung unserer ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiter_innen auf allen Ebenen geprägt ist.“

Beispiel(e) für die konkrete Anwendung dieses Grundsatzes in meiner täglichen Arbeit



Lernhilfe Grundsätze der Bewegung leben

Universalität

Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung ist weltumfassend. In ihr haben alle Nationalen Gesellschaften gleiche Rechte und die Pflicht, einander zu helfen.

Das könnte für die Arbeit in den DRK-Kleiderläden bedeuten:

- „Wir sind uns bewusst, dass Leiden schaffende Phänomene wie Diskriminierung und Ausgrenzung von Menschen nicht an nationalen Grenzen halt machen. Im Rahmen der internationalen Zusammenarbeit geben wir bei Bedarf unsere Erfahrungen an andere Nationale Rotkreuz- und Rothalbmondgesellschaften weiter.“
- „Unsere Erfahrungen tauschen wir national und international mit anderen Rotkreuz- und Rothalbmondgesellschaften aus, da wir auch dort die Kleiderläden unterstützen und menschliches Leiden in Form von Stigmatisierung, Diskriminierung, (sozialer) Benachteiligung und Ausgrenzung eine umfassende und gemeinsame Antwort benötigt.“
- „Wir stehen dem Austausch mit Mitarbeiter_innen aus anderen DRK-Kleiderläden in Deutschland und aus Kleiderläden anderer Nationaler Rotkreuz- und Rothalbmondgesellschaften offen gegenüber.“

Beispiel(e) für die konkrete Anwendung dieses Grundsatzes in meiner täglichen Arbeit:



Lernvideo DRK repräsentieren

Einweisung

Als Mitarbeitende im Kleiderladen werden Sie hin und wieder auch mit kritischen Nachfragen konfrontiert. In dieser Lernhilfe möchten wir Sie auf diese Situation vorbereiten.

Zur Bearbeitung der Lernhilfe gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Lesen Sie sich den Einführungstext zum Lernvideo durch.

2. Schauen Sie sich das Lernvideo „DRK repräsentieren“ an.



Link: <https://www.drk-wb.de/download.php?dokid=27135>

Die Filme sind kostenlos in der DRK-Wissensbörse verfügbar. Loggen Sie sich unter der Internetadresse der Wissensbörse <https://www.drk-wb.de/> ein.

Sie können das Video jederzeit anhalten, vor- und zurückspulen und sich das Video so oft Sie möchten anschauen.

3. Bearbeiten Sie bitte den Auswertungsbogen zum Lernvideo. Zu Ihren Antworten können Sie sich bei Bedarf mit Ihrem/r Multiplikator_in austauschen.

4. Umsetzung in die Praxis: Nutzen Sie unseren Vorschlag, wie Sie das Gelernte im Alltag vertiefen können.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernvideo DRK repräsentieren

1. Einführungstext zum Lernvideo „DRK repräsentieren“

Als Verkäufer_in in einem Kleiderladen repräsentieren Sie stets auch das Deutsche Rote Kreuz im Gesamten. Anders als in kommerziellen Einzelhandelsgeschäften steht hier der faire und verantwortungsvolle Umgang zwischen Kundschaft und den Verkäufer_innen im Vordergrund. Alle Kund_innen sollen auf partnerschaftlicher Basis beraten und bei der Kaufentscheidung verantwortungsvoll unterstützt werden (siehe auch Lernhilfe „Verantwortlich beraten“). Bereits im Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter drücken sich also die Werte des DRK aus.

Wichtig ist es, den Kund_innen und Spender_innen alle Informationen zur Verfügung zu stellen, damit sie eine Entscheidung für oder gegen einen Einkauf bzw. eine Spende im Kleiderladen treffen können.

Dazu gehört auch, auf Nachfrage zu erklären, wie der Kleiderladen sich finanziert und wie mit den eingenommenen Geldern umgegangen wird.

Idealerweise haben Sie dazu ein paar Formulierungen parat, um überzeugend zu wirken. Hierbei sollten Sie Ihre eigenen Worte finden. Wenn Sie nicht selber an die Argumente glauben, die Sie vermitteln, drückt sich dies sofort in Körpersprache und Mimik aus. Nur die eigenen Worte und die vertraute Art zu sprechen, überzeugen!

Es gibt mehrere gute Argumente, die Sie für eine Unterstützung des Kleiderladens bzw. für einen Einkauf anführen können. So ist die Qualität der Ware ein wichtiges Merkmal jedes Kleiderladens (etwa die Auswahl, Reinigung, etc.). Dann sind es die Kleiderläden selber, die vielen Menschen die Möglichkeit bieten, fair und preiswert einzukaufen und einen Ort der Begegnung schaffen (und dazu sind natürlich Einnahmen nötig). Und schließlich ist es die Tatsache, dass jeder zusätzliche Gewinn im Kleiderladen an Hilfsprojekte des DRK fließt.

In dem Lernvideo, das Sie sich gleich anschauen werden, können Sie zwei gute Beispiele beobachten, auf eine kritische Nachfrage angemessen zu reagieren. Achten Sie bitte auf die Argumente und die Wortwahl der Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters. Welche Argumente führen sie ins Feld und wie reagieren die Kund_innen darauf?



Lernvideo DRK repräsentieren

2. Auswertung des Lernvideos „DRK repräsentieren“

In dem Lernvideo haben Sie zwei gute Möglichkeiten gesehen, wie Sie auf Nachfragen zum Thema „Umgang mit Einnahmen“ reagieren können. Bitte beantworten Sie nun die folgenden Fragen möglichst ausführlich.

Wie ist Ihr Eindruck zu den Beispielen? Was hat Ihnen am Verhalten der Mitarbeitenden gut gefallen?

Was könnte man Ihrer Meinung nach noch besser machen?

Bitte formulieren Sie hier mit eigenen Worten eine Antwort auf die Frage: Warum ist das Kleidungsstück so teuer?

Bitte formulieren Sie hier mit eigenen Worten eine Antwort auf die Frage: Warum kosten gespendete Sachen denn noch Geld?



Lernvideo DRK repräsentieren

3. Die Umsetzung in die Praxis – unser Vorschlag

Um die Reaktion auf kritische Nachfragen zu üben, suchen Sie sich bitte eine Person, mit der Sie ein kleines Frage-Antwort-Spiel durchführen können. Gute Ansprechpartner_innen sind hierfür Kolleg_innen, Ihr/e Multiplikator_in oder die Leitung des Kleiderladens.

Nehmen Sie sich ca. 20 Minuten Zeit, um sich gegenseitig folgende Fragen zu stellen:

- Warum müssen wir für die gespendete Ware im Verkauf Geld verlangen?
- Was geschieht mit Zusatzeinnahmen, die wir im Kleiderladen erwirtschaften, konkret in unserem Kreisverband?
- Warum müssen manchmal gespendete Waren entsorgt werden?

Lassen Sie sich von den Antworten, die Sie von der anderen Person gehört haben, inspirieren und bauen Sie Aspekte davon, die Ihnen passend erscheinen, bei der nächsten realen Situation im Kleiderladen ein.



Lernvideo DRK repräsentieren

Zusatzinfos für die Multiplikatorin bzw. den Multiplikator

Wenn Sie diese Lernhilfe begleiten möchten, besteht Ihre Aufgabe darin, ein kleines Frage-Antwort-Spiel mit dem/r Mitarbeiter_in zu spielen (siehe Teil 3 dieser Lernhilfe).

Zur Vorbereitung gehen Sie dabei bitte wie folgt vor:

1. Machen Sie sich mit der Lernhilfe vertraut.
2. Schauen Sie sich selber das Video „DRK repräsentieren“ an und überlegen Sie mit Ihrem Erfahrungsschatz, wie Sie die Fragen im Auswertungsbogen beantwortet hätten.



Lernvideo Interkulturell Absichten erkennen

Einweisung

In Kleiderläden treffen häufig unterschiedliche Kulturgruppen aufeinander. Um Missverständnissen in der Kommunikation vorzubeugen, besteht eine Herausforderung darin, eventuell befremdliches Verhalten richtig einordnen zu können. In diesem Lernvideo veranschaulichen wir, wie Sie interkulturell Absichten erkennen und kultursensibel darauf reagieren lernen.

Zur Bearbeitung der Lernhilfe gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Lesen Sie sich den Einführungstext zum Lernvideo durch.

2. Schauen Sie sich das Lernvideo „Interkulturell Absichten erkennen“ an.



Link: <https://www.drk-wb.de/download.php?dokid=27136>

Die Filme sind kostenlos in der DRK-Wissensbörse verfügbar. Loggen Sie sich unter der Internetadresse der Wissensbörse <https://www.drk-wb.de/> ein.

Sie können das Video jederzeit anhalten, vor- und zurückspulen und sich das Video so oft Sie möchten anschauen.

3. Bearbeiten Sie bitte den Auswertungsbogen zum Lernvideo. Zu Ihren Antworten können Sie sich bei Bedarf mit Ihrem/r Multiplikator_in austauschen.

4. Umsetzung in die Praxis: Nutzen Sie unseren Vorschlag, wie Sie das Gelernte im Alltag vertiefen können.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernvideo Interkulturell Absichten erkennen

1. Einführungstext zum Lernvideo „Interkulturell Absichten erkennen“

Erfolgreiche Kundenkontakte und -gespräche basieren auf der Kenntnis der anderen Kultur. Im persönlichen Kontakt kommt es darauf an, das landestypische Verhalten richtig zu deuten und auf die Unterschiede bezüglich kultureller Hintergründe, Sprachgebrauch, Körpersprache und Wahrnehmung entsprechend zu reagieren. Dazu gehört auch das Wissen, wie man selbst gesehen wird.

Kultursensibel die Absichten zu erkennen und damit umzugehen, meint die grundsätzliche Bereitschaft, sich offen den Kund_innen zuzuwenden und keine Bewertung vorzunehmen.

Das DRK steht allen Menschen offen. Menschen mit Migrationshintergrund, Flüchtlinge oder auch Touristen gehören zu unserer Kundschaft. Kulturelle Missverständnisse sind menschlich, können aber Ihre Arbeit unnötig erschweren und sogar die Einhaltung der Rotkreuz-Grundsätze gefährden.

Wir möchten Ihnen daher ein negatives und ein positives Beispiel im Video zeigen, wie Sie in einer typischen Arbeitssituation kulturreflexiv umgehen lernen.

Achten Sie im Video darauf, kulturell geprägte Absichten und Handlungsmöglichkeiten der Kundin und des Mitarbeiters zu erkennen. Zuerst das negative Beispiel, danach das positive Beispiel.



Lernvideo Interkulturell Absichten erkennen

2. Auswertung des Lernvideos „Interkulturell Absichten erkennen“

In dem Lernvideo haben Sie zwei Möglichkeiten gesehen, wie Sie auf Nachfragen zum Preisnachlass der Kundin reagieren können. Bitte beantworten Sie nun die folgenden Fragen möglichst ausführlich.

Wie ist Ihr Eindruck zu den Beispielen? Was hat Ihnen am Verhalten des Mitarbeiters gut gefallen?

Wie könnte man Ihrer Meinung nach noch besser reagieren?

Warum könnte die Kundin versucht haben, den Preis zu verhandeln?

Überlegen Sie einige Minuten, ob Sie eine ähnliche Situation schon einmal erlebt haben?



Lernvideo Interkulturell Absichten erkennen

3. Die Umsetzung in die Praxis – unser Vorschlag

Um die Reaktion auf kritische Nachfragen zu üben, suchen Sie sich bitte eine Person, mit der Sie ein kleines Frage-Antwort-Spiel durchführen können. Gute Ansprechpartner_innen sind hierfür Kolleg_innen, Ihr/e Multiplikator_in oder die Leitung des Kleiderladens.

Nehmen Sie sich ca. 20 Minuten Zeit, um sich gegenseitig folgende Fragen zu stellen:

- Wie schätze ich mich selbst ein, was den migrations- und kultursensiblen Umgang mit Kolleg_innen oder Kund_innen angeht?
- Welche Erfahrungen habe ich bislang in dieser Thematik gemacht?

Lassen Sie sich von den Antworten, die Sie von der anderen Person gehört haben, inspirieren und bauen Sie Aspekte davon, die Ihnen passend erscheinen, bei der nächsten realen Situation im Kleiderladen ein.



Lernvideo Interkulturell Absichten erkennen

Zusatzinfos für die Multiplikatorin bzw. den Multiplikator

Wenn Sie diese Lernhilfe begleiten möchten, besteht Ihre Aufgabe darin, ein kleines Frage-Antwort-Spiel mit dem/r Mitarbeiter_in zu spielen (siehe Teil 3 dieser Lernhilfe).

Zur Vorbereitung gehen Sie dabei bitte wie folgt vor:

1. Machen Sie sich mit der Lernhilfe vertraut.
2. Schauen Sie sich selber das Lernvideo „Interkulturell Absichten erkennen“ an und überlegen Sie mit Ihrem Erfahrungsschatz, wie Sie die Fragen im Auswertungsbogen beantwortet hätten.



Lernhilfe Interkulturelle Teams

Einweisung

Eines der zentralen Ziele des DRK bis zum Jahr 2020 ist es, mehr Menschen mit Migrationshintergrund für die ehrenamtliche Mitarbeit zu begeistern und zu gewinnen. Es gehört zu den Grundsätzen des DRK, Hilfeleistungen und auch die Möglichkeit der Mitarbeit allen Menschen gleichermaßen zu ermöglichen.

Daher möchten wir Sie mit dieser Lernhilfe dazu einladen, sich mit Ihren eigenen kulturellen Wurzeln und denen Ihrer Kolleg_innen und Ihrer Kundschaft auseinanderzusetzen.

Die Lernhilfe ist für Sie besonders interessant, wenn Sie in einem interkulturellen Team arbeiten, d.h. Kollegen und Kolleginnen aus unterschiedlichen Kulturkreisen zusammentreffen.

Um die Arbeit in und mit multikulturellen Teams produktiv zu gestalten, benötigen Sie eine besondere Sensibilität für Unterschiede zwischen Kulturen.

Diese Lernhilfe soll Ihnen dabei helfen, diese Sensibilität zu stärken und aufzubauen. So können Sie die Grundsätze und Ideale des Roten Kreuzes (noch) besser in Ihrer täglichen Arbeit integrieren.

Und so sieht der Ablauf der Lernhilfe aus:

1. Finden Sie mindestens eine Kollegin oder einen Kollegen (idealerweise das ganze Team), die/der bereit ist, mit Ihnen diese Lernhilfe durchzuführen.
2. Beantworten Sie jeweils separat die Fragen zur kulturellen Selbstbefragung.
3. Gruppendiskussion: Kommen Sie wieder zusammen und diskutieren Sie anhand des Arbeitsblattes.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernhilfe Interkulturelle Teams

1. Kulturelle Selbstbefragung

- Bitte beschreiben Sie kurz in Stichworten, was für Sie die Kultur Ihres Heimatlandes ausmacht und wodurch sie sich auszeichnet (z.B. die deutsche Kultur, die türkische Kultur ...).

- Bitte füllen Sie folgenden Lückentext aus:

Die wichtigste Tugend in meiner Kultur ist für mich _____

Ich fühle mich folgender/n Kultur/en zugehörig _____

Meine Heimat ist _____

Ich stehe ein/ engagiere mich für _____

- Bitte beschreiben Sie spontan (ca. 10 - 20 Begriffe)

Ich bin

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____



Lernhilfe Interkulturelle Teams

2. Arbeitsblatt „Gruppendiskussion“

Gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Stellen Sie sich gegenseitig alle Ergebnisse der Selbstbefragung vor, die Sie mit der Gruppe teilen möchten.
2. Stellen Sie sich gegenseitig alle Fragen, die Sie nach dem soeben Gehörten interessieren.
3. Erarbeiten Sie gemeinsam Antworten auf die folgenden Fragen:
 - a. Wie unterschiedlich oder ähnlich sind sich die einzelnen Mitglieder in unserem Team?
 - b. Haben wir heute etwas Neues voneinander erfahren? Falls ja, was genau?
 - c. Was bedeutet unser kultureller Hintergrund für unsere Zusammenarbeit im DRK-Kleiderladen?
 - d. Gibt es mögliche Konflikte, die aufgrund unseres kulturellen Hintergrundes im Team oder gegenüber der Kundschaft auftreten könnten? Falls ja, welche Lösungsvorschläge haben wir?



Lernhilfe Interkulturelle Teams

Hinweise für den/die Multiplikator_in

Wenn Sie diese Lernhilfe begleiten, sollten Sie sich vorher mit Ihrer eigenen kulturellen Prägung auseinandergesetzt haben. Bitte füllen Sie dafür im Vorfeld unbedingt selber auch die kulturelle Selbstbefragung aus und stellen Sie sich die Fragen aus dem Arbeitsblatt „Gruppendiskussion“.

Ihre erste Aufgabe besteht darin, möglichst alle Teammitglieder dazu zu motivieren, sich mit dem Thema „interkulturelle Zusammenarbeit“ auseinanderzusetzen und entsprechend einen gemeinsamen Termin zu koordinieren.

Einige Argumente, die Sie hier anfügen können, sind:

Die Auseinandersetzung:

- stärkt die Zusammenarbeit im Team
- bietet die Möglichkeit, etwas über sich selber zu erfahren/zu lernen
- ist ganz im Sinne der Grundsätze des DRK (besonders Menschlichkeit und Unparteilichkeit)

Gleichzeitig sollten Sie hier aber keinen Druck aufbauen. Natürlich bleibt die Teilnahme freiwillig.

Ihre zweite Aufgabe besteht darin, die Lernhilfe moderierend zu begleiten. Insbesondere bei der Gruppendiskussion sind Sie mit Ihrem Einfühlungsvermögen und Ihrem diplomatischen Geschick gefragt.

Das Thema „interkulturelle Zusammenarbeit“ ist häufig sehr emotionsgeladen. Sie sollten deshalb darauf achten, dass die Diskussion stets wertschätzend und konstruktiv verläuft. Nur so kann aus der Lernhilfe ein Mehrwert für die Zusammenarbeit im Team resultieren.

Stellen Sie bitte auch zu jeder Zeit sicher, dass eine ungestörte Atmosphäre herrscht und der zeitliche Rahmen eingehalten wird.



Die Geschichte einer Idee

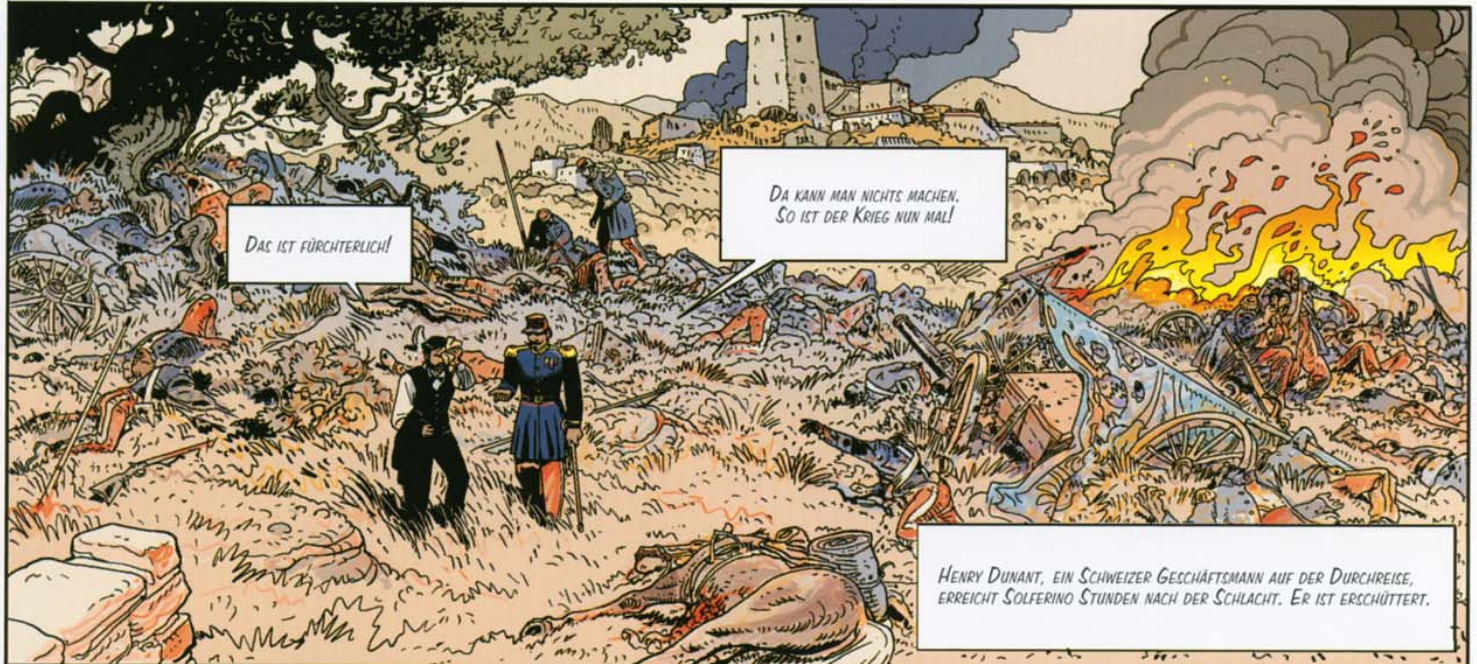
Die Internationale Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung
von 1859 bis heute

moebius DIE GESCHICHTE EINER IDEE

DIE INTERNATIONALE ROTKREUZ- UND ROTHALBMOND-BEWEGUNG VON 1859 BIS HEUTE

K. 299,
Deutsches Rotes Kreuz
Präsidium
Bibliothek / Archiv

SOLFERINO, NORDITALIEN, 24. JUNI 1859. DIE FRANZÖSISCHEN UND ÖSTERREICHISCHEN ARMEEN LIEFERN SICH EINE BLUTIGE SCHLACHT. AM ENDE DES TAGES SIND BEINAHE 40.000 SOLDATEN ENTWEDER TOT ODER LIEGEN VERWUNDET UND VERSTÜMMELT AUF DEM SCHLACHTFELD. DIE SANITÄTSDIENSTE SIND NICHT IN DER LAGE ZU HILFEN UND SIE STEHEN UNTER KEINEM BESONDEREN SCHUTZ.



