

Partner



Bildung schafft Zukunft.



VEREIN



Service- und Dienstleistungen

Kontakt

**Deutsche Angestellten-Akademie GmbH
DAA Westfalen, Abteilung FuE
(Konsortialführung)**

Herforder Str. 74, 33602 Bielefeld
Kurt-Georg Ciesinger
+49 171 1796720
kurt-georg.ciesinger@daa.de

**Technische Universität Dortmund,
Fakultät Sozialwissenschaften,
Sozialforschungsstelle**

Dr. Edelgard Kutzner
edelgard.kutzner@tu-dortmund.de

Arbeit & Gesundheit e.V.

Michael Gümbel
guembel@arbeitundgesundheit.de

**Handelsverband NRW Westfalen-
Münsterland e.V.**

RA Thomas Schäfer
t.schaefer@hv-wm.de@daa.de

**B. Frieling Service- und Dienstleistungen
GmbH & Co. KG**

Rita Gehrman
gehrmann.rita@hagebau-frieling.de

Verbundprojekt

#RespectWork

RespectWork

Entwicklung gegenseitigen Respekts
in der Kundeninteraktion zur
Verbesserung von Arbeits- und
Dienstleistungsqualität



www.daa-fue-westfalen.de/respectwork

www.daa-fue-westfalen.de/respectwork



Problem

In vielen Dienstleistungsberufen nimmt der direkte Umgang mit Kundinnen und Kunden einen großen Teil der Arbeit ein. Beschäftigte berichten in den letzten Jahren dabei von einer zunehmenden Respektlosigkeit der Kundschaft, die in einem herausfordernden Verhalten mündet. Aber auch Kundinnen und Kunden fühlen sich oftmals nicht respektvoll behandelt, wenn es etwa um die sorgfältige und umsichtige Behandlung ihrer Anliegen geht. Es entsteht ein Teufelskreis aus mangelndem gegenseitigen Respekt, der sich bis zu aggressivem Verhalten aufschaukeln kann. Dies ist für die Beschäftigten auf Dauer eine höchst belastende Situation – und hat für die Unternehmen erhebliche negative Auswirkungen auf Produktivität und Qualität.

Das zugrundeliegende Phänomen des (mangelnden) gegenseitigen Respekts ist bislang in der Arbeits- und Dienstleistungsforschung noch nicht thematisiert worden. Diese Forschungs- und Gestaltungslücke soll durch das Vorhaben geschlossen werden. Dabei soll die Rolle des digitalen Wandels berücksichtigt werden, durch den sich nicht unwesentliche Veränderungen im Verhältnis zwischen Kundschaft und Verkaufspersonal ergeben können.

Idee

Ziel des Projektes ist es, die Rahmenbedingungen der Dienstleistungsinteraktion und das konkrete Verhalten von Dienstleister und Kundschaft so zu gestalten, dass Respekt gefördert wird. Es geht also nicht darum, Dienstleistungspersonal fit zu machen für respektlose Kundschaft, sondern darum, Voraussetzungen für respektvolle Interaktion zu schaffen.

Im Projekt sollen daher konkrete Maßnahmen und Empfehlungen entwickelt werden, wie Beschäftigte in der Interaktion mit Kundinnen und Kunden, aber auch die Dienstleistungsunternehmen eine respektvolle Interaktion mit ihrer Kundschaft etablieren können. Dabei geht es zum einem um die Interaktion selbst (Wie gibt man Respekt, wie fordert man Respekt ein?), aber auch um die Rahmenbedingungen der Interaktion (Klarheit und Angemessenheit der gegenseitigen Erwartungen).

Wissenschaftlich soll der Frage nachgegangen werden, wie sich Respekt (bzw. Respektlosigkeit) entwickelt und wie die Beschäftigten, die Betriebe und auch Branchenvertretungen eine neue Einstellung zu Respekt in der Interaktion zwischen Kundin/Kunde und Dienstleisterin/Dienstleister entwickeln können.

