



# studentenwerk aktuell

NEUIGKEITEN RUND UM DEN CAMPUS



## Schulung für unser Ausgabepersonal

Regensburg. Am 22. und 23. September fand jeweils ein halbtägiges Seminar für unser Regensburger Ausgabepersonal statt. Thema war die angemessene Kommunikation mit den Kunden an der Ausgabelinie. Diese Schulung war notwendig geworden, da viele Mitarbeiterinnen nach dem Outsourcing der Spülküchen neue Arbeitsplätze an der Essensausgabe erhalten hatten, aber in diesem Einsatzfeld noch ohne große Erfahrung waren.

Der Seminarleiter Gerhard E. Kranz aus Nürnberg freute sich über den großen Andrang zu seinen beiden Seminartagen. „Die Mitarbeiter, die den Kunden das Essen ausgeben, sind die Visitenkarte des Studentenwerks. Das sollte man sich immer bewusst machen und den Angestellten deutlich machen, was sie mit einem Lächeln und einem freundlichen Satz bewirken können. Aktuelle Untersuchungen zeigen, dass ein zufriedener Kunde mit ca. 3 Menschen über seine positiven Erfahrungen spricht, ein unzufriedener Kunde spricht hingegen mit ca. 9 Menschen über seine negativen Erfahrungen.“

Um möglichst nur noch zufriedene Kunden zu haben, erarbeiteten sich die insgesamt 34 Teilnehmer zunächst die Besonderheiten ihrer Kunden und welche Erwartungen diese vermutlich an sie haben. Ein weiterer Teil des Seminars war die „paradoxe Übung“: Hier sollte in einem Brainstorming zunächst überlegt werden, wie man in kurzer Zeit möglichst viele Kunden verärgern kann. Durch diese Verschiebung des Blickwinkels wurde den Mitarbeitern bewusst, dass sie auf einen großen Teil der möglichen Kundenkritikpunkte durchaus Einfluss haben (Hilfsbereitschaft, Auskunft zu Inhaltsstoffen, freundliches Auftreten, appetitliches Anrichten der Teller, Erfüllung mancher Sonderwünsche etc.). Auf andere Punkte wie die Preisgestaltung, die Portionsgröße und den Speiseplan generell haben sie jedoch keinen Einfluss. Hat ein Kunde hierzu eine Kritik, so sollte man ihn freundlich hierauf aufmerksam machen und eine mögliche Lösung suchen. Ist dies auf die Schnelle nicht möglich, so sollen die Mitarbeiter an den Ausgabelinien regelmäßig ihre Erfahrungen bzw. Anregungen der Kunden an die Vorgesetzten rückmelden, denn sie sind die Sinnesorgane des Studentenwerks und merken zuerst wo der Schuh des Kunden drückt. Nach beiden Seminaren war das Feedback sehr positiv, die Teilnehmer schätzten die lockere Atmosphäre, aber auch den Austausch mit Kollegen aus der anderen Mensa. Alle sind bestrebt, dass die Kunden ab sofort merken werden, dass sie erfolgreich am Seminar zur Kundenorientierung teilgenommen haben.