DAS IST FÜRCHTERLICH!

DA KANN MAN NICHTS MACHEN.
SO IST DER KRIEG NUN MAL!

HENRY DUNANT, EIN SCHWEIZER GESCHÄFTSMANN AUF DER DURCHREISE, ERREICHT SOLFERINO STUNDEN NACH DER SCHLACHT. ER IST ERSCHÜTTERT.



DUNANT ORGANISIERT HILFE, INDEM ER DIE EINHEIMISCHEN DAVON ÜBERZEUGT, SICH UM ALLE VERWUNDETEN ZU KÜMMERN, FRANZOSEN UND ÖSTERREICHER GLEICHERMASSEN.

TUTTI FRATELLI — ALLE SIND BRÜDER.



SIE DA! WAS SOLL DAS BEDEUTEN?



WIR HABEN GEWONNEN UND NUN KÜMMERN SIE SICH UM UNSERE FEINDE. DAS IST HOCHVERRAT, MEIN HERR!

LASSEN SIE ES MICH IHNEN ERKLÄREN, COLONEL.

??!!



... UND WIE WOLLEN SIE DAS VERBANDMATERIAL UND DIE MEDIZIN AUFTREIBEN, DIE SIE BENÖTIGEN?

ICH BIN BEREIT, SELBST DAFÜR AUFZUKOMMEN. ABER ES GIBT DA ETWAS, WAS SIE TUN KÖNNEN ...



SAGEN SIE SCHON! WAS BRAUCHEN SIE?

LASSEN SIE DIE ÖSTERREICHISCHEN ÄRZTE, SANITÄTER UND CHIRURGEN FREI, DIE SIE GEFANGEN GENOMMEN HABEN, UND SCHICKEN SIE SIE ZU MIR!

OH, DAS IST ALLES?!? IHRE FORDERUNGEN SIND GANZ SCHÖN DREIST, DUNANT! HRRMPH, ABER ES IST WOHL KEINE SCHLECHTE IDEE. ICH WILL SEHEN, WAS ICH TUN KANN.

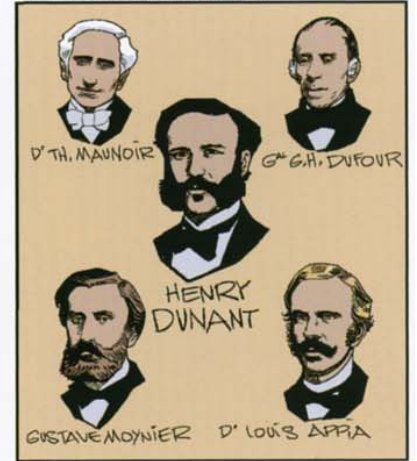
VIELN DANK, COLONEL. ICH SORGE MICH EINZIG UND ALLEIN UM DIE VERWUNDETEN.

AUCH NACH DER RÜCKKEHR IN SEINE HEIMATSTADT GENÈVE VERGIßT DUNANT DIESE ERFAHRUNG NICHT. 1862 VERÖFFENTLICHT ER SEINE „ERINNERUNG AN SOLFERINO“. ER PRÄSENTIERT ZWEI HAUPTGEDANKEN:

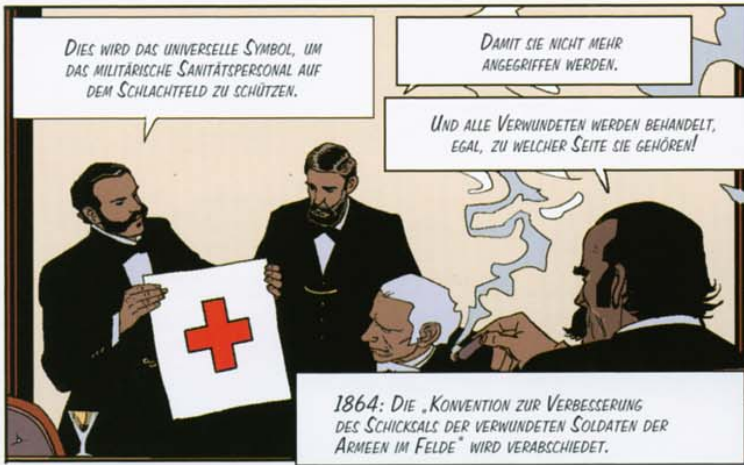
- ER FÖRDERT DEN AUFBAU VON HILFSKOMITEES IN FRIEDENZEITEN, UM FREIWILLIGE AUSZUBILDEN, DIE IN KRIEGSZEITEN DIE VERWUNDETEN BEHANDELN SOLLEN (1),
- ER ENTWIRFT EIN INTERNATIONALES ABKOMMEN, DAS DIESE KOMITEES ACHTEN UND SCHÜTZEN SOLL (2).



1863 GRÜNDEN DUNANT UND VIER WEITERE GENÈVE BÜRGER DAS INTERNATIONALE KOMITEE VOM ROTEN KREUZ (IKRK).

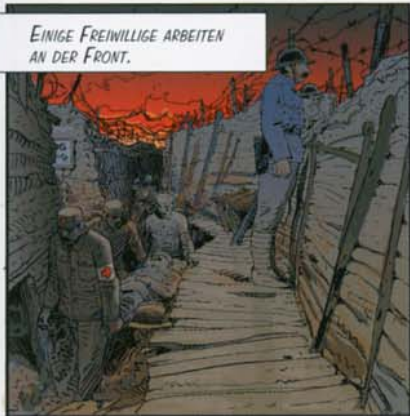


- (1) DAS FÜHRT ZUR GRÜNDUNG DER NATIONALEN ROTKREUZ- UND ROTHALBMOND-GESELLSCHAFTEN.
 (2) DAS BILDET DIE GRUNDLAGE FÜR DAS HUMANITÄRE VÖLKERRECHT.





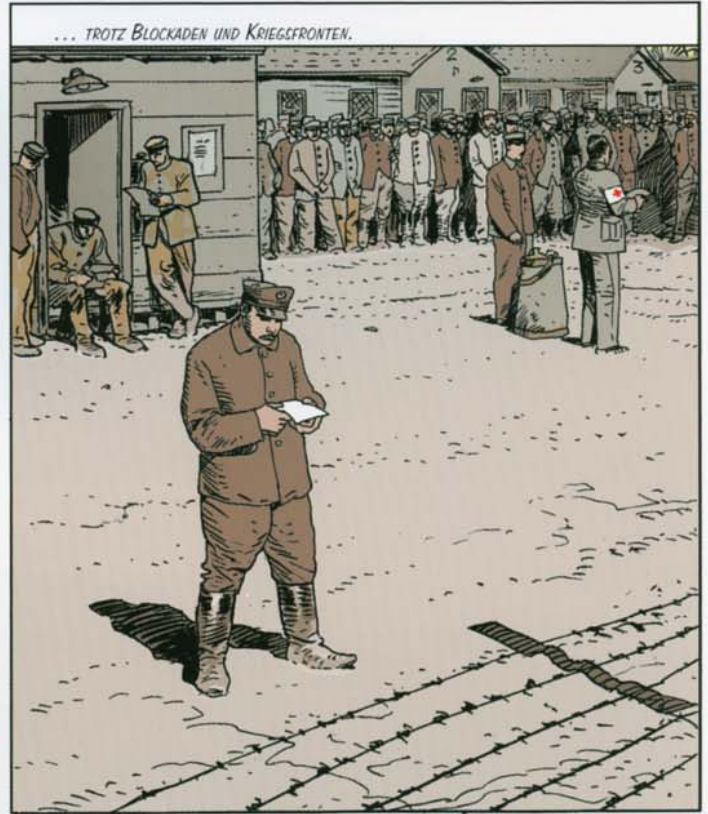
WAHREND DES ERSTEN WELTKRIEGS IST DIE INDUSTRIE IN DER LAGE, WAFFEN IN SOLCHEN MENGEN ZU PRODUZIEREN, DASS MILLIONEN VON MENSCHEN GETÖTET WERDEN, SOWOHL SOLDATEN ALS AUCH ZIVILISTEN. GROSSE MENGEN KAMPFGAS WERDEN EINGESETZT.



EINIGE FREIWILLIGE ARBEITEN AN DER FRONT.



ANDERE PACKEN PAKETE MIT KLEIDUNG, LEBENSMITTELN, TABAK, BRILLEN ODER MEDIZIN.



... TROTZ BLOCKADEN UND KRIEGSFONTEN.



DAS IKRK ÜBERBRINGT KRIEGSGEFANGENEN MILLIONEN BRIEFE UND PAKETE ...



DER KRIEG ENDET 1918. ABER ES FOLGT EINE MEDIZINISCHE KATASTROPHE:

DIE SPANISCHE GRIPPE TÖTET MEHR MENSCHEN ALS DIE VIER KRIEGSJAHRE.



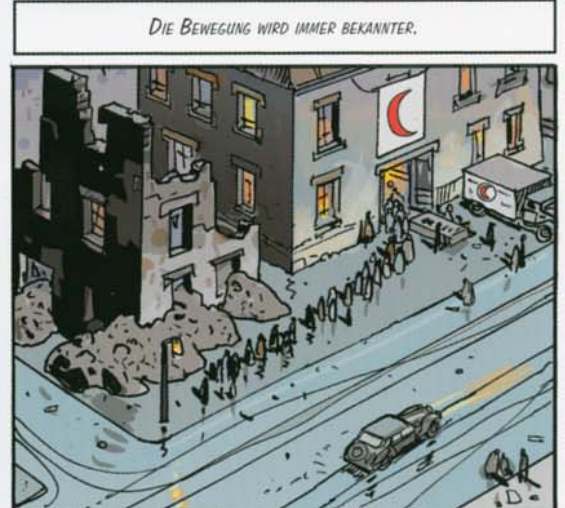
1919 GRÜNDEN DIE NATIONALEN GESELLSCHAFTEN EINE „LIGA“, UM IHRE ARBEIT ZU KOORDINIEREN.

WIR MÜSSEN UNS UM FLÜCHTLINGE KÜMMERN ...

... GEGEN HUNGERNOTEN ...

... UND EPIDEMIE KÄMPFEN ...

... DIE GESUNDHEITSEINRICHTUNGEN WIEDER AUFBAUEN!



DIE BEWEGUNG WIRD IMMER BEKANNTER.

NEUE KONFLIKTE BRECHEN IN SPANIEN, ÄTHIOPIEN UND CHINA AUS. ZIVILISTEN WERDEN DABEI REGELMÄSSIG ANGEGRIFFEN.



DIESE BRUTALEN KONFLIKTE SIND NUR EIN VORBOTE DER MASSENVERNICHTUNG IM ZWEITEN WELTKRIEG (1939-1945).

KRIEGSGEFANGENE ERHALTEN MEHR ALS 36 MILLIONEN PAKETE UND 120 MILLIONEN BRIEFE.



DELEGIERTE DES IKRK BESUCHEN KRIEGSGEFANGENENLAGER, UM ZU PRÜFEN, DASS DIE KRIEGSGEFANGENEN GEMÄSS DER GENÈVE KONVENTION VON 1929 BEHANDELT WERDEN.



ABER NIEMAND VERHINDERT DIE VORSÄTZLICHE TÖTUNG VON MILLIONEN MENSCHEN WÄHREND DES KRIEGES, NIEMAND DEN HOLOCAUST. DIE WELT HAT EINEN NEUEN GRAD AN UNMENSCHLICHKEIT ERREICHT...

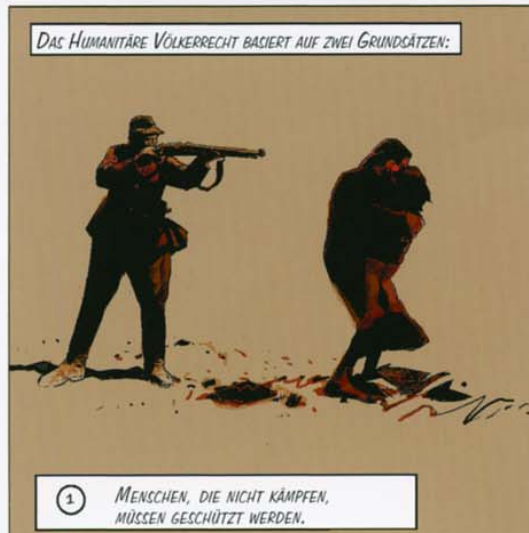


1949 ÜBERARBEITEN DIE STAATEN DAS HUMANITÄRE VÖLKERRECHT UND FÜHREN EIN NEUES ABKOMMEN EIN, UM DIE ZIVILBEVÖLKERUNG IN KRIEGESZEITEN ZU SCHÜTZEN. DIE VIER GENÈVE KONVENTIONEN SIND HEUTE NOCH IN KRAFT.

AUCH KRIEGE HABEN GRENZEN!

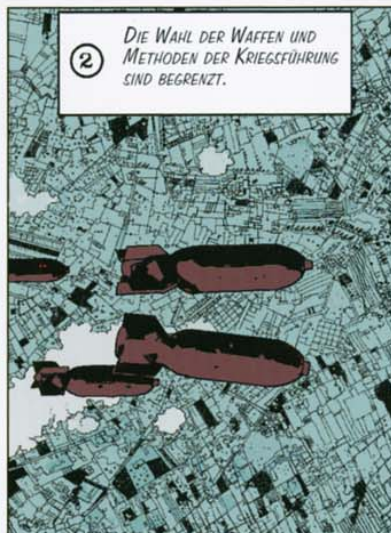


DAS HUMANITÄRE VÖLKERRECHT BASIERT AUF ZWEI GRUNDSÄTZEN:

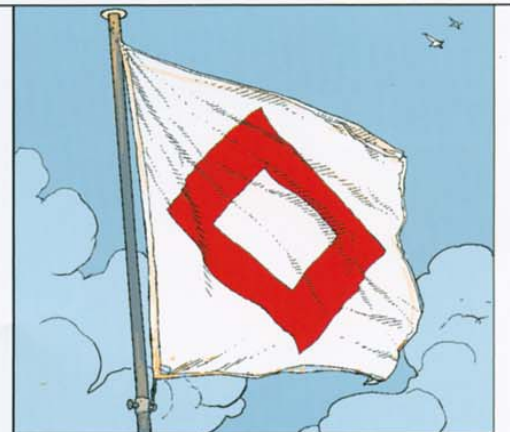


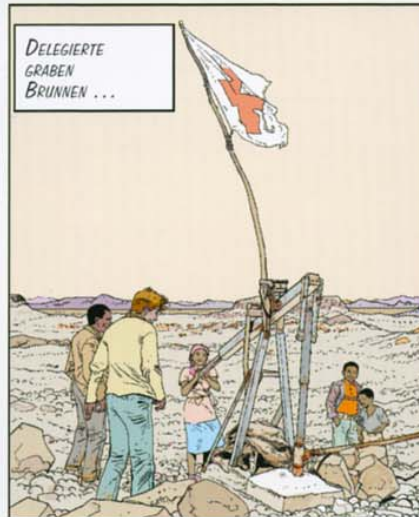
① MENSCHEN, DIE NICHT KÄMPFEN, MÜSSEN GESCHÜTZT WERDEN.

② DIE WAHL DER WAFFEN UND METHODEN DER KRIEGSFÜHRUNG SIND BEGRENZT.



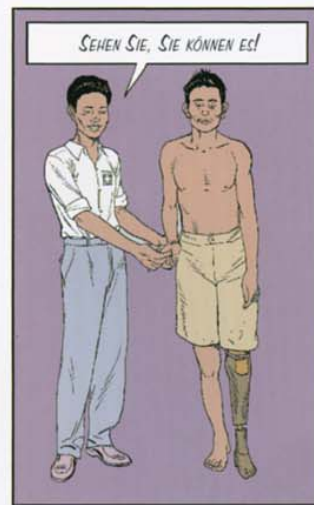
1977 WERDEN DEN GENÈVE KONVENTIONEN ZWEI PROTOKOLLE HINZUGEFÜGT. 2005 ERMÖGLICHT EIN DRITTES PROTOKOLL DEN NATIONALEN GESELLSCHAFTEN DIE NUTZUNG EINES ZUSÄTZLICHEN SCHÜTZZEICHENS: DES ROTEN KRISTALLS.





Orthopädische Zentren betreuen Menschen, die z.B. durch Landminen Gliedmaßen verloren haben.

Familien, die durch den Krieg getrennt wurden, nutzen Satellitentelefone oder schreiben Rotkreuz-Nachrichten, um in Kontakt zu bleiben.



Während eines Konflikts stellt das IKRK die körperliche und seelische Unversehrtheit von gefangenen Soldaten und inhaftierten Zivilisten sicher.



IN SEINER FUNKTION ALS NEUTRALER VERMITTLER KANN DAS IKRK KRIEGSGEFANGENE UND INTERNIERTE ZIVILISTEN AM ENDE EINES KONFLIKTS IN DIE HEIMAT ZURÜCKFÜHREN.



EHRENÄMTLICHE DER NATIONALEN GEMEINSCHAFTEN SPIELEN FÜR DAS IKRK EINE ENTSCHEIDENDE ROLLE, DA SIE DIE SITUATION VOR ORT KENNEN. WENN SICH DER KONFLIKT ZUSPITZT, SIND SIE MÖGLICHERWEISE DIE EINZIGEN, DIE ZU DEN OPFERN GELANGEN KÖNNEN.



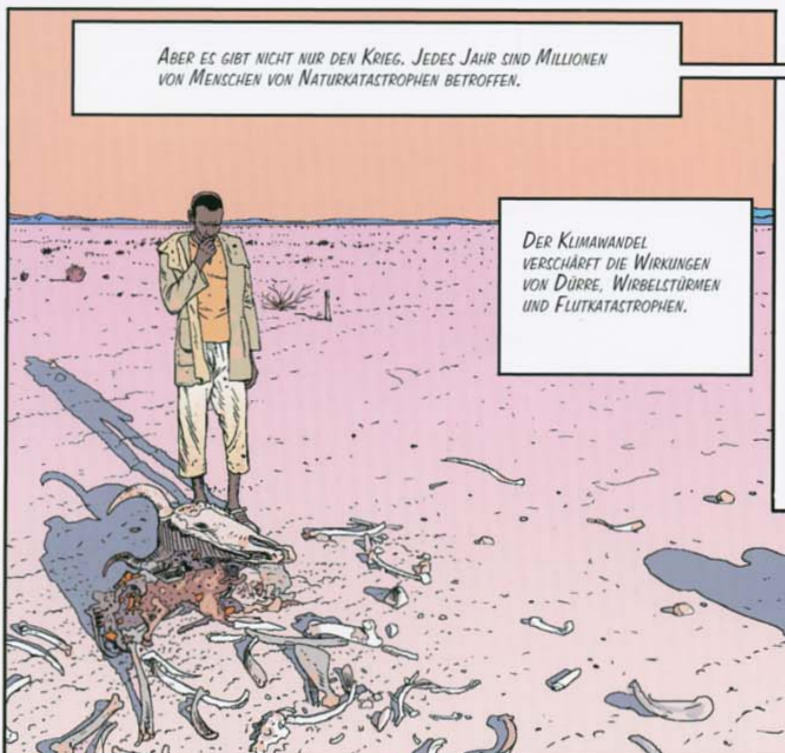
ABER ES GIBT NICHT NUR DEN KRIEG. JEDES JAHR SIND MILLIONEN VON MENSCHEN VON NATURKATASTROPHEN BETROFFEN.