Vorgehen

Zunächst erfolgt die Analyse der Arbeitsstrukturen und Arbeitsbedingungen. Im Mittelpunkt stehen auch konkrete Veränderungen durch digitalisierte Arbeitsprozesse.

Auf dieser Basis werden dann bedarfsgerechte Konzepte zum respektvollen Umgang in der Kundeninteraktion entwickelt, erprobt und evaluiert. Hierzu werden mit den verschiedenen Einzelhändlern Modellversuche durchgeführt.

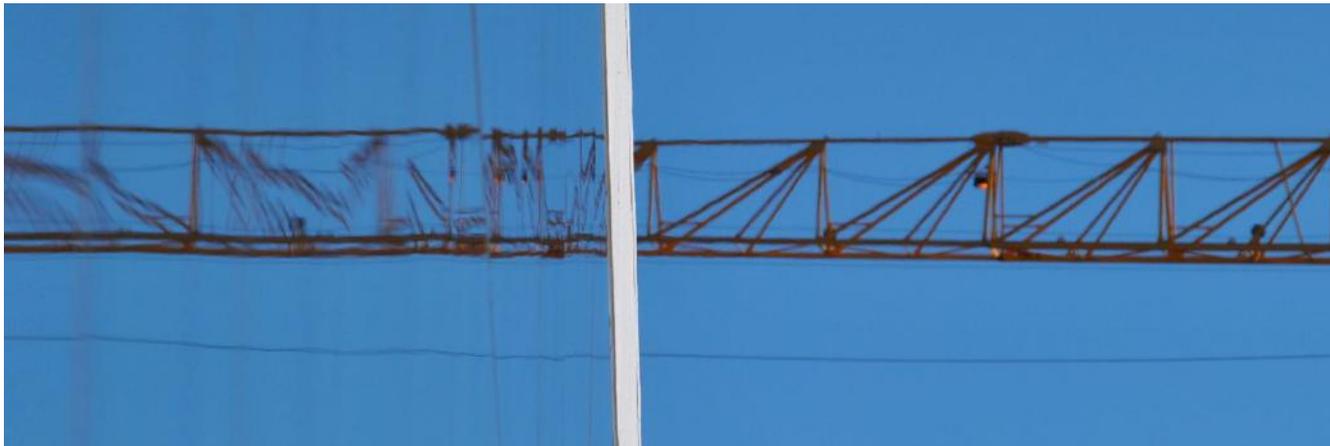
Die Ergebnisse der Modellversuche werden in der dritten Phase für den Transfer aufbereitet.

Ergebnisse

Das Projekt soll nachhaltige Wirkungen für Betriebe, Beschäftigte und Branchen entfalten. Daher werden die Erfahrungen des Projektes in praxistaugliche Produkte überführt, die in die Fläche der Branchen transferiert werden können. Folgende Produkte sind dabei geplant:

- Ein institutionalisiertes Weiterbildungsangebot zum Thema Respekt für die Beschäftigten,
- Beratungsangebote für Unternehmen zur Schaffung respektvoller Interaktionsbedingungen,
- Coachings zur Entwicklung verbesserter Coping-Strategien im Umgang mit belastenden Situationen,
- Informationen zu Handlungsmöglichkeiten der Betriebe,
- spezifische Veranstaltungen zur Sensibilisierung von Unternehmen für das Thema Respekt.

Der Höhepunkt des Transfers ist eine Veranstaltung mit dem Arbeitstitel „1. Deutscher Tag des Respekts in der Dienstleistung“. Diese Veranstaltung soll den Startschuss weitergehender Aktivitäten bilden, die nicht nur aus dem Projektkontext gespeist werden, sondern aus verschiedenen Bereichen von Wirtschaft und Gesellschaft, und so die Nachhaltigkeit des Projektes sichern.



Gefördert durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung und die Europäische Union, Europäischer Sozialfonds.