

## Tool zur Weltladenorganisation und zum Wissensmanagement

### Erstellung eines individuellen „Weltladen-Handbuchs“

Die Arbeit im Weltladen ist anspruchsvoll und umfasst viele verschiedene Bereiche. Langjährige Mitarbeiter\*innen haben sich im Laufe der Zeit viel Wissen und praktische Erfahrungen angeeignet. Je komplexer die Arbeitsabläufe rund um die Weltladenarbeit werden und auch je mehr Menschen eingebunden sind, umso sinnvoller ist es, diese Wissensbestände schriftlich zu fixieren.

Im Leitfaden „Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Weltladen gewinnen und einarbeiten“ vom Weltladen-Dachverband (2007) wird empfohlen, für die Einarbeitung der neuen Mitarbeiter\*innen eine Art Handbuch zu erstellen, in dem das vermittelte Wissen systematisch erfasst wird und in dem dann immer wieder nachgeschlagen werden kann. So ein individuelles Handbuch bzw. eine Art „Gebrauchsanweisung“ für den Weltladen ist natürlich nicht nur für Neueinsteiger\*innen, sondern auch für alle anderen Mitarbeiter\*innen sinnvoll.

Viele Weltläden haben bereits Checklisten oder Leitfäden erstellt, z.B. für die Ladenöffnung und den Ladenschluss, bestimmte organisatorische Abläufe rund um den Verkaufsservice oder den Umgang mit den zum Teil sehr komplexen Kassensystemen.

Wir empfehlen, auf die bereits bestehenden Anleitungen aufzubauen und Schritt für Schritt ein individuelles Handbuch zusammenzustellen, in dem alle

wichtigen Informationen rund um die Weltladen-Arbeit vermerkt sind. Auf diese Weise wird das bereits vorhandene, zum Teil informelle Wissen, das in der langjährigen Erfahrung der Mitarbeitenden gewachsen ist, in formelles Wissen transferiert und kann so allen zugänglich gemacht werden. Das erleichtert nicht nur den Einstieg und die Einarbeitung neuer Mitarbeiter\*innen, sondern auch die Übergabe von Verantwortungsbereichen. Das Handbuch ist damit auch ein wichtiges Element für die Vorbereitung des Generationswechsels im Weltladen.

Im Folgenden geben wir Empfehlungen für ein solches Handbuch, die sich am Lerntagebuch aus dem Leitfaden „Neue Mitarbeiter\*innen“ orientieren. Wir haben die Themen und Aspekte in die Kategorien „Basic“ und „Plus“ eingeteilt, damit der Einstieg in die Erstellung des Handbuches leichter fällt. Die Ausgestaltung muss den Erfordernissen des jeweiligen Weltladens angepasst werden. Einige der aufgeführten Aspekte lassen sich ggf. auch in anderen Themen unterbringen und vielleicht braucht es auch eine ganz individuelle Struktur. Wichtig ist, überhaupt mit der systematischen Erfassung von Wissen zu beginnen und das Handbuch langsam wachsen zu lassen!

Wir wünschen Euch viel Erfolg!