DER KLIMAWANDEL VERSCHÄRFT DIE WIRKUNGEN VON DÜRRE, WIRBELSTÜRMEN UND FLUTKATASTROPHEN.

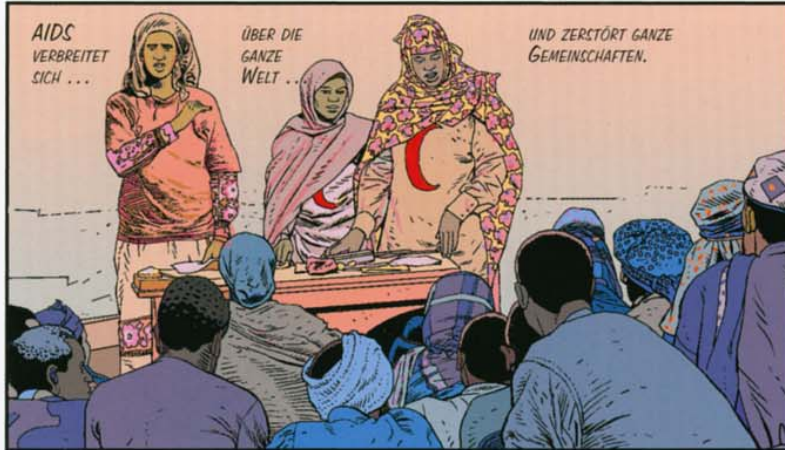
... EINSCHLIESSLICH ERDBEBEN.



VIELE VÖLKER KENNEN SICH NICHT MIT HYGIENE AUS. SIE HABEN ZU WENIG SAUBERES WASSER UND IHRE MEDIZINISCHE VERSORGUNG IST UNZUREICHEND.



DIE INTERNATIONALE FÖDERATION DES ROTEN KREUZES UND DES ROTEN HALBMONDS, DIE 1919 ALS „LIGA“ GEGRÜNDET WURDE, KOORDINIERT DIE ARBEIT DER NATIONALEN GESELLSCHAFTEN, SIE HILFT BEI DER VORBEREITUNG UND DER REAKTION AUF EPIDEMIEEN UND KATASTROPHEN, SOWOHL NATÜRLICHEN ALS AUCH MENSCHGEMACHTEN URSPRUNGS.



AIDS
VERBREITET
SICH ...

ÜBER DIE
GANZE
WELT ...

UND ZERSTÖRT GANZE
GEMEINSCHAFTEN.



LEBEN WERDEN DURCH SCHEINBAR
HARMLOSE KRANKHEITEN BEDROHT.

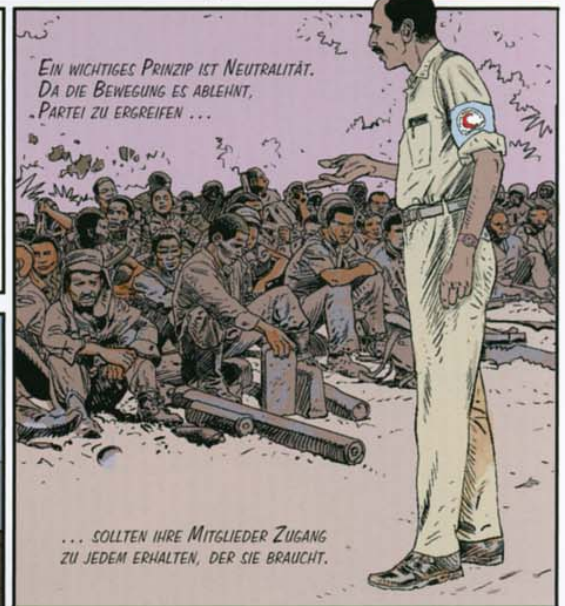


VERLASSEN SIE DIE KÜSTE.
EIN TSUNAMI NÄHERT SICH!

EINE ZENTRALE
AUFGABE DER
NATIONALEN
GESELLSCHAFTEN
IST DIE ERSTE
HILFE-
AUSBILDUNG.



BEI EINEM
NOTFALL KÖNNEN
EINFACHE
MASSNAHMEN
LEBEN RETTEN.



EIN WICHTIGES PRINZIP IST NEUTRALITÄT.
DA DIE BEWEGUNG ES ABLEHNT,
PARTEI ZU ERGRIFFEN ...

... SOLLTEN IHRE MITGLIEDER ZUGANG
ZU JEDEM ERHALTEN, DER SIE BRAUCHT.



DIE INTERNATIONALE ROTKREUZ- UND ROTHALBMOND-BEWEGUNG FOLGT
REGELN, DIE IHR DAS VERTRAUEN UND DEN RESPEKT ALLER EINBRINGT.

DIE BEWEGUNG MUSS
UNABHÄNGIG SEIN, UM NICHT
DER ÖFFENTLICHEN MEINUNG
ODER POLITISCHEM DRUCK
AUSGESETZT ZU SEIN.



UNPARTEILICH ZU SEIN, BEDEUTET JEDEM
ZU HILFEN, BEGINNEND BEI DENEN, DEREN
BEDÜRFTIGKEIT AM GRÖSSTEN IST.

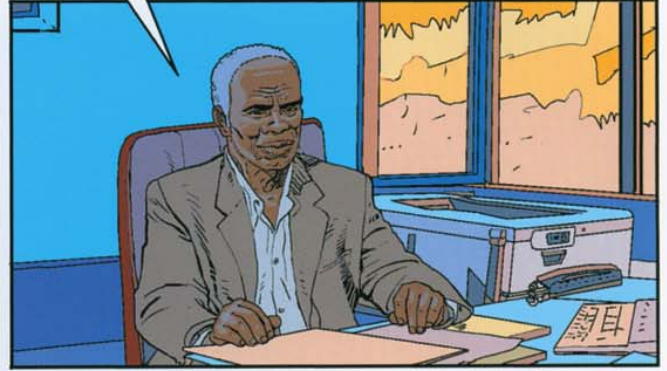
NIEMAND DARF AUF GRUND SEINER RASSE, RELIGION, SEINER POLITISCHEN
ÜBERZEUGUNG ODER SEINES SOZIALEN STATUS DISKRIMINIERT WERDEN.



UM SICHERZUSTELLEN, DASS HILFE FÜR JEDEN ANGEBOten WERDEN KANN, DARF ES NUR EINE NATIONALE GESELLSCHAFT IN JEDEM LAND GEBEN.

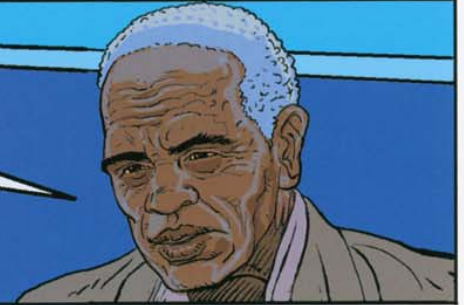


DADURCH, DASS SIE FÜR ALLE OFFEN IST, VERMEIDET DIE NATIONALE GESELLSCHAFT JEDEN ANSATZ, NUR EINER GRUPPE ZU HELFEN.

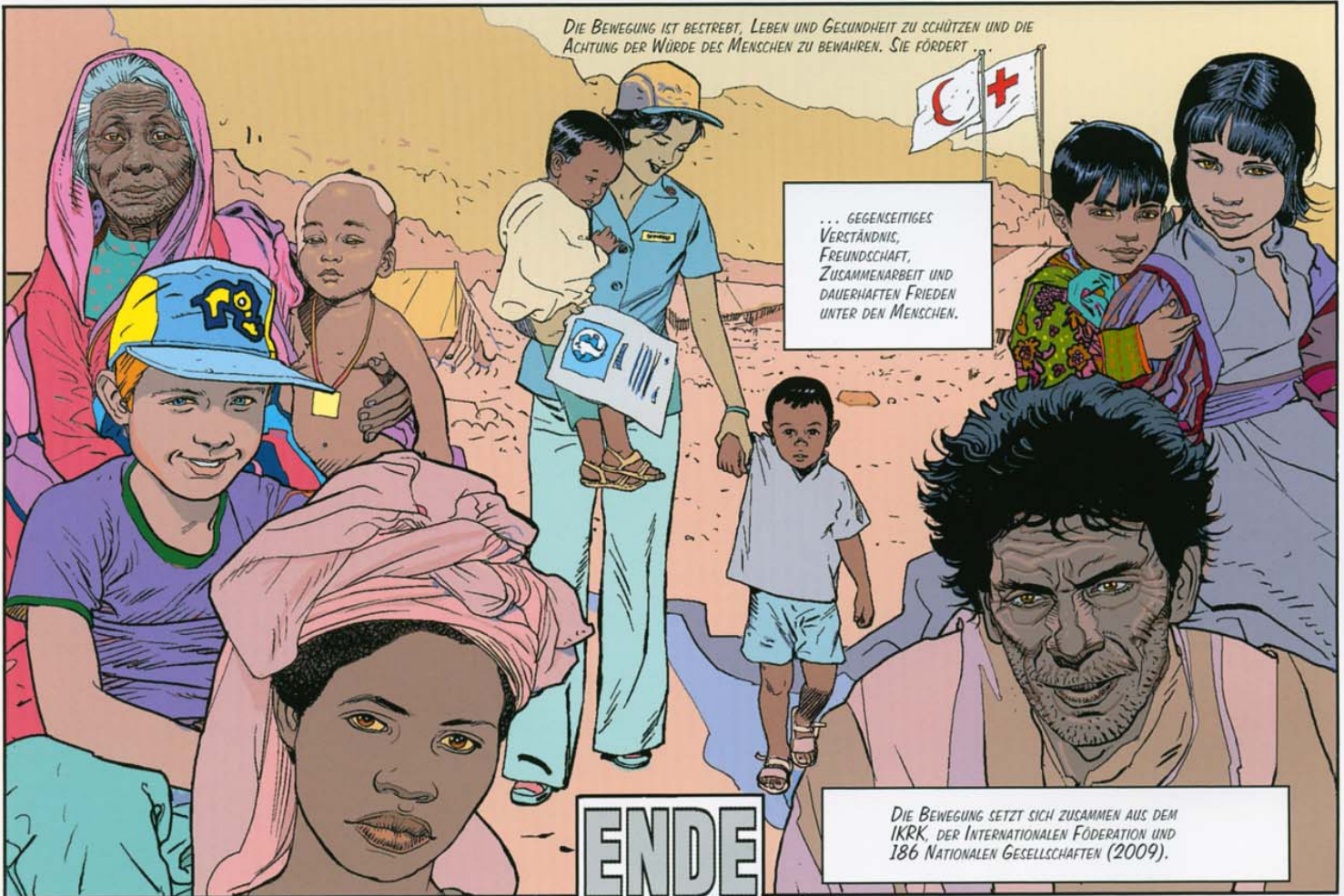


MILLIONEN VON EHRENAMTLICHEN, HAUPTSÄCHLICH JUNGE MENSCHEN, BILDEN DIE GRÖSSTE HUMANITÄRE BEWEGUNG DER WELT. IHRE MOTIVATION LIEGT NICHT IM STREBEN NACH PROFIT, SONDERN IN DEM WUNSCH, DAS LEID DERER ZU LINDERN, DIE AM BEDÜRFTIGSTEN SIND.

NATIONALE GESELLSCHAFTEN HABEN DIE PFLICHT, EINANDER ZU HELFEN.



DIE BEWEGUNG IST BESTREBT, LEBEN UND GESUNDHEIT ZU SCHÜTZEN UND DIE ÄCHTUNG DER WÜRDE DES MENSCHEN ZU BEWAHREN. SIE FÖRDERT



... GEGENSEITIGES VERSTÄNDNIS, FREUNDSCHAFT, ZUSAMMENARBEIT UND DAUERHAFTEN FRIEDEN UNTER DEN MENSCHEN.

ENDE

DIE BEWEGUNG SETZT SICH ZUSAMMEN AUS DEM IKRK, DER INTERNATIONALEN FÖDERATION UND 186 NATIONALEN GESELLSCHAFTEN (2009).

A

B

C

D

E

C Werben und Verkaufen

- Lernvideo „Werbebotschaften transportieren“
- Lernhilfe „Gute (Werbe-)Botschaften“
- Lernhilfe „Verkaufstechniken“
- Lernhilfe „Image erkennen und gezielt verbessern“
- Arbeitshilfe Personalisierbarer Flyer
"Mode von Mensch zu Mensch."



Lernvideo Werbebotschaften transportieren

Einweisung

In dieser Lernhilfe geht es darum, Werbebotschaften gegenüber Kund_innen, Spender_innen oder neuen Mitarbeiter_innen im Rahmen eines Kundengesprächs zu transportieren.

Zur Bearbeitung der Lernhilfe gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Lesen Sie sich den Einführungstext zum Lernvideo durch.

2. Schauen Sie sich das Lernvideo „Werbebotschaften transportieren“ an.



Link: <https://www.drk-wb.de/download.php?dokid=27138>

Die Filme sind kostenlos in der DRK-Wissensbörse verfügbar. Loggen Sie sich unter der Internetadresse der Wissensbörse <https://www.drk-wb.de/> ein.

Sie können das Video jederzeit anhalten, vor- und zurückspulen und sich das Video so oft Sie möchten anschauen.

3. Bearbeiten Sie bitte den Auswertungsbogen zum Lernvideo. Zu Ihren Antworten können Sie sich bei Bedarf mit Ihrem/r Multiplikator_in austauschen.

4. Umsetzung in die Praxis: Nutzen Sie unseren Vorschlag, wie Sie das Gelernte im Alltag vertiefen können.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernvideo Werbebotschaften transportieren

1. Einführungstext zum Lernvideo „Werbebotschaften transportieren“

Menschen kommen mit unterschiedlichen Wünschen und Anliegen zu Ihnen in den Kleiderladen. Als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter sind Sie ein „Aushängeschild“ für das DRK und können verschiedene Argumente, Werte oder Ziele eines DRK-Kleiderladens im Verkaufs- oder Beratungsgespräch einsetzen.

Werbebotschaften zu transportieren und nachhaltig in den Köpfen vieler Menschen zu verankern, ist ein wesentliches Ziel, Kund_innen und Mitarbeiter_innen zu gewinnen. Werbebotschaften können daher bewusst in Gesprächen mit Kund_innen, Spender_innen und neuen Mitarbeiter_innen eingesetzt werden.

Diese Zielgruppen haben ein Interesse, zu erfahren, woher z.B. die Ware im Kleiderladen kommt, was mit ihr passiert, wofür das DRK im Allgemeinen steht oder welche Hilfsprojekte mit den Kleiderspenden unterstützt werden.

Im folgenden Lernvideo zeigen wir Ihnen drei Situationen, in denen Sie als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter gezielt gegenüber Kund_innen, Spender_innen und neuen Mitarbeiter_innen argumentieren können.

Wir laden Sie ein, Ihre Argumente zu notieren und zudem nachzudenken, welche weiteren Argumente die eine oder andere Zielgruppe überzeugen könnten.



Lernvideo Werbebotschaften transportieren

2. Auswertung des Lernvideos „Werbebotschaften transportieren“

In dem Lernvideo konnten Sie eine gute Möglichkeit beobachten, wie Sie in Gesprächen Werbebotschaften „geschickt“ einfließen lassen. Bitte beantworten Sie nun die folgenden Fragen möglichst ausführlich.

Wie hat Ihnen die transportierte Werbebotschaft gefallen?
Begründen Sie Ihre Antwort in Stichworten.

Welche neuen Erkenntnisse hat die Verkäuferin über einen DRK-Kleiderladen erhalten?

Welche Werbebotschaften könnten gegenüber Kunden noch mit einfließen?
Nennen Sie weitere Beispiele?



Lernvideo Werbebotschaften transportieren

3. Die Umsetzung in die Praxis – unser Vorschlag

Eine Werbebotschaft sollte kurz, knackig und vor allem verständlich verpackt sein. Vermeiden Sie generell umständliche Schachtelsätze, Floskeln, Verallgemeinerungen, Fachsprache und zweideutige Formulierungen.

Berücksichtigen Sie, die „Sprache“ Ihrer Zielgruppe. Flotter Jugendjargon ist durchaus erlaubt, wenn Sie tatsächlich junge Kund_innen erreichen wollen.

Wenn Sie zukünftig im Kleiderladen einen Kunden bzw. eine Kundin bedienen, versuchen Sie zum einen zu überlegen, welche Fragen Sie noch stellen könnten, um mehr über die Wünsche der Person zu erfahren. Zum anderen überlegen Sie an dieser Stelle auch, welche Werbebotschaften Ihr Gegenüber interessieren könnte und lassen Sie diese in die Kommunikation einfließen.

Nachdem Sie eine Zeit lang geübt haben, ist es sehr hilfreich, sich Feedback von Anderen einzuholen, da diese Ihr Verhalten als Außenstehende beobachten und so Dinge wahrnehmen, die Ihnen selber schnell entgehen können. Wir empfehlen Ihnen, sich dazu entweder an den/die Multiplikator_in oder an die Kolleg_innen im Kleiderladen zu wenden.

Die Person, die Ihnen das Feedback gibt, sollte Sie während der Beratung von 2-3 Kund_innen beobachten. Im Anschluss daran stellen Sie der Person bitte die folgenden Fragen und tauschen Sie sich hierzu aus. Achten Sie dabei darauf, den/die Gesprächspartner_in ausreden zu lassen und versuchen Sie offen für Verbesserungsvorschläge zu sein.

- Wie haben Dir die Werbebotschaften gefallen, die ich angesprochen habe? Was ist Dir positiv aufgefallen? Was könnte ich noch besser machen?
- Welche Werbebotschaften hätten zu dieser Situation noch gepasst?
- Hast Du sonst noch Tipps, Vorschläge oder Hinweise für mich?

Damit Sie das Gesagte nicht vergessen, können Sie sich hier Notizen machen. Beim nächsten Kundenkontakt können Sie dann gleich versuchen, die Vorschläge in die Tat umzusetzen.



Lernhilfe Gute (Werbe-)Botschaften

Einweisung

Die DRK-Kleiderläden sind vielfältig und bunt. Oftmals besitzen sie Namen wie „Sozialkaufhaus“, „Charity-Shop“ oder „Kilo-Shop“. Ein einheitliches Auftreten und eine Marke „DRK-Kleiderläden“ gibt es in der Form nicht, doch alle Mitarbeitenden möchten im Rotkreuz-Sinn gesellschaftlich etwas bewirken. Wie können Sie da die richtigen Werbebotschaften übermitteln, um z.B. auch neue Kund_innen zu gewinnen oder den Umsatz zu steigern? Mehr Erlöse sichern Ihre Arbeit und fördern soziale Projekte vor Ort.

Wie kann Ihr Kleiderladen ein Ort der Teilhabe werden, wenn andere Zielgruppen sich nicht hineintrauen oder noch nie etwas von Ihrem tollen Angebot gehört haben? Warum sollten Kund_innen also direkt zu Ihnen kommen, wenn „Hosen“ und „Schuhe“ auch auf den Werbeprospekten aller anderen Anbieter stehen? Was unterscheidet Sie von den Mitbewerber_innen und der DRK-Kleiderkammer und wie transportieren Sie Ihre Botschaften in den eigenen Verband und zu den Menschen außerhalb des DRK?

Wir möchten Ihnen dazu ein paar Übungen anbieten, mit denen Sie sinnvolle Werbebotschaften an die gewünschten Zielgruppen bringen. Wir haben dafür mit Experten zusammengearbeitet, um Ihnen die besten Übungen mitzugeben, die Ihnen Spaß bereiten werden.

Lesen Sie sich bitte zunächst die Beschreibungen auf der kommenden Seite durch und bearbeiten Sie dann das Arbeitsblatt.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernhilfe Gute (Werbe-)Botschaften

Was sind gute (Werbe-)Botschaften?

Es gibt einige Aspekte der Werbung, die Sie kennen sollten, damit Sie Kund_innen angemessen ansprechen. Sie besitzen vielleicht Erfahrung darin, Ihren Freund_innen und Kolleg_innen den Besuch im DRK-Kleiderladen schmackhaft zu machen oder einen Werbeflyer zu kreieren. Bedenken Sie dabei, dass das Schutzzeichen des Roten Kreuzes bereits eine der bekanntesten Marken der Welt ist, das viele Emotionen auslöst. Daher wird es Ihnen sicher leicht fallen, auch für Ihren Kleiderladen mit Ihren Mitarbeitenden die richtigen Botschaften zu erstellen.

