

Bessere Beratung durch Mitarbeiter

Hamburg – Die Handelsgruppe emp hat ein Konzept für die Weiterbildung von Mitarbeitern in Videotheken erarbeitet. Die Schulungsmaßnahmen sollen vor allem die Beratungskompetenz von Aushilfen verbessern.

In den deutschen Videotheken sind rund 30.000 Mitarbeiter beschäftigt. Ein Großteil davon sind Teilzeitkräfte und Aushilfen. „Vor allem für diese Gruppe besteht Schulungsbedarf in Hinblick auf den Umgang mit Kunden“, erläutert André Meyer, Sales & Marketing Director der Handelsgruppe emp. Das dafür erarbeitete Konzept sieht vor, dass Mitarbeiter aus ganz Deutschland an Intensivseminaren zur Verbesserung ihrer fachlichen Beratungsqualität teilnehmen können. Schwerpunkt der Schulungen ist das Erlernen moderner Kommunikationstechniken im Videothekenalltag. Zur Sprache kommen unter anderem Erstkontakt mit Kunden, Aufbau von Beziehungen, Fragetechniken, Körpersprache, aktives Verkaufen, Reagieren auf unzufriedene Kunden und vieles mehr. Die Teilnehmer trainieren die entsprechenden Techniken in praktischen Übungen und erhalten nach einem Abschlusstest ein Zeugnis. Geleitet werden die



Bestandteil des Intensivseminars: Wie verhalten sich Mitarbeiter bei Reklamationen?

Seminare von Joachim Sturm, Organisationsberater und Personaltrainer, der über mehrjährige Ausbildungserfahrung in Videotheken verfügt. In 20 bis 30 ver-

schiedenen Orten Deutschlands sollen die Seminare angeboten werden. Offizieller Startschuss der Weiterbildungsaktion war am 1. April in Hamburg. Die Mitarbeiter mehrerer Videotheken werden jeweils an einem Ort zusammengeführt. Die Kosten pro Mitarbeiter betragen 25 Euro. Anmeldeformulare sind beim IVD erhältlich. Zur Finanzierung der Schulungsmaßnahmen hatte die emp bei der Filmförderungsanstalt (FFA) einen Förderantrag gestellt, den die zuständige Vergabekommission am 25. März positiv beschied. Die FFA stellt für das Projekt 22.500 Euro zur Verfügung.

jr