## Checkliste für die Erstellung eines individuellen Weltladen-Handbuchs

- ✓ Beginnt bei der Erstellung mit den Basics bzw. baut auf Vorhandenes auf! Einen guten Einstieg bietet auch die Frage: Was ist besonders für neue Mitarbeitende wichtig?
- ✓ Stellt das Handbuch nicht nur digital, sondern auch als gedruckte Version zur Verfügung! Dafür bietet es sich an, für jedes Thema auf einer neuen Seite zu beginnen, die sich dann leichter aktualisieren und bei der Einarbeitung an Neue einfacher einzeln weitergeben lässt.
- ✓ Legt separate Checklisten an, z. B. für die Ladenöffnung und erste Schicht mit Schichtübergabe, die Kassenabrechnung mit Ladenschluss sowie die Aufstellung von Tätigkeiten, die in Leerlaufzeiten zu erledigen sind („Was tun, wenn nichts zu tun ist?“).
- ✓ Ein sogenanntes Organigramm bietet einen guten Überblick über die Aufgabenbereiche, Verantwortlichkeiten und Strukturen in Eurem Weltladen. Ergänzt werden kann es um die Entscheidungsbefugnisse und Kommunikationsbeziehungen. So lernen neue Mitarbeitende nicht nur das Team und die vielfältigen Aufgaben im Weltladen schneller kennen, sondern wissen auch sofort, wer wofür ansprechbar ist. Zudem wird hier die Belastung einzelner Mitarbeiter\*innen schnell sichtbar – eine entsprechende Umverteilung von Aufgaben fällt so leichter.
- ✓ Das Handbuch lässt sich selbstverständlich um Arbeitsbereiche des Weltladens erweitern, z. B. zu den Themen Ladengestaltung, Finanzen/Wirtschaftsbereich, Werbung/Marketing, Bildungsarbeit, Kampagnen.
- ✓ Wenn die Verantwortlichen der jeweiligen Arbeitsbereiche ihren Part beschreiben, kann die Erstellung des Handbuchs auf mehrere Schultern verteilt werden.

## Sinnvolle Themen und Aspekte für ein individuelles Weltladen-Handbuch

### 1. Räumlichkeiten des Weltladens und Grundlegendes (besonders für neue Mitarbeitende wichtig!)

#### Basic

- Maßnahmen und Regeln in Corona-Zeiten!
- Räume und Nebenräume, Toiletten (ggf. Regeln für externe Nutzung)
- Lager, Vorratsschränke/-Schubladen etc.
- Heizungsanlage, ggf. Lüftung
- Telefonanlage (ggf. Fax), Verhalten am Telefon, Telefonlisten
- Beschaffung von Büromaterial und Betriebsmitteln
- Müll: Trennung und Entsorgung, Leergut, ggf. Rückgabeverpackungen
- Putzmaterial und Putzplan
- Geschirr spülen
- Geräteanweisungen: Kaffeemaschine, ggf. CD-Player, Waage etc.
- Sicherungskasten (Verhalten bei Stromausfall)
- Feuerlöscher/Notausgänge (Verhalten im Brandfall)
- Erste-Hilfe-Kasten (Verhalten bei Unfällen) – ggf. extra Seite: Verhalten bei Notfällen!
- Reparaturen: Ansprechpartner\*innen, Werkzeugkasten, ...

### 2. Organisatorisches im Ladenalltag (sinnvoll: extra Liste/n für Dienstbeginn/-schluss und Leerlauf – siehe Mustervorlagen)

#### Basic

- Ladenöffnung (Schlüssel, Licht, Heizung, Post, Geräte etc.) und erste Schicht
- Schichtübergabe
- Letzte Schicht mit Kassenabrechnung und Ladenschluss (Kasse, Abschlussarbeiten, Bank)
- Was tun in Leerlaufzeiten: Mitteilungsbuch, Waren nachlegen, nach MHD einräumen etc.
- auf Ordnung im Laden achten (u.a. Jacken, Taschen, Theke, Kasse, Sauberkeit im Verkaufsraum)

#### Plus

- Grundlegende Gestaltungs- und Dekorationsregeln (Hinweis: nichts grundsätzlich umdekorieren!!!), Schaufenster- und Aktionsflächengestaltung (wer/wann)
- Umgang mit Anfragen, z. B. nach Plakat- und Flyerauslage
- ggf. Umgang mit Leihbibliothek

### 3. Rund um den Verkaufsservice

#### Basic

- Kataloge (Lieferanten), Nachbestellungen
- Kundenbestellsystem und Zurücklegen von Waren
- Gutscheine ausstellen und einlösen
- Kauf auf Rechnung und Ausstellen von Quittungen
- Reklamation und Umtausch auf Kulanz (klare Regeln!)
- Kommissionsware herausgeben und annehmen sowie Außer-Haus-Verkäufe
- Rabatte für Großkund\*innen und Mitarbeiter\*innen
- Geschenke verpacken, Tüten, Geschenkkörbe, Saisonaktionen
- Umgang mit Pfand
- Pflegehinweise, z. B. für Textilien oder Lederwaren