Eine Ware hat immer einen Basisnutzen, das heißt, die Hose ist ein tragbares Kleidungsstück. Doch der Besuch, Verkauf und das Warenangebot Ihres Ladens beinhaltet viel mehr als nur tragbare, saubere Hosen. Daher sollten Sie diesen zusätzlichen Nutzen herausarbeiten und stolz kommunizieren. Die saubere Hose aus dem Kleiderladen verbindet den Basisnutzen (saubere Hose zum Tragen) mit einem zusätzlichem Nutzen (z.B. gute Qualität und soziale Beratung im Laden). Zudem enthält diese Hose noch den emotionalen Nutzen: Sie ist zugleich eine Spende (etwas Gutes) und wer sie kauft, tut ebenfalls etwas Gutes, indem er der Hose ein „zweites Leben“ ermöglicht.

Viele Firmen haben eher Schwierigkeiten, einen emotionalen Nutzen zu finden. Sie dagegen können aus dem Vollen schöpfen. Daher möchten wir Sie ermutigen, dies für Ihre Werbebotschaften zu nutzen. „Die Hose ist evtl. ein Unikat, sie ist allergenfrei, handgeprüft und während der sozialen Beratung verkauft worden. Gleichzeitig ist die Hose eine Spende. Aus dem Erlös wird ein soziales Projekt gefördert.“

Eine gute Werbebotschaft:

1. enthält die Stärken Ihres Ladens und Angebots
2. stellt den „emotionalen Nutzen“ (Sinnhaftigkeit, Gefühle, Menschlichkeit) Ihres Ladens im Vergleich zu anderen Mitbewerber_innen heraus
3. kann den „Basisnutzen“ transportieren
4. sollte kurz und einprägsam sein
5. spricht die Sprache der Zielgruppe bestenfalls (verständlich und zielsicher)
6. beachtet den Zeitgeist und Umwelt bzw. widerspricht nicht dem DRK Kontext
7. richtet sich auf einem Werbemedium (z.B. Flyer) nur an eine Zielgruppe, Niemals versuchen, „alle“ mit einem Flyer z.B. anzusprechen, sondern z.B. nur Spender_innen, junge Kund_innen, Kolleg_innen oder DRK-Mitarbeiter_innen!
8. bietet keine alten und „abgedroschenen“ Floskeln, verlangt Kreativität
9. enthält keine leeren Versprechungen
10. sollte mit Bildern verstärkt werden

Arbeitsblatt

Sie haben nun einige Hinweise erhalten, um kreativ zu werden. Suchen Sie sich eine der folgenden Zielgruppe aus. Überlegen Sie, welche Stärken (Basisnutzen, emotionaler Nutzen) Ihr Geschäft für diese Gruppe bietet. Erstellen Sie mit Ihrem Team pro Zielgruppe zwei bis drei Botschaften. Sollten Sie Schwierigkeiten beim Formulieren haben, nutzen Sie ein Bild oder Objekt im Laden zum Starten. Bilderwelten sagen viel mehr und können Ihre Botschaften lebendig werden lassen.

Ihre Stärken	Zielgruppe	Werbebotschaft für die Zielgruppe
<p>Was haben Sie, was Andere nicht haben bzw. bieten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - z.B. allergenfreie und handgeprüfte Kleidung - soziale und ehrliche Beratung - sinnhafter Einkauf (gegen Wegwerfmentalität) - Ort sozialer Teilhabe - soziale Projekte werden durch Einkauf finanziert - Spendenannahme (etwas Gutes tun, Unikate) - geringer Preis, gute Qualität, viel Auswahl - „authentic vintage“ und Retro-Look - Verkaufsfläche ist auch Veranstaltungsort - Kleiderläden sind stark vor Ort - Aktionsware 	<p>Wen möchten Sie ansprechen und welche Ihrer Stärken interessiert diese Zielgruppe?</p>	<p>Bringen Sie Ihre Stärke auf den Punkt für die Zielgruppe(n), so dass diese Nachricht z.B. auf einem Flyer stehen könnte.</p>
<p>z.B. „handgeprüfte, saubere Kleidung“ oder „familiärer Ort und sozialer Treffpunkt“</p>	<p>z.B. (neue) Kund_innen, Rotkreuz-Mitarbeiter_innen im Kreisverband</p>	<p>z.B. „Einzigartige Vielfalt zum kleinen Preis“ oder „Tante Emma lebt! – Tagesfrische Vielfalt, nur heute, hier, das Angebot“</p>
<p>z.B. „Soziale Projekte im DRK vor Ort finanzieren“ „Alte Klamotten bequem entsorgen“ (Spendenannahme)</p>	<p>z.B. Spendende</p>	<p>z.B. „Ist Ihr Kleiderschrank zu voll? Geben Sie Ihrer alten Kleidung einen neuen Sinn!“</p>





Lernhilfe Verkaufstechniken

Einweisung

In dieser Lernhilfe geben wir Ihnen klassische Regeln mit auf den Weg, wie sie im Einzelhandel schon lange erfolgreich eingesetzt werden, um die Verkaufszahlen zu steigern.

Natürlich ist ein DRK-Kleiderladen nicht mit einem privatwirtschaftlichen Einzelhandelsladen zu vergleichen. Unsere besondere Aufgabe sowie der Hintergrund unserer Kundschaft müssen bei unserem Handeln im Kleiderladen stets Berücksichtigung finden.

Daher möchten wir Sie ermutigen, sich über die hier vorgestellten „klassischen Erfolgsregeln für den Verkauf“ gemeinsam mit einer Kollegin oder einem Kollegen Gedanken zu machen und gemeinsam zu überprüfen, inwiefern sie auf die Arbeit im Kleiderladen übertragbar sind.

Wir machen hier ganz bewusst keine Vorgaben im Sinne von "richtig" oder "falsch", da letztendlich Sie die Experten vor Ort sind und am besten einschätzen können, was gut funktioniert.

Bitte gehen Sie wie folgt vor:

1. Suchen Sie sich eine Kollegin oder einen Kollegen, die/der bereit ist, mit Ihnen diese Lernhilfe durchzuführen.
2. Lesen Sie sich jede Regel in Ruhe durch und beantworten Sie gemeinsam die dazugehörigen Fragen. Nehmen Sie sich hierbei Zeit für eine intensive Auseinandersetzung bzw. Diskussion. Vielleicht sind Sie ja überrascht, wie die/der Andere die Situation einschätzt?
3. Überlegen Sie gemeinsam, was Sie aus dieser Lernhilfe für Ihre tägliche Arbeit im Kleiderladen mitnehmen können.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernhilfe Verkaufstechniken

Zehn Erfolgsregeln für Ihren Verkauf

Regel 1

Begrüßen Sie Ihre Kund_innen, sobald sie Ihr Geschäft betreten. Falls Sie sich in einem Kundengespräch befinden, nicken Sie und vermitteln den Kund_innen das Gefühl, sie wahrgenommen zu haben. Denken Sie daran: Ihre innere Einstellung bestimmt Ihr Verhalten (Stimme, Mimik, Gestik, Sprache) und damit Ihren Verkaufserfolg.

Diskussionsfragen:

- Welche Aspekte dieser Regel sind für die Arbeit im Kleiderladen passend?
- Möchten Sie für die Arbeit im Kleiderladen weitere Aspekte ergänzen? Falls ja, welche genau?
- Gibt es etwas an dieser Regel, das nicht zum DRK oder zur Arbeit im Kleiderladen passt? Was genau?

Regel 2

Halten Sie Blickkontakt, wenn ein Kunde oder eine Kundin in den DRK-Kleiderladen kommt und lächeln Sie. Falls Sie noch bedienen: Signalisieren Sie der neu hinzugekommenen Kundschaft, dass Sie sie gleich bedienen werden. Begrüßen Sie alle eintretenden Kund_innen freundlich.

Diskussionsfragen:

- Welche Aspekte dieser Regel sind für die Arbeit im Kleiderladen passend?
- Möchten Sie für die Arbeit im Kleiderladen weitere Aspekte ergänzen? Falls ja, welche genau?
- Gibt es etwas an dieser Regel, das nicht zum DRK oder zur Arbeit im Kleiderladen passt? Was genau?

Regel 3

Bleiben Sie stets höflich, und halten Sie die nötige Distanz zu Kund_innen ein, wenn diese sich nur einmal umsehen wollen. In europäischen Ländern gibt es die Vorstellung, dass bereits eine Ellenlänge Abstand zwischen Berater_in und Kund_in ausreichen. In anderen Kulturen gibt es unterschiedliche Nähe-Distanz-Verhaltensweisen. Wichtig ist, dass Sie sich wohl fühlen. Mit einem kleinen Schritt vor und zurück zum Kunden bzw. zur Kundin können Sie Ihre gewünschte Komfortzone herstellen.

Diskussionsfragen:

- Welche Aspekte dieser Regel sind für die Arbeit im Kleiderladen passend?
- Möchten Sie für die Arbeit im Kleiderladen weitere Aspekte ergänzen? Falls ja, welche genau?
- Gibt es etwas an dieser Regel, das nicht zum DRK oder zur Arbeit im Kleiderladen passt? Was genau?



Lernhilfe Verkaufstechniken

Regel 4

Stellen Sie den Kund_innen viele offene Fragen, um herauszufinden, mit welchen Wünschen sie in den Kleiderladen gekommen sind.

Diskussionsfragen

- Welche Aspekte dieser Regel sind für die Arbeit im Kleiderladen passend?
- Möchten Sie für die Arbeit im Kleiderladen weitere Aspekte ergänzen? Falls ja, welche genau?
- Gibt es etwas an dieser Regel, das nicht zum DRK oder zur Arbeit im Kleiderladen passt? Was genau?

Regel 5

Hören Sie den Kund_innen aktiv zu, d.h. geben Sie ihnen das Gefühl, dass sie im Moment die wichtigsten Gesprächspartner für Sie sind. Konzentrieren Sie sich darauf, was die Kundschaft sagt. Kund_innen äußern viele Wünsche, die Ihnen im Verkaufsgespräch helfen können und Ihnen eventuell viele Fragen ersparen. Lassen Sie die Kund_innen zu Wort kommen und achten Sie darauf, nicht ins Wort zu fallen oder zu viele Redeanteile zu übernehmen.

Diskussionsfragen:

- Welche Aspekte dieser Regel sind für die Arbeit im Kleiderladen passend?
- Möchten Sie für die Arbeit im Kleiderladen weitere Aspekte ergänzen? Falls ja, welche genau?
- Gibt es etwas an dieser Regel, das nicht zum DRK oder zur Arbeit im Kleiderladen passt? Was genau?

Regel 6

Zeigen Sie Interesse für die Wünsche und Vorstellungen der Kund_innen.

Diskussionsfragen:

- Welche Aspekte dieser Regel sind für die Arbeit im Kleiderladen passend?
- Möchten Sie für die Arbeit im Kleiderladen weitere Aspekte ergänzen? Falls ja, welche genau?
- Gibt es etwas an dieser Regel, das nicht zum DRK oder zur Arbeit im Kleiderladen passt? Was genau?

Regel 7

Zeigen Sie den Kund_innen Ihre Anerkennung, z.B. für ihr Fachwissen, ihren Geschmack oder ähnliches.



Lernhilfe Verkaufstechniken

Diskussionsfragen:

- Welche Aspekte dieser Regel sind für die Arbeit im Kleiderladen passend?
- Möchten Sie für die Arbeit im Kleiderladen weitere Aspekte ergänzen? Falls ja, welche genau?
- Gibt es etwas an dieser Regel, das nicht zum DRK oder zur Arbeit im Kleiderladen passt? Was genau?

Regel 8

Seien Sie immer höflich und zuvorkommend.

Diskussionsfragen:

- Welche Aspekte dieser Regel sind für die Arbeit im Kleiderladen passend?
- Möchten Sie für die Arbeit im Kleiderladen weitere Aspekte ergänzen? Falls ja, welche genau?
- Gibt es etwas an dieser Regel, das nicht zum DRK oder zur Arbeit im Kleiderladen passt? Was genau?

Regel 9

Widersprechen Sie nicht bei Einwänden, sondern hinterfragen Sie die Einwände und räumen Sie diese durch gute Argumente aus.

Diskussionsfragen:

- Welche Aspekte dieser Regel sind für die Arbeit im Kleiderladen passend?
- Möchten Sie für die Arbeit im Kleiderladen weitere Aspekte ergänzen? Falls ja, welche genau?
- Gibt es etwas an dieser Regel, das nicht zum DRK oder zur Arbeit im Kleiderladen passt? Was genau?

Regel 10

Bedanken Sie sich bei den Kund_innen für den Besuch, (auch) wenn sie nicht gekauft haben.

Diskussionsfragen:

- Welche Aspekte dieser Regel sind für die Arbeit im Kleiderladen passend?
- Möchten Sie für die Arbeit im Kleiderladen weitere Aspekte ergänzen? Falls ja, welche genau?
- Gibt es etwas an dieser Regel, das nicht zum DRK oder zur Arbeit im Kleiderladen passt? Was genau?



Lernhilfe Image erkennen und gezielt verbessern

Einweisung

„Image ist immer das, was andere von mir denken. Und es ist ein Versprechen, das das DRK gegenüber Anderen abgibt.“ Menschen nehmen Markenversprechen wahr und suchen diese in der Realität. Die DRK-Kleiderläden tragen oftmals sehr unterschiedliche Bezeichnungen. Manche werden gemeinnützig, andere als wirtschaftliche Geschäftsbetriebe geführt. Ein Teil der Bevölkerung kennt Ihren Laden, der andere Teil sicherlich nur durch das Schutzzeichen des DRK (Rotes Kreuz auf weißem Grund). Sie können aber davon ausgehen, dass alle eher positive Vorurteile mit Ihrer Arbeit verknüpfen. Doch wie hilft Ihnen das weiter?

Diese Übung enthält zwei Schritte und richtet sich an die Bekanntheit Ihres Kleiderladens nach „innen“, in den Verband, und nach „außen“, an die Bevölkerung. Dabei ist wichtig, dass Sie das Image Ihres Ladens erkennen können und möglichst effektiv – über direkte und indirekte Kontakte vor Ort – verbessern.

Dazu laden wir Sie herzlich ein und bieten zwei Übungen zur Diskussion an, mit denen Sie sich über Ihr Image klar werden können und wen Sie benötigen, um z.B. positive Werbebotschaften weiterzutragen.

Lesen Sie sich bitte zunächst die Beschreibungen auf der kommenden Seite durch und bearbeiten Sie dann das Arbeitsblatt.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernhilfe Image erkennen und gezielt verbessern

1. Was versteht man unter einem Image?

Ermutigen Sie Ihre Mitarbeiter_innen zur Diskussion und notieren Sie die Assoziationen:

1. Was verbinden die Menschen (positiv/negativ) mit dem Rotkreuz-Zeichen?
2. Was sind die Stärken Ihres DRK-Kleiderladens? Was sagen die Kund_innen über uns?
3. Welche Art von Kund_innen kommen zu Ihnen?
4. Welche Vorbehalte müssen abgebaut werden, damit andere/neue Kund_innen zu Ihnen kommen? (z.B. Kund_innen glauben, dass Secondhand-Ware riecht?)
5. Welche Ziele verfolgt Ihr Laden?
(z.B. mehr Bekanntheit; mehr Umsatz; neue Kund_innen)
6. Können die Rotkreuz-Grundsätze die Glaubwürdigkeit steigern bzw. das Image verbessern?

Hinweis:

Mit Hilfe der Notizen können Sie das Image Ihres DRK-Kleiderladens erkennen und die Erfahrungen und Beobachtungen Ihrer Kolleg_innen oder Mitarbeiter_innen einbinden.



Lernhilfe Image erkennen und gezielt verbessern

2. Wie und wen müssen Sie beeinflussen, damit Ihr Laden positiv wahrgenommen wird?

Da Sie niemals ALLE Menschen als Zielgruppe erreichen können, um Ihren schönen DRK-Kleiderladen bekannt zu machen, müssen Sie mit Ihren Mitarbeitenden so genannte Anspruchsgruppen identifizieren. Das heißt, Sie überlegen sich, wen Sie vor Ort kontaktieren können (z.B. Rotkreuz-Dienste, KiTa, Pflegeheim, lokale Presse usw.) und wie groß der Einfluss dieses Personenkreises ist, um Ihren Laden bekannt zu machen.

Zum Beispiel wäre Angela Merkel vermutlich sehr schwer für Ihre Werbekampagne zu gewinnen. Würde Sie aber positiv über Ihren Kleiderladen in der Öffentlichkeit sprechen, wären Sie von Heute auf Morgen sehr bekannt, in allen Medien vertreten und würden neue Kund_innen anziehen.

Aufgabe: Diskutieren Sie daher bitte die nachfolgenden Werbebotschaften und Imageträger-Gruppen nach zwei Gesichtspunkten.

A. Wenn Person xy oder Angebot xy über meinen Laden berichtet, welche Auswirkungen hätte das für die Bekanntheit meines Ladens?

B. Welche der Gruppen können Sie realistisch und einfach erreichen/kontaktieren und für Ihre Botschaften gewinnen?

1. die eigenen Mitarbeitenden als Werbeträger
2. DRK-Angebote vor Ort: Welche könnten Sie nutzen?
3. Spender_innen
4. derzeitige Kund_innen
5. Sponsor_innen
6. Entscheider_innen im DRK
7. Politiker_innen
8. Mitbewerber_innen

Mit den Notizen können Sie wirksame Vernetzungen vor Ort herstellen bzw. Ihren Laden mit all seinen Stärken und den Rotkreuz-Vorteilen gezielter bekannt machen. Diese Hinweise sollten Ihnen helfen, eigene Botschaften oder Berichte über Ihre Arbeit zu erstellen und gewinnbringend zu verbreiten.



Arbeitshilfe

Personalisierbarer Flyer „Mode von Mensch zu Mensch.“

Deutsches Rotes Kreuz

Unsere Argumente im Überblick.

- Gute Erreichbarkeit. Läden ganz in der Nähe. Nicht nur in Großstädten. In ganz Deutschland.
- Handsgeprüfte, allergiefreie Kleidung in hoher Qualität zu sehr attraktiven Preisen.
- Einzelstücke aller Stile und Marken. Gut erhaltene Vintage-Mode, schnell wechselndes Angebot.
- Soziale und ökologische Sinnhaftigkeit. Nachhaltigkeit-Kultur gegen Wegwerfmentalität.
- „Verschönerung“ sozialer Alltagskultur. Teilhabe für alle in Mode, Ästhetik und Design.
- Individuelle, auch soziale Beratung. Zeit für Gespräche, keine reine Verkaufsatmosphäre.
- Modenschauen und spezielle Events. Leute treffen, Kontakte knüpfen. Information und Unterhaltung.
- Gute Möglichkeit, den eigenen Kleiderschrank zu entlasten, getragene Kleidung und Fehlkäufe abzugeben – zum Nutzen und zur Freude Anderer.
- Selbst mitmachen können. Ehrenamtliches Engagement im Rotkreuz-Laden macht Sinn und Spaß.
- Non-Profit-Ausrichtung. Erträge fließen ausschließlich in die soziale Arbeit des DRK vor Ort.

Deutsches Rotes Kreuz

Mit jedem Einkauf unterstützen Sie ganz direkt unsere soziale Arbeit vor Ort:

Hier bitte eine kurze Beschreibung der Projekte oder Angebote Ihres Kreisverbandes einfügen, die aus den Erlösen Ihres Kleiderladens mitfinanziert werden.
Hier bitte eine kurze Beschreibung der Projekte oder Angebote Ihres Kreisverbandes einfügen, die aus den Erlösen Ihres Kleiderladens mitfinanziert werden.
Hier bitte eine kurze Beschreibung der Projekte oder Angebote Ihres Kreisverbandes einfügen, die aus den Erlösen Ihres Kleiderladens mitfinanziert werden.

Adressen und Öffnungszeiten.

Unser Rotkreuz-Laden
Bahnhofstraße 1, 12345 Musterstadt
Tel. 0123 456789
Montag bis Freitag: 09:30 – 18:00 Uhr
Samstag: 10:00 – 14:00 Uhr

Individuelles Foto per Upload einsetzbar

Infos bundesweit und kostenfrei:
08000 365 000
Rufen Sie uns an. Wir sind für Sie da.
365 Tage im Jahr.

Deutsches Rotes Kreuz

Kleiderläden. Mode von Mensch zu Mensch.

DAS ORIGINAL vom Roten Kreuz

„Das Rote Kreuz hat's echt drauf. Einmal im DRK-Laden eingekauft – und schon meinen alle, ich sähe aus wie Henry Dunant persönlich.“

Deutsches Rotes Kreuz

Mode von Mensch zu Mensch.

