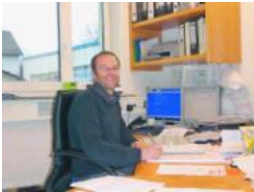




Das Verkaufsteam der Bäckerei Frank in Stuttgart profitierte bereits vom Bildungscoach der Handwerkskammer.  
Foto: KD Busch



Mario Rauch.  
Foto: privat

## Nachhaltig Wissen weitergeben

### Weil Weiterbildung von der Stange nicht jedem passt, gibt es jetzt das Bildungscoaching

Ich fragte nach richtigen Tassen, da hat sie den Kaffee aus dem Pappbecher in eine Tasse umgeschüttet!" 16 Kolleginnen und Kollegen schmunzeln, als Lisa-Maria Stahl und Anja Rentschler berichten, was sie bei der Konkurrenz erlebt haben.

Die Gruppe – Bäckereifachverkäuferinnen und Azubis der Firma Frank in Stuttgart – diskutiert über guten und schlechten Service. Sie befinden sich bei einer zweitägigen Inhouseschulung zu „Kommunikations- und Unterweisungskompetenz“. An die Wand ist eine Checkliste projiziert mit Punkten wie „Erster Eindruck/Atmosphäre“, „Hygiene“ oder „Warenpräsentation“, auf einem Flipchart stehen drei Sofortmaßnahmen: „Erstkontakt/Wahrnehmen, Freundlichkeit/Lächeln, Zusatzverkauf“. Schulungsleiter Ulrich Stöckle, seines Zeichens Unternehmensberater für den Fachbereich Bäckerei, deutet darauf: „Man muss sich in der Servicewüste abheben. Bessere Dienstleistung bringt nachweislich bis zu 40 Prozent mehr Umsatz.“

Firmenchef Jürgen Frank und seine Frau Monika Frank haben sich für diese Schulung entschieden, weil sie einen Qualitätsstandard für die Ausbildung ihrer Azubis wollen. „Ich habe selbst den Ausbilder bei der IHK gemacht“, so Monika Frank. „Unsere Fachverkäuferinnen sollten Methoden an die Hand bekommen, um nachhaltig Wissen an unsere Lehrlinge weitergeben zu können.“ Da sei es immer besser, wenn dies ein Außenstehender vermitteln – und bei der Bildungsakademie der Handwerkskammer fand sie einen.

### Maßgeschneiderte Konzepte

Ganz neu ist das vom Europäischen Sozialfonds geförderte Dienstleistungsangebot für Handwerksbetriebe: Es heißt Bildungscoaching. In diesem kammerübergreifenden Projekt – sechs Kammern sind beteiligt – können sich kleine und mittlere Unternehmen kostenlos von einem Bildungscoach beraten und begleiten lassen.

Der Experte an der Bildungsakademie der Handwerkskammer in Stuttgart-Weilimdorf ist Marcel Müller. Er setzte sich mit Jürgen und Monika Frank zusammen, analysierte, welcher Bedarf im Betrieb besteht, welche Themen und Weiterbildungsform anstehen. Entsprechend konzipierte er die Inhouseschulung und engagierte den Referenten. „Maßnahmen von der Stange passen nicht jedem, ich schaue vor Ort, wo der Schuh drückt“, sagt Marcel Müller. „Bei unserem Coaching geht es um individuelle Konzepte, die für den jeweiligen Betrieb maßgeschneidert sind.“

### Sonntag geopfert

Und Kommunikation sei das große Thema bei der Bäckerei Frank gewesen. Deren Team bereute es nicht, für die Schulung auch den Sonntag zu opfern. Vor allem für die Azubis war viel neu. Und auch wenn manche langjährigen Mitarbeiter sich mehr Motivationstraining gewünscht hätten, so zeigte die Diskussion, dass ein Stein ins Rollen gekommen war. „Es ist immer gut, Dinge aufzufrischen, neue Perspektiven zu bekommen. Manches schleift sich im Alltag ein“, so Ingrid Engelhard. Dazu Monika Frank: „Es müssen noch ein paar Stellschrauben justiert werden, aber das Bildungscoaching ist ein spannendes und sinnvolles Pilotprojekt.“

erstellt am 19.03.2010  
von Von Petra Mostbacher-Dix