Einzigartige Vielfalt zum kleinen Preis.

Schauen Sie doch einfach einmal bei uns herein! Wir sind eine Fundgrube für kostenbewusste Menschen und Schwopfenjäger, aber auch für echte Individualisten in Sachen Mode. Vielleicht wartet ja schon ein ganz spezielles Einzelstück darauf, als Ihre Entdeckung in neuem Glanz zu erstrahlen. Wählen Sie selbst – aus unseren aktuellen Angeboten:

- Damen- und Herrenmode
- Kindermode
- Vintage-Mode
- Sport- und Freizeitmode
- Schuhe
- Mützen, Kappen und Hüte
- Tücher, Schals, Krawatten
- Modeschmuck
- Bettwäsche
- Teppiche
- Kleintierbedarf
- Lampen
- Spielzeug
- Deko-Artikel

Ist Ihr Kleiderschrank übervoll?

Bei uns können Sie ihn einfach und bequem entlasten. Schnelles Wegwerfen war gestern. „Mode von Mensch zu Mensch“ schont nicht nur Umwelt und Ressourcen. Sie stärkt den sozialen Zusammenhalt in Ihrer Region.

Zeit spenden, Gesellschaft gestalten.

Wo Lieblingsstücke schnell zu Glücksfällen für Ihre Nachbesser werden, entsteht oft der Wunsch, selbst aktiv daran mitzuvirken. Sollten Sie sich vorstellen können, unser ehrenamtliches Team zu verstärken, sprechen Sie uns gern an!

Deutsches Rotes Kreuz

Das Original. Second Hand, Rotes Kreuz.

Rotkreuz-Läden gibt es in ganz Deutschland. Second Hand ist ein Zukunftsmarkt, gilt als chic. Das Rote Kreuz ist Anbieter von Mode, bietet gleichzeitig soziale Beratung und Vermittlung in den Kleiderläden an und ist Ansprechpartner für Menschen in Not.

Mit diesem Megatrend kann niemand glücklich sein: Not, Armut und Existenzangst drängen in die Mitte der Gesellschaft von Höchstes Zeit also, sozialen Ausgleich, Solidarität und Integration, aber auch nachhaltiges Denken und Wirtschaften wieder in Mode zu bringen. Unsere Läden setzen hier ein Zeichen. Sie stehen allen Menschen offen.

Ein Ort für alle.

Ob zum Stöbern und Shoppen, zum Spenden von Kleidungsstücken – oder zum selbst Mitmachen. So zeigen Kleidung und Mode eine erstaunliche Wandelbarkeit. Aus kurzlebigen Konsumartikeln und Statussymbolen werden Träger einer neuen sozialen und umweltschonenden Kultur. Aus der Werbung um neue Endverbraucher wird ein Angebot, das Menschen füreinander interessiert und zusammenbringt. Also eines, mit dem sich jeder gut sehen lassen kann.

1. Rufen Sie das DRK-Medienportal (Werbemedienplattform) im internen DRK-Bereich auf.
2. Loggen Sie sich ein und navigieren Sie zu Medien → Kleiderläden. Editieren Sie den personalisierbaren Flyer nach Ihren Bedürfnissen und Ihrem Warenangebot. Ändern Sie Bilder, Texte und das Projekt für die Erlösverwendung.



Link: <http://drk-werbemedienplattform.vatter-vatter.de/>

➤ Bestellen Sie personalisierte Flyer oder erstellen Sie eigene bzw. andere Werbemittel.

D Waren managen und Laden gestalten

- Lernhilfe „Neue Ware sortieren“
- Lernhilfe „Warenanordnung in Schaufenstern“
- Lernhilfe „Kollegeninterview“
- Lernhilfe „Tagesabschluss machen“
- Arbeitshilfe „Checkliste Ladenausstattung“
- Arbeitshilfe „Farbtabelle Warenmanagement“
- Arbeitshilfe „Muster Einnahmebeleg Kasse“
- Arbeitshilfe „Preisliste“



Lernhilfe Neue Ware sortieren

Einweisung

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen und prüfen Sie so Ihre Kenntnisse im Tätigkeitsbereich „Waren managen und Laden gestalten“. Die Auflösung finden sie auf der folgenden Seite.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!

1. Nach welchen Kriterien wird im DRK-Kleiderladen neu eingegangene Ware sortiert?
 - a. Die Ware muss unversehrt sein.
 - b. Die Ware muss sauber sein.
 - c. Die Ware muss der aktuellen Mode entsprechen.
 - d. Die Ware muss fleckenfrei sein.
 - e. Die Ware muss meinem persönlichen Geschmack entsprechen.

Lösung: _____

2. Was passiert mit angelieferter Ware? Legen Sie die richtige Reihenfolge der Arbeitsabläufe fest:
 - a. Die Ware wird ausgezeichnet.
 - b. Die Ware wird verkauft.
 - c. Die Ware wird begutachtet.
 - d. Die Ware wird ausgepackt.
 - e. Die Ware wird nach (Qualität, Kleidergröße, ...) sortiert.
 - f. Die Ware wird in den Laden eingeräumt.

Lösung: _____

3. Ordnen Sie folgenden Stoff nach deren Wertigkeit:
 - a. Baumwolle
 - b. Polyester
 - c. Seide
 - d. Schurwolle
 - e. Viskose

Lösung: _____



Lernhilfe Neue Ware sortieren

4. Welche Hygienevorschriften müssen beim Auspacken der Ware beachtet werden?
- a. Schürze tragen
 - b. Schutzhandschuhe tragen
 - c. Desinfektionsmittel zur Hand haben
 - d. Kleidung nach Insekten absuchen

Lösungsblatt Lernhilfe „Neue Waren sortieren“

1. *a,b,d*

2. *d,c,e,a,f,b*

3. *c,d,a,e,b*

4. *a,b,c*



Lernhilfe Warenanordnung in Schaufenstern

Einweisung

Das Schaufenster ist das Erste, was potenzielle Kund_innen vom DRK-Kleiderladen wahrnehmen. Und dieser erste Eindruck ist entscheidend: Je attraktiver und interessanter das Schaufenster gestaltet ist, umso mehr Kund_innen können Sie in den Laden „locken“.

In dieser Lernhilfe möchten wir Ihnen daher ein paar Ideen für die Schaufenstergestaltung mit auf den Weg geben.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!

Zum Einstieg versuchen Sie bitte, ohne die Informationen auf den nächsten Seiten zu lesen, die folgenden Begriffe den nachfolgenden Warenanordnungen zuzuordnen.

Blocken Streugestaltung Gruppengestaltung Reihengestaltung

1. _____
(z. B. drei gleiche Artikel in einer Reihe) zeigt Ordnung, Harmonie und erhöht die Aufmerksamkeit.
2. _____
(drei bis maximal fünf zusammenpassende Artikel, beispielsweise Rock, Bluse, Schal und Schuhe in gleicher Ausführung) dient als Kombinationsvorschlag und kann somit die Ware anschaulich zeigen, benötigt aber viel Platz, weil die einzelnen Gruppen voneinander durch deutliche Abstände getrennt sein müssen – andernfalls werden die Kund_innen optisch überfordert.
3. Eine größere Menge der gleichen Ware wird blockweise gestapelt – ein Zeichen für günstige Massenware.
Diese Anordnung nennt man

4. Die Ware wird scheinbar ungeordnet präsentiert – dies zeigt Lässigkeit.
Diese Anordnung nennt man



Lernhilfe Warenanordnung in Schaufenstern

Wie ist es Ihnen ergangen? Konnten Sie das Rätsel lösen?

Hier sehen Sie die Auflösung:

1. **Reihengestaltung**
2. **Gruppengestaltung**
3. **Blocken**
4. **Streugestaltung**

Nun folgen ein paar Hintergrundinformationen zu den soeben eingeführten Begriffen:

Das Schaufenster ist eines der wichtigsten Instrumente der Kundengewinnung im Einzelhandel. Nach der sogenannten 24-Foot-Regel muss ein Schaufenster so gestaltet werden, dass Passant_innen es aus rund 7,30 Meter inhaltlich leicht wahrnehmen können. Schaufenstergestalter_innen arrangieren die zu präsentierenden Waren zumeist in Themen-Dekorationen. Sie nutzen hierfür neben den bekannten **Schaufensterfiguren** und speziellen **Leuchtmitteln** sowie der Warenanordnung selbst mitunter auch kunstvolle **Mobiles** mit Antrieb und **Projektionsgeräte** zur Beleuchtung des Gehweges mit **Logos** bzw. **Slogans** oder **Monitoren**.

Von der Warenanordnung in Schaufenstern sind grundsätzlich zu unterscheiden:

- **Reihengestaltung**
(z. B. drei gleiche Artikel in einer Reihe) zeigt Ordnung, Harmonie und erhöht die Aufmerksamkeit.
- **Gruppengestaltung**
(drei bis maximal fünf zusammenpassende Artikel, beispielsweise Rock, Bluse, Schal und Schuhe in gleicher Ausführung) dient als Kombinationsvorschlag und kann somit die Ware anschaulich zeigen, benötigt aber viel Platz, weil die einzelnen Gruppen voneinander durch deutliche Abstände getrennt sein müssen – andernfalls werden die Kund_innen optisch überfordert.
- **Blocken**
Eine größere Menge der gleichen Ware wird blockweise gestapelt – ein Zeichen für günstige Massenware.
- **Streugestaltung**
Die Ware wird scheinbar ungeordnet präsentiert – dies zeigt Lässigkeit.

Bitte beachten Sie auch stets:

Die Schaufensterbeleuchtung muss der Ware angepasst sein und darf nicht blenden. Die Hitzeentwicklung muss in Hinblick auf Feuersicherheit beachtet werden!



Lernhilfe Warenanordnung in Schaufenstern

Arbeitsblatt Schaufenstergestaltung

Nun möchten wir Sie bitten, Ideen zu entwickeln, wie Sie die vorgestellten Prinzipien auf Ihren Kleiderladen anwenden können. Füllen Sie dazu bitte das folgende Arbeitsblatt aus.

Wie schätzen Sie die aktuelle Schaufenstergestaltung in Ihrem DRK-Kleiderladen ein? Lockt diese neue Kund_innen an? Bitte begründen Sie Ihre Antwort.

Welche Ideen haben Sie für die Erweiterung/Verbesserung der Schaufenstergestaltung? Stehen vielleicht Feiertage an (Ostern, Weihnachten etc.), nach denen Sie das Schaufenster gestalten könnten?

Wie können Sie konkret die vorgestellten Gestaltungsprinzipien in Ihre Schaufenstergestaltung integrieren?

Mit wem müssen Sie sich abstimmen, bevor Sie die Schaufenster nach Ihren Ideen gestalten können?



Lernhilfe Kollegeninterview

Einweisung

Sicher haben Sie selber schon diese Erfahrung gemacht: In einem ungepflegten oder schlecht sortierten Laden macht das Einkaufen nur halb so viel Spaß. Das optische Erscheinungsbild hat einen entscheidenden Einfluss darauf, ob Kund_innen sich wohlfühlen und wie lange sie sich im Kleiderladen aufhalten.

Daher möchten wir Sie mit dieser Lernhilfe unterstützen, alle nötigen Informationen einzuholen, die Sie brauchen, um für Sauberkeit im Kleiderladen zu sorgen. Dabei wird Ihnen zwar die Arbeit nicht erspart bleiben, jedoch können Sie ganz aktiv zu einem menschenwürdigen Einkaufserlebnis für die Kundschaft beitragen.

Bitte suchen Sie sich eine Kollegin oder einen Kollegen für ein Gespräch aus und interviewen Sie sie oder ihn anhand des hier vorgeschlagenen Leitfadens.

Natürlich müssen Sie sich nicht starr an die Fragen in dem Vorschlag halten - Ihr Ziel ist es vielmehr, alle benötigten Informationen einzuholen.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernhilfe Kollegeninterview

Interview

In welchen Abständen wird der Laden sauber gemacht?

Welche Aufgaben sind dabei konkret zu erledigen (z.B. Staubsaugen, Regale wischen, Gehwege fegen etc.)?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Gibt es einen Putzplan oder wird je nach Bedarf sauber gemacht?

Gibt es spezielle Hygienevorschriften beim Saubermachen (z.B. Handschuhe tragen), die ich beachten muss?

Worauf muss ich sonst noch achten?



Lernhilfe Tagesabschluss machen

Einweisung

Eine besonders verantwortungsvolle Aufgabe im Kleiderladen ist es, am Ende des Verkaufstages den Kassenabschluss zu machen.

Damit Sie hierauf gut vorbereitet sind, möchten wir Ihnen diese Lernhilfe ans Herz legen, die Sie im Rahmen einer praktischen Übung durchführen können:

Und so sieht der Ablauf dieser Lernhilfe aus:


1. Sprechen Sie eine Person in Ihrem Kleiderladen an, und bitten Sie sie, Ihnen als Lernpartner_in zur Verfügung zu stehen.
2. Zeigen Sie ihr dieses Einweisungsblatt.
3. Beobachten Sie die Person dabei, wie sie den Kassenabschluss macht. Stellen Sie dabei noch keine Fragen, sondern notieren Sie sich all Ihre Fragen auf einem Zettel.
4. Wenn der Kassenabschluss abgeschlossen ist, „interviewen“ Sie die Kollegin bzw. den Kollegen. Stellen Sie solange Fragen, bis Sie das Gefühl haben, beim nächsten Mal den Kassenabschluss selbständig durchführen zu können.
5. Bitten Sie die Kollegin bzw. den Kollegen, den Kassenabschluss beim nächsten Mal selber durchführen zu dürfen, während sie bzw. er Ihnen dabei über die Schulter schaut und gegebenenfalls Fehler korrigiert.
6. Führen Sie den Kassenabschluss bei der nächsten Gelegenheit selbständig durch und lassen Sie sich ein Feedback von Ihren Kolleg_innen oder Ihrem/r Multiplikator_in geben.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Arbeitshilfe

Checkliste Ladenausstattung



**Deutsches
Rotes
Kreuz**

Checkliste

Ladenausstattung

Inventar

Artikel	Bedarf	Bestand	Zu beschaffen über
Regal(e) groß			Möbel-Muster
Regal(e) klein			
Kleiderständer lang			
Kleiderständer rund			
Theke			
Registrierkasse			
Schaufensterpuppe			
Spiegel			
Umkleidekabine			Schreiner Max
Kleiderbügel			
Hosenbügel			
Lampe			
Schuhabstreifer			
Türglocke			
Schauvitrine			
Bilder			
Feuerlöscher			
Sitzgelegenheit/Stuhl			
Schwarzes Brett			

Verbrauchsmaterial

Artikel	Bedarf	Bestand	Zu beschaffen über
Preisetiketten			
Kassenrollen			
Plastiktüten			
Müllsäcke			
Infolyer			
Desinfektionsmittel			

1. Schauen Sie sich die Arbeitshilfe "Checkliste Ladenausstattung" an.
 2. Laden Sie die Datei (Anlagen zur 2. Rahmenkonzeption Kleiderläden „Mode von Mensch zu Mensch.“) herunter.
- 

Link: <https://www.drk-wb.de/download-c.php?dokid=25172>
- ▶ Sie können die Liste nutzen.



Arbeitshilfe Farbtabelle Warenmanagement



Wochenplan 2010 Farbtabelle 02.06.14

Woche	In den Laden	Aus dem Laden			
1. Woche					
2. Woche					
3. Woche					
4. Woche					
5. Woche					
6. Woche					
7. Woche					
8. Woche					
9. Woche					
10. Woche					
11. Woche					
12. Woche					
13. Woche					
14. Woche					
15. Woche					
16. Woche					
17. Woche					
18. Woche					
19. Woche					
20. Woche					
21. Woche					
22. Woche					
23. Woche					
24. Woche					
25. Woche					
26. Woche					
27. Woche					
28. Woche					
29. Woche					
30. Woche					
31. Woche					
32. Woche					
33. Woche					

Erläuterung:
Waren, die in KW 1 in den Laden aufgenommen werden, erhalten eine schwarze Markierung.
In KW 7 werden alle Waren mit einer schwarzen Markierung aus dem Laden genommen.
Das stellt einen regelmäßigen Warenaustausch sicher.
(Dieses Feld kann nach Kenntnisnahme gelöscht werden.)

Erläuterung:

Waren, die in KW 1 in den Laden aufgenommen werden, erhalten eine schwarze Markierung. In KW 7 werden alle Waren mit einer schwarzen Markierung aus dem Laden genommen. Das stellt einen regelmäßigen Warenaustausch sicher.

1. Schauen Sie sich die Farbtabelle an.
2. Laden Sie die Datei (Anlagen zur 2. Rahmenkonzeption Kleiderläden „Mode von Mensch zu Mensch.“) herunter.




Link: <https://www.drk-wb.de/download-c.php?dokid=25172>

► Sie können die Farbtabelle ausdrucken und nutzen.



Arbeitshilfe

Muster Einnahmebeleg Kasse



**Deutsches
Rotes
Kreuz**


Deutsches Rotes Kreuz
Kreisverband/Ortsverein Musterort
Anschrift

Kassenbeleg Nr.:	
Konto:	Gebucht am:
Kostenstelle:	J.-Seite:
	zur Zahlung angewiesen:

Einnahme-Beleg
über
EUR

Einnahme von : DRK-Kleiderladen Musterort

Datum: _____ Uhrzeit: _____ Umsatz: _____ Sachlich und rechnerisch richtig Unterschrift	Kassenbon aufkleben
--	---------------------

1. Schauen Sie sich den Einnahmebeleg an.
 2. Laden Sie die Datei (Anlagen zur 2. Rahmenkonzeption Kleiderläden „Mode von Mensch zu Mensch.“) herunter.
- 

Link: <https://www.drk-wb.de/download-c.php?dokid=25172>
- Sie können den Einnahmebeleg anpassen und nutzen.

Waren managen und Laden gestalten

ANLAGEN



Arbeitshilfe Preisliste



Preisliste

Artikel		Preis
Anorak	<input type="checkbox"/> Damen <input type="checkbox"/> Herren <input type="checkbox"/> Kinder	
Anzug 2-teilig	<input type="checkbox"/> Herren <input type="checkbox"/> Kinder	
Anzug 3-teilig	<input type="checkbox"/> Herren <input type="checkbox"/> Kinder	
Blazer	<input type="checkbox"/> Damen <input type="checkbox"/> Herren <input type="checkbox"/> Kinder	
Bluse	<input type="checkbox"/> Damen <input type="checkbox"/> Kinder	
Fliege	<input type="checkbox"/> Damen <input type="checkbox"/> Herren <input type="checkbox"/> Kinder	
Gürtel	<input type="checkbox"/> Damen <input type="checkbox"/> Herren <input type="checkbox"/> Kinder	
Halbschuhe	<input type="checkbox"/> Damen <input type="checkbox"/> Herren <input type="checkbox"/> Kinder	
Handschuhe Faust-	<input type="checkbox"/> Damen <input type="checkbox"/> Herren <input type="checkbox"/> Kinder	
Handschuhe Leder-	<input type="checkbox"/> Damen <input type="checkbox"/> Herren <input type="checkbox"/> Kinder	
Handschuhe Finger-	<input type="checkbox"/> Damen <input type="checkbox"/> Herren <input type="checkbox"/> Kinder	
Hemd Kurzarm	<input type="checkbox"/> Damen <input type="checkbox"/> Herren <input type="checkbox"/> Kinder	
Hemd Langarm	<input type="checkbox"/> Damen <input type="checkbox"/> Herren <input type="checkbox"/> Kinder	
Hose kurz	<input type="checkbox"/> Damen <input type="checkbox"/> Herren	

1. Schauen Sie sich die Preisliste an.
2. Laden Sie die Datei (Anlagen zur 2. Rahmenkonzeption Kleiderläden „Mode von Mensch zu Mensch.“) herunter.



Link: <https://www.drk-wb.de/download-c.php?dokid=25172>

► Sie können die Preisliste entsprechend nutzen.

E Personalentwicklungsangebote für Multiplikator_innen

- Leitfaden für Multiplikator_innen „Einarbeitung neuer Mitarbeitender“
- Checkliste vor dem ersten Arbeitstag
- Einarbeitungsplan
- Lernvideo „Einarbeitungsgespräch führen“
- Checkliste „Einarbeitungsgespräch“
- Fragebogen „Reflexionsgespräch“
- Fragebogen „Abschlussgespräch“
- Fragebogen „Ermittlung des Weiterbildungsbedarfs von Mitarbeitenden“
- Lernhilfe „Feedback geben“
- Lernhilfe „Mitarbeitende führen“
- Arbeitshilfen
- Curriculum für eine 1,5 tägige Multiplikator_innenschulung



Leitfaden für Multiplikator_innen

Einarbeitung neuer Mitarbeitender

Wichtiger Hinweis vorab:

Bitte beachten Sie, dass bei Ihrer Arbeit als Multiplikatorin oder Multiplikator Vertraulichkeit eine zentrale Rolle spielt. Ihre Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen stellt ein Vertrauensverhältnis dar, das den Lernprozess entscheidet unterstützt. Daher sollten alle Informationen, die Sie von den Kolleginnen und Kollegen erhalten, nur mit deren Einstimmung weitergegeben werden. Auch die Dokumentation des Lernfortschritts (z.B. im Einarbeitungsplan) sollte nur Ihnen und der betroffenen Person zugänglich sein.

Die Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden wird leider oftmals vernachlässigt, obwohl eine strukturierte und systematische Einarbeitung darüber mitentscheidet, ob sich die neuen Kolleginnen und Kollegen willkommen und wertgeschätzt fühlen.

Mit dieser Anleitung möchten wir Sie als Multiplikatorin oder Multiplikator dabei unterstützen, den Prozess der Einarbeitung in DRK-Kleiderläden strukturiert und nachhaltig zu begleiten. Wir werden nach und nach alle Schritte beschreiben, die wir Ihnen für eine umfassende Einarbeitung empfehlen. Dabei werden wir an den entsprechenden Stellen auf Informationen und Checklisten verweisen, die Sie im Anhang finden. Da jeder Kleiderladen seine eigenen Besonderheiten hat, möchten wir Sie dazu ermutigen, das von uns vorgeschlagene Vorgehen – wo nötig und sinnvoll – auf Ihre individuelle Situation anzupassen.

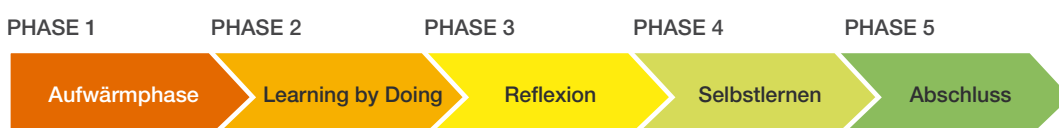
Ziele der Einarbeitung

Im Rahmen der Einarbeitung sollen folgende Ziele erreicht werden:

Die neue Mitarbeiterin bzw. der neue Mitarbeiter

- kennt seine Aufgaben und kann diese weitestgehend selbständig erledigen,
- kennt die Kolleginnen und Kollegen und die typische Kundschaft des Kleiderladens,
- kennt Möglichkeiten und Grenzen des ehrenamtlichen Engagements im Kleiderladen,
- kennt die Besonderheiten des DRK (Angebotsspektrum, Gepflogenheiten, Grundsätze etc.),
- hat einen persönlichen Bezug zur Arbeit im Kleiderladen entwickelt.

Die von uns vorgeschlagene Einarbeitung unterteilt sich in folgende fünf Phasen:



Wir empfehlen Ihnen, die vorgeschlagene Abfolge einzuhalten.



Leitfaden für Multiplikator_innen

Einarbeitung neuer Mitarbeitender

Das Vorgehen


Die hier zur Verfügung gestellten Unterlagen bieten Ihnen eine gute Möglichkeit, die einzelnen Phasen der Einarbeitung strukturiert mit neuen Mitarbeitenden zu durchlaufen und zu dokumentieren. Wenn die Einarbeitung einer neuen Kollegin oder eines neuen Kollegen ansteht, drucken Sie sich daher bitte als ersten Schritt alle Anlagen einmal aus und legen Sie so eine Einarbeitungsmappe an.

Die Einarbeitungsmappe besteht aus:


- der **Checkliste vor dem ersten Arbeitstag**
- dem individuellen **Einarbeitungsplan**
- der **Checkliste Einarbeitungsgespräch**
- dem **Fragebogen Reflexionsgespräch** und
- dem **Fragebogen Abschlussgespräch**

Herzstück der Einarbeitung ist der Einarbeitungsplan, auf dem Sie nach und nach alle Einarbeitungsschritte abhaken können. So behalten Sie stets den Überblick.

Ihr wichtigstes Instrument: Der Einarbeitungsplan ► siehe Anlage

			
Phase	Tätigkeitsbereich & Lernfelder	Umsetzung mit einem Angebot	Erledigt
Aufwärmphase	Einarbeitungsgespräch führen		<input type="checkbox"/>
	Begrüßung / Kennenlernen der Kollegen		<input type="checkbox"/>
	Führung durch den Kleiderladen (Standorte und Bedienung von Fax, Kopierer, sonstigen Geräten zeigen)		<input type="checkbox"/>
	Über Sicherheitshinweise / Arbeitsschutz informieren (Einweisung)		<input type="checkbox"/>
	Erste Informationen zum DRK als Organisation/ Einführung ins Aufgabenfeld DRK-Kleiderladen		<input type="checkbox"/>
	Waren managen und Laden gestalten / Lernfeld: Waren sortieren	Praktische Einarbeitung und/oder Lernhilfe „Neue Ware sortieren“	<input type="checkbox"/>

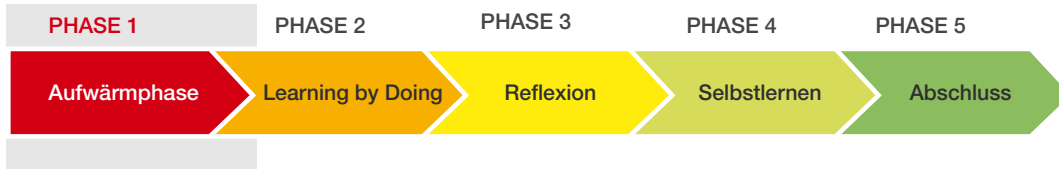
Vorbereitung: Bevor Sie in die Phasen der Einarbeitung einsteigen, sollten Sie alle Punkte auf der Checkliste vor dem ersten Arbeitstag abgehakt haben (siehe Anlage).

	
Checkliste vor dem ersten Arbeitstag	
	Erledigt?
1. Kündigen Sie dem Team neue Kolleg_innen mit folgenden Informationen an:	<input type="checkbox"/>
<input type="radio"/> Name	
<input type="radio"/> geplanter Aufgabenbereich	



Leitfaden für Multiplikator_innen

Einarbeitung neuer Mitarbeitender



Phase 1: Aufwärmphase

Die Aufwärmphase dient als Auftakt für die Einarbeitungszeit, befördert das gegenseitige Kennenlernen und bietet neuen ehrenamtlich Mitarbeitenden Informationen und Orientierung für die Arbeit im Kleiderladen.

Im ersten Schritt dieser Phase sollten Sie das Einarbeitungsgespräch führen. Der Fokus des Gespräches liegt darauf, die neuen Mitarbeitenden herzlich willkommen zu heißen und einen Ausblick darauf zu geben, wie die Einarbeitung ablaufen wird. Darüber hinaus sollten Sie sich darüber austauschen, mit welchen Wünschen und Erwartungen die jeweilige Person in die Einarbeitung startet und wie diese zu den Aufgaben im Kleiderladen passen.

Sorgen Sie bitte dafür, dass das Einarbeitungsgespräch in ungestörter Atmosphäre möglichst innerhalb des Kleiderladens stattfinden kann. Das Gespräch sollte **nicht länger als 60 Minuten** dauern.

Als roter Faden durch das Gespräch dient Ihnen die Checkliste Einarbeitungsgespräch. Nach dem Gespräch können Sie sich ausführliche Notizen machen, insofern, die oder der Mitarbeitende damit einverstanden ist.

Checkliste Einarbeitungsgespräch ► siehe Anlage



Checkliste Einarbeitungsgespräch

Folgende Punkte sollten Sie im Rahmen des Einarbeitungsgesprächs unterbringen:

- Begrüßung des/r neuen Mitarbeitenden**
- Ziel des Einarbeitungsgesprächs erläutern**



Leitfaden für Multiplikator_innen

Einarbeitung neuer Mitarbeitender

Neben dem Einarbeitungsgespräch sollten Sie folgende Punkte in der Aufwärmphase unterbringen:

- Begrüßung und Kennenlernen der Kolleginnen und Kollegen im Kleiderladen
- Führung durch den Kleiderladen
- über Sicherheitshinweise informieren
- Informationen zum DRK als Organisation/Einführung Aufgabenfeld DRK-Kleiderladen z.B. in Form von Broschüren mitgeben.

Damit Sie nichts vergessen, sind auch diese Punkte im Einarbeitungsplan aufgenommen, so dass Sie hier alles abhaken können und im Blick behalten.



Phase 2: Learning by Doing

In der 2. Phase der Einarbeitung geht es darum, die Mitarbeitenden in die Arbeitsabläufe und Aufgaben im Kleiderladen einzuführen. Die „Neuen“ lernen hier also ganz praktisch, wie die Dinge im Kleiderladen zu erledigen sind.

Wir möchten Ihnen an dieser Stelle eine Methode an die Hand geben, die wir "praktische Einarbeitung" nennen. Dieses Vorgehen können Sie auf (fast) alle Aufgaben anwenden, die im Kleiderladen anfallen:

Die praktische Einarbeitung unterteilt sich in insgesamt vier Schritte (siehe Beispiel weiter unten):

1. Im ersten Schritt ist es Ihre Aufgabe als Multiplikator_in, bei Ihrem Gegenüber Interesse für die Aufgabe zu wecken und wichtige Rahmeninformationen zu geben.
2. Im zweiten Schritt führen Sie den Arbeitsvorgang vor und beschreiben währenddessen, "was" Sie „wie“ und „in welcher Reihenfolge“ tun. Sprechen Sie die einzelnen Schritte dabei laut und deutlich aus.
3. Im dritten Schritt ist der/die neue Mitarbeitende an der Reihe, den Arbeitsvorgang durchzuführen und erläutert ebenso jeden Schritt. Sie beobachten den Vorgang.
4. Im vierten Schritt wird der Vorgang so lange eingeübt, bis alles reibungslos abläuft. Sie geben dabei ggf. Verbesserungsvorschläge, Tipps etc., bis alles rund läuft.



Leitfaden für Multiplikator_innen

Einarbeitung neuer Mitarbeitender

Beispiel für die Methode „praktische Einarbeitung“ (Kompetenzbereich: Kasse führen):

Schritte/Vorgänge	Das könnten Sie sagen...	Der/die Lernende...
1.) Interesse wecken, Lernziel erläutern, Material vorstellen, wichtige Rahmenbedingungen, z.B. Hygienevorschriften	Wir arbeiten hier mit dieser elektronischen Kasse von der Firma XY. Sie hat folgende Bedienungsansätze... Die Sicherheitsvorkehrungen lauten hört zu und stellt Verständnisfragen.
2.) Vormachen der einzelnen Arbeitsschritte und genau erläutern, was in welcher Reihenfolge und wie getan wird	Stell Dir nun vor, ein Kunde möchte diese Hose bezahlen ... zuerst entsperrst Du die Kasse, indem Du auf ... drückst, anschließend tippst Du die Nummer in die Kasse ein beobachtet genau das Verhalten und die Arbeitsschritte, die vorge-macht werden und stellt Nachfragen.
3.) Der Lernende macht das Beobachtete nach und beschreibt genau, was, wie und warum er es tut.	Sie sind an der Reihe. Haben Sie zuvor noch Fragen? Probieren Sie einmal aus, diese Hose zu kassieren. Bitte beschreiben Sie dabei, was Sie machen.	... führt die einzelnen Arbeitsschritte durch und beschreibt dabei, was er/sie tut.
4.) Einüben, bis Aufgabe fehlerfrei durchgeführt wird. Der Multiplikator_in bleibt solange dabei, bis es gelingt und verstärkt/lobt den Lernenden.	Super, das hat doch schon gut geklappt. Damit alles hängen bleibt, üben Sie den Vorgang noch mit drei weiteren Kleidungsstücken. Ich schaue Ihnen dabei zu und gebe ggf. noch ein paar Tipps.	... übt den kompletten Ablauf „Kasse bedienen“ ein, bis es nach eigener Einschätzung gut funktioniert.

Im Einarbeitungsplan sehen Sie, dass wir eine Reihe von typischen Aufgaben im Kleiderladen ausgewählt haben, die Sie nach und nach abarbeiten und auf dem Plan abhaken können. Diese Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und kann von Ihnen bei Bedarf jederzeit erweitert oder verändert werden.

Wir empfehlen Ihnen allerdings, bei der Reihenfolge zunächst mit Aufgaben anzufangen, die der neuen Kollegin oder dem neuen Kollegen leicht fallen, und sich dann nach und nach in der Schwierigkeit zu steigern.



Leitfaden für Multiplikator_innen

Einarbeitung neuer Mitarbeitender

Neben der Methode „praktische Einarbeitung“ steht Ihnen eine Reihe an weiteren Personalentwicklungsangeboten (Lernhilfen, Lernvideos etc.) zum Einüben der Arbeitsabläufe und Aufgaben zur Verfügung.

Zu jeder Aufgabe, die im Einarbeitungsplan aufgelistet ist, finden Sie mindestens ein passendes Angebot. Den Namen des Angebotes finden Sie im Einarbeitungsplan in der Spalte „Personalentwicklungsangebote“. Diese steht Ihnen online oder in ausgedruckter Form zur Verfügung.



Phase 3: Reflexion

Phase 3 dient der Reflexion des Einarbeitungsprozesses. Nachdem ein erster Einblick und Überblick über die Aufgaben und Abläufe im Kleiderladen erworben wurde, bitten wir Sie, sich Zeit für ein erneutes Gespräch mit der Kollegin oder dem Kollegen zu nehmen.

Das Ziel dieses Gespräches besteht darin, den Ist-Stand der Einarbeitung festzustellen. Dies bietet beiden Seiten die Möglichkeit, den weiteren Verlauf der Einarbeitung noch einmal zu optimieren.

Ein weiteres Ziel besteht darin, die Motivation für die Aufgabe weiter zu stärken. Das erreichen Sie am besten, indem Sie das Gefühl vermitteln, dass die eigenen Wünsche, Stärken und Interessen bei der zukünftigen Arbeit berücksichtigt werden. Je zufriedener die Mitarbeitenden mit den eigenen Aufgaben sind, umso besser werden sie die übertragenen Aufgaben erledigen.

Nach dem Gespräch können Sie die Antworten auf der Checkliste „Fragebogen Reflexionsgespräch“ schriftlich notieren, sofern Ihr Gegenüber damit einverstanden ist. Auf Basis dieser Notizen können Sie dann ergänzende Schritte der Einarbeitung planen und ggf. wichtige Informationen an die Leitung im Kleiderladen weitergeben.

Am Ende des Gespräches sollten beide Seiten eine Vorstellung haben, wie das Lernen in der nächsten Phase weitergehen kann. Dafür können Sie gemeinsam weitere Lernhilfen, Arbeitshilfen oder Lernvideos auswählen oder Wiederholungen von Übungseinheiten planen.



Leitfaden für Multiplikator_innen

Einarbeitung neuer Mitarbeitender

Fragebogen Reflexionsgespräch ► siehe Anlage

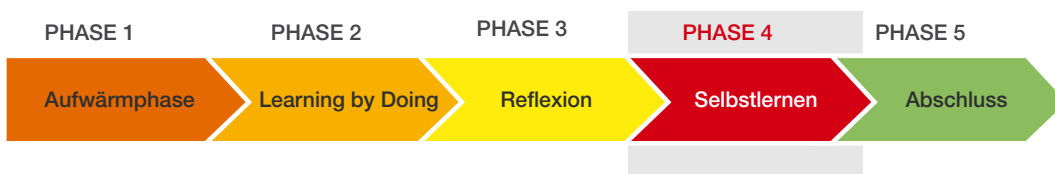


**Deutsches
Rotes
Kreuz**

Fragebogen Reflexionsgespräch

Hinweis:
Bitte notieren Sie die Antworten des Reflexionsgesprächs auf diesem Blatt.
Dies ist wichtig, damit Sie nach Abstimmung mit dem/der Kolleg_in der Leitung des DRK-Kleiderladens eine Rückmeldung geben können.

Wie gefällt Ihnen die Arbeit hier bei uns im DRK-Kleiderladen bisher?



Phase 4: Selbstlernen

In der vierten Phase sollen die Mitarbeitenden im Laden selbstständig (weiter-)lernen.

Dazu können sie sich jederzeit selbst weitere Angebote auswählen, die im Laden bereitstehen oder mit Ihnen gemeinsam durchgeführte Lernhilfen wiederholen und vertiefen. Da die Mitarbeitenden regelmäßig im Kleiderladen in Einsatz sind, werden sich automatisch ausreichend Möglichkeiten finden, das Gelernte anzuwenden.

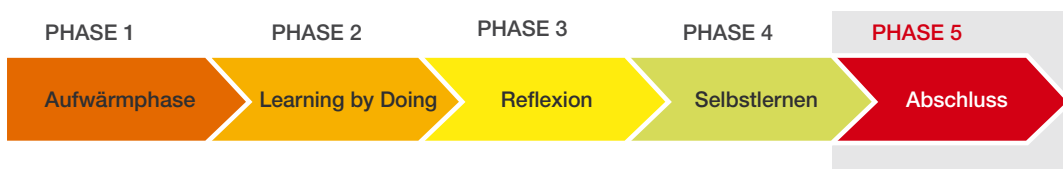
Auch in dieser Phase sollten Sie für Gespräche zur Verfügung stehen und, wenn nötig, den Lernprozess weiter begleiten.

Optional können die neuen Mitarbeitenden in dieser Phase zudem Kolleginnen und Kollegen im Laden während der Aufgabenerledigung begleiten. So können alle Abläufe in Ruhe beobachtet, unter Anleitung neue Dinge ausprobiert werden und die Mitarbeitenden erhalten ein regelmäßiges Feedback. In diesem Fall muss eine Kollegin oder ein Kollege als „Mentorin bzw. Mentor“ zur Verfügung stehen, die bzw. der Freude daran hat, neue Mitarbeitende einzuarbeiten.



Leitfaden für Multiplikator_innen

Einarbeitung neuer Mitarbeitender




Phase 5: Abschluss

Die fünfte und letzte Phase besteht im Wesentlichen aus einem abschließenden Gespräch, das Sie mit den neuen Mitarbeitenden führen. Bitte füllen Sie im Rahmen dieses Gespräches den Fragebogen „Abschlussgespräch“ aus.

Ziel und Zweck des Abschlussgespräches sind der Rückblick auf den Prozess der Einarbeitung, die Feststellung des Status quo und der Ausblick auf Aufgaben und Anforderungen nach der Einarbeitung. Um einen guten Übergang zur Arbeit nach der Einarbeitung zu schaffen, sollte das Abschlussgespräch zeitnah nach Beendigung der Einarbeitung stattfinden.

Unbedingt sollten Sie die Mitarbeitenden über die weiterhin bestehende Möglichkeit der Personalentwicklung im Kleiderladen informieren.

Fragebogen Abschlussgespräch ► siehe Anlage



**Deutsches
Rotes
Kreuz**

Fragebogen Abschlussgespräch

Fühlen Sie sich nach der Einarbeitung gut auf die Mitarbeit im Kleiderladen vorbereitet?

In welchen Bereichen benötigen Sie weitere Unterstützung?

Wenn Sie den Fragebogen „Abschlussgespräch“ ausgefüllt haben, ist die Einarbeitung offiziell abgeschlossen.



Leitfaden für Multiplikator_innen

Einarbeitung neuer Mitarbeitender

Checkliste vor dem ersten Arbeitstag

	Erledigt?
1. Kündigen Sie dem Team neue Kolleg_innen mit folgenden Informationen an: <input type="radio"/> Name <input type="radio"/> geplanter Aufgabenbereich <input type="radio"/> Eintrittsdatum	<input type="checkbox"/>
2. Weisen Sie das Team darauf hin, dass Sie sich Unterstützung bei der Einarbeitung von Seiten des Teams wünschen.	<input type="checkbox"/>
3. Vereinbaren Sie mit dem Team einen Termin, an dem alle Personen die neuen Kolleg_innen kennenlernen können.	<input type="checkbox"/>
4. Drucken Sie sich den Einarbeitungsplan und die Checklisten aus.	<input type="checkbox"/>
5. Stellen Sie die Personalentwicklungsangebote bereit und überprüfen Sie die Vollständigkeit der Lern- und Arbeitshilfen sowie die online zur Verfügung gestellten Lernvideos (ggf. auf Tablet-PC, Smartphone oder PC).	<input type="checkbox"/>

Phase	Tätigkeitsbereich & Lernfelder	Umsetzung mit einem Angebot	Erledigt
Aufwärmphase	Einarbeitungsplan		<input type="checkbox"/>
	Begrüßung/Kennenlernen der Kolleg_innen		<input type="checkbox"/>
	Führung durch den Kleiderladen (Standorte und Bedienung von Fax, Kopierer und sonstigen Geräten zeigen)		<input type="checkbox"/>
	über Sicherheitshinweise/Arbeitsschutz informieren (Einweisung)		<input type="checkbox"/>
	erste Informationen zum DRK als Organisation/Einführung ins Aufgabengebiet DRK-Kleiderladen		<input type="checkbox"/>
	Waren managen und Laden gestalten/Lernfeld: Ware sortieren	praktische Einarbeitung und/oder Lernhilfe „Neue Ware sortieren“	<input type="checkbox"/>
	Waren managen und Laden gestalten	praktische Einarbeitung und/oder Lernhilfe „Kolleginterview“	<input type="checkbox"/>
	Waren managen und Laden gestalten/Lernfeld: Schaufenster dekorieren	praktische Einarbeitung und/oder Lernhilfe „Warenanordnung in Schaufenstern“	<input type="checkbox"/>
Learning by Doing	Waren managen und Laden gestalten/Lernfeld: Kasse bedienen	praktische Einarbeitung und/oder Arbeitshilfe „Kasse bedienen“	<input type="checkbox"/>
	Kund_innen bedienen und beraten/Lernfeld: Kundenberatung	Lernvideo „Kundenbedürfnisse erfragen“ oder Lernvideo „Verantwortlich beraten“	<input type="checkbox"/>
	Kund_innen bedienen und beraten/Lernfeld: Kontakt zu Kunden aufnehmen	Lernvideo „Kontakt zu Kund_innen aufnehmen“	<input type="checkbox"/>
	Werben und Verkaufen/Lernfeld: Werbebotschaften	Lernvideo „Werbebotschaften transportieren“	<input type="checkbox"/>
	Werben und Verkaufen/Lernfeld: Verkaufen	Lernhilfe „Verkaufstechniken“	<input type="checkbox"/>
	Reflexionsgespräch führen		<input type="checkbox"/>
	gewünschte Arbeitsschwerpunkte an Ladenleitung weitergeben	Fragebogen Reflexionsgespräch	<input type="checkbox"/>
	„Hausaufgaben“ für die Selbstlernphase verteilen		<input type="checkbox"/>
Selbstlernen	neue Mitarbeitende lernen selbständig im DRK-Kleiderladen	<input type="checkbox"/>	
Abschluss	Abschlussreflexionsgespräch führen	Fragebogen Abschlussgespräch	<input type="checkbox"/>



Lernvideo Einarbeitungsgespräch führen

Einweisung

Um eine gelungene Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden zu fördern, ist es wichtig, sich zu Beginn der Tätigkeit ausreichend Zeit für die Einführung der neuen Mitarbeitenden zu nehmen, um sie so möglichst gut in das DRK zu integrieren. Das Personalentwicklungsinstrument "Einarbeitungsgespräch" soll Ihnen dabei helfen.

Zur Bearbeitung der Lernhilfe gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Lesen Sie sich den Einführungstext zum Lernvideo durch.

2. Schauen Sie sich das Lernvideo „Einarbeitungsgespräch führen“ an.



Link: <https://www.drk-wb.de/download.php?dokid=27139>

Die Filme sind kostenlos in der DRK-Wissensbörse verfügbar. Loggen Sie sich unter der Internetadresse der Wissensbörse <https://www.drk-wb.de/> ein.

Sie können das Video jederzeit anhalten, vor- und zurückspulen und sich das Video so oft Sie möchten anschauen.

3. Bearbeiten Sie bitte den Auswertungsbogen zum Lernvideo. Zu Ihren Antworten können Sie sich bei Bedarf mit Ihrem/r Multiplikator_in austauschen.

4. Umsetzung in die Praxis: Nutzen Sie unseren Vorschlag, wie Sie das Gelernte im Alltag vertiefen können.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernvideo Einarbeitungsgespräch führen

1. Einführungstext zum Lernvideo „Einarbeitungsgespräch führen“

Viele Menschen mit vielen Talenten spenden ihre Zeit im Kleiderladen. Es liegt an Ihnen, diesen Engagierten in regelmäßig geführten Mitarbeitergesprächen wertschätzend zu begegnen.

Das Einarbeitungsgespräch ist ein wichtiger Baustein dafür. In diesem können Sie nicht nur die Stärken und Interessen Ihrer neuen Mitarbeitenden herausfinden, sondern auch gemeinsam Perspektiven für eine erfolgreiche Zusammenarbeit entwickeln. So soll das Einarbeitungsgespräch den neuen Mitarbeitenden einen angenehmen Einstieg ermöglichen und für beide Seiten eine gute Grundlage der Zusammenarbeit schaffen.

Achten Sie im Lernvideo darauf, welche Themen in den vier Phasen des Einarbeitungsgesprächs behandelt werden.

Praxistipp: Verwenden Sie bei Ihren Einarbeitungsgesprächen die Checkliste „Einarbeitung“.



Lernvideo Einarbeitungsgespräch führen

2. Auswertung des Lernvideos „Einarbeitungsgespräch führen“

In dem Lernvideo haben Sie ein Beispiel für ein gelungenes Einarbeitungsgespräch gesehen. Bitte beantworten Sie zur Reflexion nun die folgenden Fragen möglichst ausführlich.

1. Wie ist Ihr Eindruck von dem Beispiel? Was hat Ihnen am Verhalten des Multiplikators gut gefallen?

2. Ist es dem Multiplikator gelungen, der neuen Mitarbeiterin wertschätzend zu begegnen und gleichzeitig nicht bevormundend zu wirken? Bitte begründen Sie Ihre Antwort.

3. Welche zusätzlichen Themen könnten Sie als Multiplikator_in im Gespräch noch ansprechen?



Lernvideo Einarbeitungsgespräch führen

3. Die Umsetzung in die Praxis – unser Vorschlag

Um das verantwortungsvolle Beraten zu üben, suchen Sie sich bitte eine oder mehrere Person/en, mit der/denen Sie eine kleine Diskussionsrunde zu diesem Thema durchführen können.

Gute Ansprechpartner_innen sind hierfür Kolleg_innen, die ebenfalls als Multiplikator_in oder Leitungskraft im Kleiderladen tätig sind.

Nehmen Sie sich ca. 20 Minuten Zeit, um sich gegenseitig folgende Fragen zu stellen:

- Wie sind Ihre Erfahrungen mit Einarbeitungsgesprächen?
- Was fällt Ihnen leicht? Was fällt Ihnen etwas schwerer?
- In welche Fallen könnten wir bei der Gesprächsführung tappen? Worauf müssen wir achten?
- Wenn wir z.B. die Vorkenntnisse oder Wünsche der/des neuen Mitarbeitenden erfragen wollen, wie tief können/dürfen/wollen wir nachfragen? Wann überschreiten wir z.B. die Privatsphäre? (Denken Sie hierbei stets daran, dass es sich um eine ehrenamtliche Mitarbeit handelt.)

Lassen Sie sich von den Antworten, die Sie von der anderen Person bzw. den anderen Personen gehört haben, inspirieren und bauen Sie Aspekte davon, die Ihnen passend erscheinen, bei der nächsten realen Gesprächssituation im Kleiderladen ein.



Checkliste Einarbeitungsgespräch

Folgende Punkte sollten Sie im Rahmen des Einarbeitungsgesprächs unterbringen:

- Begrüßung des/r neuen Mitarbeitenden**
- Ziel des Einarbeitungsgesprächs erläutern**
 - gegenseitiges Kennenlernen
 - Ausblick auf die Einarbeitung
 - Absprechen der Einsatzzeiten
 - Klärung offener Fragen
- Erläuterung der Einarbeitung**
 - Phasen der Einarbeitung
 - Einarbeitungsmappe mit Einarbeitungsplan und weiteren Vorlagen
- Vermittlung Einführungsseminar oder ähnliches**

Besprechen Sie die Möglichkeit, ein Einführungsseminar des DRK zu besuchen und koordinieren Sie die Organisation.

Um ein besseres Gefühl für die neue Kollegin bzw. den neuen Kollegen zu bekommen, stellen Sie bitte die folgenden Fragen und notieren Sie die Antworten:

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden und warum möchten Sie gerne bei uns mitarbeiten?

Wo liegen Ihre persönlichen und beruflichen Interessen bei einer Mitarbeit in unserem Kleiderladen?

Gibt es Wünsche, Präferenzen oder mögliche Vorkenntnisse, die Ihre Arbeit bei uns im Kleiderladen betreffen?



Fragebogen Reflexionsgespräch

Hinweis:

Bitte notieren Sie die Antworten des Reflexionsgespräches auf diesem Blatt.
Dies ist wichtig, damit Sie nach Abstimmung mit dem/der Kolleg_in der Leitung des DRK-Kleiderladens eine Rückmeldung geben können.

Wie gefällt Ihnen die Arbeit hier bei uns im DRK-Kleiderladen bisher?

In welchen Arbeitsbereichen benötigen Sie zur Einarbeitung weitere Unterstützung?

Welche Aufgaben gefallen Ihnen besonders gut? In welchen Bereichen würden Sie gerne schwerpunktmäßig eingesetzt werden?



Fragebogen Abschlussgespräch

Fühlen Sie sich nach der Einarbeitung gut auf die Mitarbeit im Kleiderladen vorbereitet?

In welchen Bereichen benötigen Sie weitere Unterstützung?

Wir hatten bereits im Reflektionsgespräch angesprochen, dass Ihnen folgende Aufgaben (...) besonders zusagen? Gibt es hier von Ihrer Seite Ergänzungen oder Änderungen?

Wie fanden Sie die Personalentwicklungsangebote (Lern-und Arbeitshilfen, Lernvideos ...)? Kann ich Sie bei einer Übung noch unterstützen?



Fragebogen

Ermittlung des Weiterbildungsbedarfs von Mitarbeitenden

Datum: _____

Name des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin: _____

Die Ermittlung des Weiterbildungsbedarfs als Ausgangspunkt jedes Bildungsprozesses ist eine wichtige Aufgabe in der Personalentwicklung. Nur wer den Bedarf kennt, kann passende Personalentwicklungsangebote auswählen. Nicht weniger wichtig ist es allerdings, zu erfragen, welche Lernziele der/die Mitarbeitende für sich selbst sieht. So wird empfohlen, die Bedarfsermittlung oder auch Gespräche mit Mitarbeiter_innen in regelmäßigen Zeitabständen zu wiederholen.

Um den Weiterbildungsbedarf gemeinsam mit Ihren Mitarbeitenden festzustellen, erläutern Sie diesen zu Beginn die einzelnen Tätigkeitsbereiche, in denen sie die Möglichkeit haben, sich weiterzuentwickeln.

Kreuzen Sie danach die Tätigkeitsbereiche an, in denen Sie Bedarf sehen und notieren Sie in Stichworten die Lernziele der interessierten Mitarbeitenden (z.B. Kommunikation mit Kunden verbessern, Umgang mit Kund_innen erlernen etc ...).

Wichtig: Die Lernziele sollten im Gespräch gemeinsam mit Ihren Mitarbeiter_innen aufgestellt werden.



Fragebogen

Ermittlung des Weiterbildungsbedarfs von Mitarbeitenden

In welchen Tätigkeitsbereichen sehen Sie für sich Weiterbildungsbedarf?

<p>Kund_innen bedienen und beraten</p> <p>Lernziele sind ...</p>	<input type="checkbox"/> JA <input type="checkbox"/> NEIN
<p>Waren managen und sortieren</p> <p>Lernziele sind ...</p>	<input type="checkbox"/> JA <input type="checkbox"/> NEIN
<p>Laden gestalten</p> <p>Lernziele sind ...</p>	<input type="checkbox"/> JA <input type="checkbox"/> NEIN
<p>Werben und Verkaufen</p> <p>Lernziele sind ...</p>	<input type="checkbox"/> JA <input type="checkbox"/> NEIN
<p>DRK repräsentieren</p> <p>Lernziele sind ...</p>	<input type="checkbox"/> JA <input type="checkbox"/> NEIN



Fragebogen

Ermittlung des Weiterbildungsbedarfs von Mitarbeitenden

Anmerkungen (z.B. Zeitplan, weiteres Gespräch o.ä.):

Name des/r Multiplikator_in:



Lernhilfe Feedback geben

Einweisung

Wenn Sie Verantwortung für einen Kleiderladen tragen, gehört es zu Ihren Aufgaben, Ihren Kolleginnen und Kollegen regelmäßig ein Feedback zu geben. Das ist unproblematisch, wenn Sie Dinge ansprechen möchten, die besonders gut laufen, z.B. welche Aufgaben jemand vorbildlich erfüllt.

Schwieriger wird es, wenn Sie etwas ansprechen möchten, das nicht so gut läuft. Hier besteht die Gefahr, dass Ihr Gegenüber sich angegriffen fühlt und Ihr Feedback daher nicht gut annehmen kann. So passiert es schnell, dass man solche Kritikpunkte eher für sich behält, um das Arbeitsklima nicht zu belasten.

Kennen Sie das?

Dann möchten wir Sie dazu einladen, diese Lernhilfe zu nutzen. Sie bereitet Sie darauf vor, ein Feedback so zu geben, dass es zu einem konstruktiven Austausch mit Ihrer Kollegin bzw. Ihrem Kollegen kommen kann.

Lesen Sie sich bitte zunächst die Beschreibungen auf der kommenden Seite durch und bearbeiten Sie dann das Arbeitsblatt.

Wenn in Zukunft ein „schwieriges“ Gespräch ansteht, können Sie dann das Arbeitsblatt nutzen, um sich auf das Gespräch vorzubereiten.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!



Lernhilfe Feedback geben

Wie gebe ich richtig Feedback?

Um sinnvoll Feedback zu geben und somit auch eine Veränderung anzustoßen, ist es wichtig, dass sich sowohl der Feedback-Geber (in dem Fall Sie) als auch der Feedback-Nehmer an ein paar Regeln halten:

Regeln für den Feedback-Geber:

1. Die Sandwich-Regel → Setzen Sie vor und nach jede kritische Rückmeldung jeweils eine positive. So kann das kritische Feedback besser „verdaut“ werden.
2. Untermauern Sie Ihre Eindrücke mit Dingen, die Sie konkret beobachtet haben. Z.B.: „Auf mich wirkst Du Kund_innen gegenüber manchmal desinteressiert. Das mache ich an Deiner abgewandten Körperhaltung fest und daran, dass Du den Kund_innen keine Fragen stellst.“
3. Vermeiden Sie Wertungen → Das können Sie dadurch erreichen, dass Sie stets aus der Ich-Perspektive heraus argumentieren. Also z.B. anstatt: „Du bist eine unfreundliche Verkaufskraft“ lieber „In diesem Moment hast Du auf mich eher unfreundlich gewirkt.“
4. Sprechen Sie nur Dinge an, die Ihr Gegenüber auch ändern kann!
5. Geben Sie das Feedback stets unter vier Augen und in einem ungestörten Moment.

Da es im Alltag nicht leicht ist, all diese Regeln im Hinterkopf zu behalten, können Sie sich an die sogenannte **WWW-Regel** halten.

WWW steht hierbei für

1. **Wahrnehmung** → Was habe ich konkret wahrgenommen/beobachtet?
2. **Wirkung** → Wie hat das auf mich gewirkt? Wie ist es bei mir ganz persönlich angekommen?
3. **Was** würde ich mir für die Zukunft von meinem Gegenüber wünschen?

Regeln für den Feedback-Nehmer:

1. Ausreden lassen → Unterbrechen Sie Ihr Gegenüber nicht während des Feedbacks.
2. Keine Rechtfertigungen → Auch nachdem er/die Feedback-Geber_in ausgere-det hat, nehmen Sie keine Stellung zu dem Feedback, sondern lassen Sie es auf sich wirken. Die Wahrnehmung Ihres Gegenübers ist, wie sie ist. Ein Anderer würde Sie vielleicht ganz anders wahrnehmen. Es geht hier also nicht darum, die „Wahrheit“ zu finden. Verständnisfragen hingegen sind natürlich erlaubt.
3. Denken Sie ernsthaft über das Feedback nach und entscheiden Sie erst dann, ob Sie Ihr Verhalten in Zukunft entsprechend ändern möchten.

Arbeitsblatt

In der ersten Zeile der Tabelle unten sehen Sie ein Beispiel aus dem Alltag im Kleiderladen, das sich für Sie gut eigenen würde, um einer Kollegin oder einem Kollegen ein Feedback zu geben. Wir haben hier einmal exemplarisch aufgeschrieben, wie Sie in einer solchen Situation anhand der WWW-Regel Feedback geben könnten.

Finden Sie nun bitte selbst mindestens drei Beispiele aus Ihrem Alltag und füllen Sie die Spalten „Wahrnehmung“, „Wirkung“ und „Wunsch“ dafür aus. Sprechen Sie die Sätze in einem zweiten Schritt gerne auch laut aus, um ihre Wirkung noch einmal zu überprüfen. Wie so oft im Leben macht auch hier der Ton die Musik. Diese Übung wird Sie dabei unterstützen, zukünftig (noch besser) Feedbacks geben zu können.

Situation	Wahrnehmung	Wirkung	Wunsch
Sie beobachten einen Kollegen beim Gespräch mit einem Kunden. Ihnen fällt auf, dass der Verkäufer sehr viel redet, während der Kunde sehr still ist.	„Ich habe in Eurem Gespräch beobachtet, dass der Kunde nur sehr wenig gesagt hat, während Du recht viele Redeanteile hattest.“	„Auf mich hat der Kunde dabei einen eher unzufriedenen Eindruck gemacht. Z.B. hat er etwas irritiert geschaut und fing an, nervös an seinen Einkaufsstützen zu kratzen.“	„Für die Zukunft fände ich es schön, wenn Du darauf achtest, ob der Kunde noch aktiv an der Unterhaltung beteiligt ist. Falls Du merkst, dass das nicht der Fall ist, könntest Du ihm z.B. eine Frage stellen.“



Lernhilfe Mitarbeitende führen

Einweisung

Der oder die Hauptverantwortliche in einem Kleiderladen zu sein, ist keine leichte Aufgabe. Die Koordination von Aufgaben, die Motivierung der Mitarbeitenden, die Klärung von Konflikten innerhalb des Teams und viele weitere Aspekte stellen Sie vor eine Reihe von Herausforderungen.

Grundsätzlich stellt sich die Frage, wie Sie für eine angenehme Atmosphäre sorgen und gleichzeitig gute Arbeitsleistungen sicherstellen können.

Bei der Beantwortung dieser Frage soll Sie diese Lernhilfe unterstützen.

Bitte lesen Sie sich dazu die fünf Empfehlungen durch und beantworten Sie anschließend die Reflexionsfragen.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei dieser Lernhilfe!

1. Setzen Sie die Mitarbeitenden entsprechend ihrer Stärken ein!

Sie sollten die individuellen Stärken und Interessen Ihrer Mitarbeitenden kennen und die Aufgaben entsprechend verteilen. Das hält die Motivation langfristig aufrecht und sichert gute Arbeitsergebnisse. Idealerweise führen Sie dazu mit jeder/m Mitarbeitenden den „Fragebogen für Mitarbeitende in DRK-Kleiderläden“ durch, um die Stärken und Schwächen der Mitarbeitenden kennen zu lernen. Die Interessen erfragen Sie am besten bereits im Rahmen der Einarbeitung.

2. Fördern Sie Lernprozesse!

Auch wenn Sie die Mitarbeitenden routinemäßig so einsetzen sollten, dass alle Aufgaben gut erfüllt werden, sollten Sie jeder/m Mitarbeitenden die Möglichkeit geben, sich weiter zu entwickeln und Neues hinzuzulernen. Hierbei unterstützt Sie der „Werkzeugkoffer Personalentwicklung“, nachdem Sie den „Fragebogen für Mitarbeitende in DRK-Kleiderläden“ mit den Mitarbeitenden durchgeführt haben. Planen Sie Zeit ein, an der Entwicklung der ehrenamtlich Mitarbeitenden zu arbeiten. So gewinnen beide Seiten: Die ehrenamtlich Mitarbeitenden erwerben neue Kompetenzen und Sie erhalten (noch) qualifiziertere Mitarbeitende.



Lernhilfe Mitarbeitende führen

3. Gewähren Sie Gestaltungsfreiräume!

Aus der Forschung zur Motivation am Arbeitsplatz weiß man, dass die meisten Menschen es sehr begrüßen, möglichst viele Freiräume in ihrer Arbeit zu haben. Das gilt im Besonderen für ehrenamtlich Mitarbeitende. Natürlich müssen Aufgaben verteilt werden. Aber wenn es darum geht, wie eine Aufgabe erfüllt werden soll, gewähren Sie den Mitarbeitenden, wo es möglich ist, Freiheit in der Durchführung. Zeigen Sie sich offen gegenüber neuen Ideen oder kreativen Lösungen Ihrer Mitarbeitenden und zeigen Sie Wertschätzung für den persönlichen Stil jedes Einzelnen.

4. Sehen Sie Fehler als Lernchance!

Arbeitsabläufe laufen nicht immer wie geplant. Wenn etwas schief geht, sind wir leicht versucht, jemandem die Schuld zuzuweisen. Es gibt aber eine bessere Möglichkeit, die Ursache zu finden und mit Problemen umzugehen. Ziehen Sie keine voreiligen Schlüsse, beschuldigen Sie niemanden und üben Sie auch nicht öffentlich Kritik. Finden Sie stattdessen im Gespräch mit den Kolleg_innen heraus, wo die Ursachen für den Fehler liegen. Wenn bestimmte Mitarbeitende einen Fehler gemacht haben, sprechen Sie vertraulich mit ihnen, um deren Seite der Geschichte zu erfahren und gemeinsam eine Lösung für die Zukunft zu finden (siehe hierzu auch die Lernhilfe „Feedback geben“).

5. Behandeln Sie alle Mitarbeitenden gleich!

Es mag Sie überraschen, wie genau Mitarbeitende beobachten. Sie bemerken Vieles und werden bestimmt auch miteinander darüber reden. Wenn Sie z.B. einigen Mitarbeitenden stets den Wuschtag zum Arbeiten gewähren, während Sie das bei anderen Mitarbeitenden nicht tun, wird dies bemerkt und besprochen. Das Team wird auch wahrnehmen, wenn Sie jemanden häufiger loben als die Anderen, was zu Spannungen im Team führen kann. Sie müssen also darauf achten, dass Sie alle Mitarbeitenden gleich und fair behandeln.

6. Fördern Sie Teamarbeit und gemeinsame Ergebnisse!

Umgebungen, in denen alle aktiv sind und Einzelne ermutigt werden, Anderen auszuweichen, sind normalerweise sehr erfolgreich und bieten eine angenehme Arbeitsatmosphäre. Fördern Sie in Ihrem Team also den Austausch von Ideen, offene Gespräche und Feedbacks. Dazu können Sie regelmäßige Teambesprechungen einplanen, Übungen und Aktivitäten zur Teamentwicklung abhalten und die ganze Gruppe für gemeinsame Erfolge belohnen.



Lernhilfe Mitarbeitende führen

Reflexionsfragen:

Haben Sie bereits mit allen Mitarbeitenden den Fragebogen durchgeführt? Falls nein, woran liegt das Ihrer Meinung nach? Was müssten Sie verändern, um dieses Ziel zu erreichen?

Wissen Sie, welche Mitarbeitenden welche Aufgaben im Kleiderladen besonders gerne übernehmen?

Setzen Sie die Mitarbeitenden entsprechend ihrer Interessen und Stärken ein?

An welchen Stellen könnten Sie Ihren Mitarbeitenden (noch) mehr Freiräume in der Gestaltung ihrer Aufgaben geben?

Hand aufs Herz: Wie gehen Sie damit um, wenn im Laden etwas schief läuft? Gibt es etwas an Ihrem eigenen Verhalten, das Sie in solchen Momenten gerne ändern würden?

Halten Sie sich stets an den Grundsatz: Alle Mitarbeitenden werden gleich behandelt? Bitte nennen Sie hierfür mindestens zwei Beispiele:

Wie genau fördern Sie die Teamarbeit in Ihrem Kleiderladen?



Lernhilfe Mitarbeitende führen

Zusatzinformationen für die Multiplikatorin bzw. den Multiplikator

Wenn Sie diese Lernhilfe begleiten möchten, können Sie die Kollegin bzw. den Kollegen dadurch unterstützen, dass Sie gemeinsam mit ihm die sechs Tipps für eine erfolgreiche Teamführung auf Grundlage ihrer bzw. seiner Erfahrungen als verantwortliche Person im Kleiderladen diskutieren:

In einem weiteren Schritt können Sie in regelmäßigen Zeitabständen die Reflektion wiederholen und erste Ergebnisse/Veränderungen festhalten (z.B. Wie hat Ihr Team darauf reagiert, als Sie ...)

Schließlich wäre es sinnvoll, wenn Sie sich gemeinsam zu den Zeitabständen für Gespräche abstimmen.

So können Sie langfristig dazu beitragen, dass sich das Führungsverhalten der Verantwortlichen im Team verbessert.

Tipp:

Sie können die Tipps für eine erfolgreiche Teamführung mit eigenen Beispielen aus Ihrer Berufspraxis (als Teamleitung) beliebig erweitern und an die Kolleginnen und Kollegen weitergeben.



Arbeitshilfe

Stellenausschreibung hauptamtlich Mitarbeitende



**Deutsches
Rotes
Kreuz**

Mitarbeiterin/Mitarbeiter im DRK-Kleiderladen in Teilzeitbeschäftigung

Der DRK-Kreisverband/Ortsverein Musterort eröffnet demnächst einen DRK-Kleiderladen. In diesem Secondhandladen werden ehren- und hauptamtliche Mitarbeitende arbeiten. Zum xx.xx.xxxx suchen wir für unser Team einen hauptamtlichen Mitarbeiter/eine hauptamtliche Mitarbeiterin in Teilzeitbeschäftigung.

Ihre Aufgaben

- Ausführung organisatorischer Aufgaben
- Auswahl, Integration und Anleitung neuer Mitarbeitender
- Durchführung regelmäßiger Teambesprechungen
- Qualifizierte Beratung der Kundinnen und Kunden sowie Verkauf von Waren
- ...

Unsere Erwartungen

- Ausbildung zum Verkäufer oder Einzelhandelskaufmann/zur Verkäuferin oder Einzelhandelskauffrau
- Organisationsgeschick
- Fähigkeit, ehrenamtliche Mitarbeitende anzuleiten
- Soziale Einstellung
- Kundenorientierte, engagierte und zuverlässige Arbeitsweise
- ...

Unsere Leistungen

- Interessanter und abwechslungsreicher Arbeitsplatz
- Vergütung in Anlehnung an den TVöD
- Möglichkeiten zur Fortbildung
-

Wenn diese Beschreibung Sie neugierig macht und Sie Interesse haben, mit uns zusammenzuarbeiten, senden Sie uns bitte bis zum xx.xx.xxxx Ihre aussagekräftige Bewerbung.

**Deutsches Rotes Kreuz
Ortsverein Musterort
Straße
PLZ Ort**

E-Mail:

1. Schauen Sie sich das Stellenprofil für hauptamtlich Mitarbeitende in DRK-Kleiderläden an.
2. Laden Sie die PDF-Datei (Anlagen zur 2. Rahmenkonzeption Kleiderläden „Mode von Mensch zu Mensch.“) herunter und öffnen sie die angehängten Dateien.



Link: <https://www.drk-wb.de/download-c.php?dokid=25172>

➤ Sie können die Datei Ihren Wünschen entsprechend anpassen und nutzen.



Arbeitshilfe

Aufgabenprofil Leitung



Aufgabenprofil/Stellenausschreibung Leitung des DRK-Kleiderladens

Bezeichnung der Position
Leiterin/Leiter des DRK-Kleiderladens (in der Folge: Leitungsperson)

Aufgabenbeschreibung
Neben den Aufgaben, die alle ehrenamtlichen Mitarbeitenden im Kleiderladen wahrnehmen, obliegen der Leitungsperson

- die Auswahl und Integration neuer Mitarbeitender
- die Abrechnung der Kasse
- ...

Ziele und Erwartungen
Die Leitungsperson gewährleistet reibungslose Abläufe im DRK-Kleiderladen. Sie sorgt für ein funktionierendes und harmonisches Team.

Anforderungen
Die Leitungsperson im DRK-Kleiderladen soll sich mit der Idee und den Grundsätzen des Roten Kreuzes identifizieren und diese den ehrenamtlichen Mitarbeitenden vermitteln. Offenheit, Teamfähigkeit und Kommunikationsfähigkeit sind die Voraussetzungen für einen erfolgreichen Einsatz. Organisationstalent, Durchsetzungsvermögen und buchhalterische Grundkenntnisse runden das Anforderungsprofil ab.

Unterstützung
Die Leitungsperson erhält jederzeit Unterstützung durch das Team des Ladens und durch die hauptamtlichen Mitarbeitenden der Kreisgeschäftsstelle.

Wenn diese Anforderungen auf Sie zutreffen, senden Sie uns bitte bis zum xx.xx.xxxx Ihre aussagekräftige Bewerbung.

Deutsches Rotes Kreuz
Ortsverein Musterort
Straße
PLZ Ort

E-Mail:

1. Schauen Sie sich das Aufgabenprofil für einen/eine Leiter_in an.
2. Laden Sie die PDF-Datei (Anlagen zur 2. Rahmenkonzeption Kleiderläden „Mode von Mensch zu Mensch.“) herunter und öffnen sie die angehängten Dateien.



Link: <https://www.drk-wb.de/download-c.php?dokid=25172>

➤ Sie können die Datei Ihren Wünschen entsprechend anpassen und nutzen.



Arbeitshilfe Aufgabenprofil für ehrenamtlich Mitarbeitende in DRK-Kleiderläden



**Aufgabenprofil/Stellenausschreibung
Ehrenamtliche Mitarbeit im DRK-Kleiderladen**

Bezeichnung der Position
Ehrenamtliche Mitarbeiterin/Ehrenamtlicher Mitarbeiter im DRK-Kleiderladen

Aufgabenbeschreibung
Zu den Aufgaben der ehrenamtlichen Mitarbeitenden gehören alle regelmäßig anfallenden Arbeiten und Tätigkeiten im DRK-Kleiderladen. Dazu zählen in Absprache mit der Teamleitung insbesondere:

- Entgegennahme von Kleiderspenden
- Sortierung der Spenden
- Platzierung der Ware im Verkaufsraum
- Pflege des Lagerbestands
- Beratung von Kundinnen und Kunden und Verkauf von Waren
- Gestaltung des Schaufensters und der Ladendekoration
- Reinigung des Ladens

Ziele und Erwartungen
Der ehrenamtliche Mitarbeiter/Die ehrenamtliche Mitarbeiterin soll den reibungslosen Ablauf im DRK-Kleiderladen ermöglichen. Ein gutes Sortiment und eine ansprechende Gestaltung laden Kundinnen und Kunden ein, wiederkommen. Für die Kundschaft und ihr Selbstwertgefühl ist eine einfühlsame und freundliche Beratung beim Einkauf wichtig.

Anforderungen
Die ehrenamtliche Mitarbeiterin/Der ehrenamtliche Mitarbeiter im DRK-Kleiderladen soll sich mit der Idee und den Grundsätzen des Roten Kreuzes identifizieren. Offenheit, Teamfähigkeit und Kommunikationsfähigkeit sind die Voraussetzungen für einen erfolgreichen Einsatz. Verständnis für Menschen aus anderen Kulturkreisen und solcher, die sich in sozialer Not befinden, gewährleistet, dass sich alle Kunden und Kundinnen im DRK-Kleiderladen wohlfühlen.

Deutsches Rotes Kreuz
Ortsverein Musterort
Straße
PLZ Ort

E-Mail:

1. Schauen Sie sich das Aufgabenprofil für ehrenamtliche Mitarbeiter_innen in DRK-Kleiderläden an.
2. Laden Sie die PDF-Datei (Anlagen zur 2. Rahmenkonzeption Kleiderläden „Mode von Mensch zu Mensch.“) herunter und öffnen sie die angehängten Dateien.



Link: <https://www.drk-wb.de/download-c.php?dokid=25172>

➤ Sie können die Datei Ihren Wünschen entsprechend anpassen und nutzen.



Arbeitshilfe Personalliste



Personalliste

Lfd. Nr.	Name	Vorname	Geb.-Datum	PLZ	Ort	Straße	Telefon	Mobiltelefon	E-Mail
1	Musterfrau	Martina	12.12.80	12345	Allhausen	Wilhelmstraße 7	0233 1234567	0123 4567890	
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									

1. Schauen Sie sich die Personalliste an.
2. Laden Sie die PDF-Datei (Anlagen zur 2. Rahmenkonzeption Kleiderläden „Mode von Mensch zu Mensch.“) herunter und öffnen sie die angehängten Dateien.



Link: <https://www.drk-wb.de/download-c.php?dokid=25172>

► Sie können die Datei editieren und nutzen.



Arbeitshilfe Dienstplan

		DRK-Markt		Filiale		Dezember 2011	
		Vormittags		Nachmittags			
Tag		10:00 Uhr - - - - -		- - - - -	18:00 Uhr		
Do	1.						
Fr	2.						
Sa	3.						
So	4.						
Mo	5.						
Di	6.						
Mi	7.						
Do	8.						
Fr	9.						
Sa	10.						
So	11.						
Mo	12.						
Di	13.						
Mi	14.						
Do	15.						
Fr	16.						
Sa	17.						
So	18.						
Mo	19.						
Di	20.						
Mi	21.						
Do	22.						
Fr	23.						
Sa	24.	Heiligabend					
So	25.	1. Weihnachtstag					

1. Schauen Sie sich den Dienstplan an.
2. Laden Sie die PDF-Datei (Anlagen zur 2. Rahmenkonzeption Kleiderläden „Mode von Mensch zu Mensch.“) herunter und öffnen sie die angehängten Dateien.



Link: <https://www.drk-wb.de/download-c.php?dokid=25172>

➤ Sie können den Dienstplan editieren und nutzen.

Beispiel-Curriculum für eine 1,5 tägige Multiplikator_innenschulung PE-Handbuch

Schulungsziele:

- Stärkung der Handlungskompetenz in der Personalentwicklung (Grundlagen PE-Handbuch)
- Verständnis Rolle und Aufgaben als Multiplikator_in
- Einübung und Anwendung der Lernhilfen
- Kennenlernen von Personalentwicklungsinstrumenten

1.Tag (möglicher Zeitumfang 12:30 - 18:00 Uhr)

Inhalt/Thema	Lernziele	Lernmethode	Materialien	TN-Unterlagen
1. Begrüßungsrunde und Einführung/Agenda (30 Minuten)	12:30 - 13:00	TN lernen sich kennen TN berichten von ihren bisherigen Einsatzfeldern und (Vor-) Erfahrungen in der PE	Flipchart Pinnwand	Namensschilder
2. Input: PE-Handbuch • Ziele (PE/OE) • Inhalte • Anwendung in der Praxis (30 Minuten)	13:00 - 13:30	Lernhilfen/Lernvideos • Wie ist es aufgebaut? • Wie wurde es entwickelt? • An wen richtet es sich? • Wie wird es angewendet?	Flipchart Laptop	PE-Handbuch
3. Lernhilfen/Lernvideos • Aufbau • Zusatzinfos für Multiplikator_in (30 Minuten)	13:30 - 14:00	Vorstellung und Kennenlernen der verschiedenen Lernhilfen und Lernvideos	Flipchart Laptop Beamer Lautsprecher	
Kaffeepause (20 Minuten)	14:00			
4. Praxisübung und Anwendung der Lernhilfen (60 Minuten)	14:20 - 15:20	Lernhilfe anwenden und begleiten lernen	Flipchart Pinnwand	2-3 Lernhilfen als Beispiel

Inhalt/Thema	Lernziele	Lernmethode	Materialien	TN-Unterlagen
1. Kurz-Reflexion: Anwendung der Lernhilfen (10 Minuten)	15:20 - 15:30 Herausstellen von möglichen Schwerpunkten beim Einsatz von Lernhilfen: <ul style="list-style-type: none"> • Worauf ist beim Einsatz/ bei der Begleitung zu achten? 	Gruppenarbeit, Plenum	Flipchart Pinnwand	
Kaffeepause (20 Minuten)	15:30			
2. Input: Rolle Multiplikator_in (15 Minuten)	16:00 - 16:15 <ul style="list-style-type: none"> • Wie definieren wir Multiplikator_innen? • Was zeichnet sie aus? 	Präsentation	Flipchart	
3. Meine Rolle als Multiplikator_in? Welche Aufgaben gehören dazu? (45 Minuten)	16:15 - 17:00 TN definieren gemeinsam ihre „eigene Rolle“ als Multiplikator_in und diskutieren die neuen Aufgaben	Gruppenarbeit Gruppendiskussion	Flipchart Pinnwand	
Pause (10 Minuten)	17:00			
4. Exkurs: Personalentwicklung (Zyklus) (15 Minuten)	17:15 - 17:30 <ul style="list-style-type: none"> • Was verstehen wir unter PE? – Abgrenzung PE im Ehrenamt • Was müssen wir beachten? 	Präsentation	Flipchart	
5. Abschlussrunde 1. Tag (30 Minuten)	17:30 - 18:00 Feedbackrunde TN können Wünsche für den 2. Schultag äußern Ausblick Tag 2	Plenum		
Ende 1. Schultag	18:00			

2. Tag (möglicher Zeitumfang 9:00 - 15.00 Uhr)

Inhalt/Thema		Lernziele	Lernmethode	Materialien	TN-Unterlagen
1. Begrüßungsrunde und Agenda (20 Minuten)	9.00 - 9.20	TN reflektieren den 1. Tag und stellen offene Fragen	Plenum	Flipchart	
2. Personalentwicklungsangebote für Multiplikator_innen (40 Minuten)	9.20 - 10.00	TN lernen die PE-Angebote und Instrumente für Multiplikator_innen kennen („Einarbeitung“ als Schwerpunktthema)	Präsentation	Flipchart Beamer Laptop Lautsprecher	
Kaffeepause (20 Minuten)	10.00				
3. Entwicklung eines PE-Szenarios zum Thema "Einarbeitung" (100 Minuten)	10.20 - 12.00	TN variieren in der Kombination der unterschiedlichen Lernhilfen und entwickeln eigene „PE-Pläne“	Gruppenarbeit Gruppendiskussion	Flipchart Pinnwand	
Mittagspause (60 Minuten)	12.00				
4. Mein Einsatz als Personalentwickler (60 Minuten)	13.00 - 14.00	TN lernen mögliche Einsatzfelder sowie Chancen und Grenzen ihrer Arbeit als Multiplikator_in kennen	Präsentation	Flipchart	
Kaffeepause (15 Minuten)	14.00				
5. Austausch (15 Minuten)	14.15	Offene Fragen – TN reflektieren das Gelernte und stellen Fragen			
6. Abschlussrunde (30 Minuten)	14.30	Verabschiedung Ausblick DRK-Kleiderläden			

Die Grundsätze des Roten Kreuzes und Roten Halbmondes

Menschlichkeit

Die Internationale Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung, entstanden aus dem Willen, den Verwundeten der Schlachtfelder unterschiedslos Hilfe zu leisten, bemüht sich in ihrer internationalen und nationalen Tätigkeit, menschliches Leiden überall und jederzeit zu verhüten und zu lindern. Sie ist bestrebt, Leben und Gesundheit zu schützen und der Würde des Menschen Achtung zu verschaffen. Sie fördert gegenseitiges Verständnis, Freundschaft, Zusammenarbeit und einen dauerhaften Frieden unter allen Völkern.

Unparteilichkeit

Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung unterscheidet nicht nach Nationalität, Rasse, Religion, sozialer Stellung oder politischer Überzeugung. Sie ist einzig bemüht, den Menschen nach dem Maß ihrer Not zu helfen und dabei den dringendsten Fällen Vorrang zu geben.

Neutralität

Um sich das Vertrauen aller zu bewahren, enthält sich die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung der Teilnahme an Feindseligkeiten wie auch, zu jeder Zeit, an politischen, rassistischen, religiösen oder ideologischen Auseinandersetzungen.

Unabhängigkeit

Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung ist unabhängig. Wenn auch die Nationalen Gesellschaften den Behörden bei ihrer humanitären Tätigkeit als Hilfsgesellschaften zur Seite stehen und den jeweiligen Landesgesetzen unterworfen sind, müssen sie dennoch eine Eigenständigkeit bewahren, die ihnen gestattet, jederzeit nach den Grundsätzen der Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung zu handeln.

Freiwilligkeit

Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung verkörpert freiwillige und uneigennützige Hilfe ohne jedes Gewinnstreben.

Einheit

In jedem Land kann es nur eine einzige Nationale Rotkreuz- und Rothalbmondgesellschaft geben. Sie muss allen offen stehen und ihre humanitäre Tätigkeit im ganzen Gebiet ausüben.

Universalität

Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung ist weltumfassend. In ihr haben alle Nationalen Gesellschaften gleiche Rechte und die Pflicht, einander zu helfen.