#### Plus

- Preise, Kürzel auf Preisschildern und Preiskalkulation
- Beschädigung von Waren während der Verkaufszeit
- MHD-Waren verkaufen/abschreiben
- ggf. Bonuskarten und Treueaktionen
- ggf. „Click and Collect“-Paketsystem von EL PUENTE abwickeln

### 4. Umgang mit Kasse und ggf. mit PC und EC-Gerät (Wie bediene ich was?)

#### Basic

- bei Ladenöffnung und Ladenschließung
- Systematik der Warengruppen
- Verkauf und Rücknahme von Pfandflaschen
- Rabattregelungen
- Gutscheine ausstellen, verkaufen und einlösen
- Quittungen schreiben
- Barentnahmen
- Eigenbedarf buchen
- Reklamationen (Umtausch - Geld)
- Fehlbuchung/Storno

### 5. Rund um Einkauf und Wareneingang

#### Basic

- Annahme von Lieferungen, Lieferscheine, Kontrollieren der Ware
- Auspacken und Ware auszeichnen
- Verpackungsmaterial (Müll, Paletten)
- Reklamationen bei Importeuren bzw. Fair-Handels-Zentren ...
- Kundenbestellungen (System inklusive Lagerort), siehe auch bei Verkauf
- Listen der Lieferanten des Weltladens, Lieferantenkatalog Weltladen-Dachverband

#### Plus

- Besonderheiten beim Auszeichnen der Waren: z. B. auf Leder und Speckstein keine Etiketten, einräumen (Lebensmittel: auf MHD achten)
- Grober Überblick über Sortiment bzw. Sortimentsbereiche
- Aufgaben beim Einkauf von Lebensmitteln und Handwerk (ggf. nach Sortimentsbereichen)

### 6. Umgang mit Kund\*innen

#### Basic

- 10 Gebote für Verkäufer\*innen (Handout)

#### Plus

- Wie wirke ich im Laden? (Kleidung, Körperhygiene, Essen/Trinken, Gespräche mit anderen, ...)
- „Kleines 1x1 der Kund\*innen-Kommunikation“ - Auszug aus Grundkurs Weltladen, Modul: „Die Kund\*innen – unbekannte Wesen?“, Weltladen-Dachverband 2015 (Vorlage)
- Beratungs- und Verkaufsgespräche (u.a. Phasen des Verkaufsgesprächs, Fragetechniken, von Fettnäpfchen und Pulverfässern, „Guten Tag und dann?“)
- Umgang mit schwierigen Situationen: Reklamationen und Ladendiebstahl

## 7. Innere Strukturen im Weltladen *(Wer macht was? Wo gibt es Infos? Wie wird kommuniziert und entschieden?)*

### Basic

- Voraussetzungen für die Mitarbeit im Weltladen (Vereinbarung), Einarbeitungssystem, Fortbildungen, ...
- Aufgabenbereiche, Zuständigkeiten und Strukturen in den unterschiedlichen Bereichen des Weltladens ... und beim Träger (Verein, Genossenschaft etc.) – Organigramm
- Ladendienstkalender, Schichtplan, Urlaubsplan etc. (Jahresplan), Geburtstage; Verhalten im Krankheitsfall bzw. bei Verhinderung ...
- Ladentreffen und ggf. AG-Treffen sowie weitere Treffen (Klausuren, Ladenwochenenden etc.) – wo sind Protokolle/Dokumentationen
- Mitteilungs-, Ladenbuch o.ä.
- Pinnwand bzw. weitere Orte für Informationen
- Umgang mit Post, ggf. Fächer der AGs oder für besondere Rubriken

- Info zu regelmäßigen Rundmails etc.
- Adressenlisten, E-Mail-Verteiler (wo zu finden?)
- Netzwerke, in denen der Weltladen verankert ist: Weltladen-Dachverband, regionales Landesnetzwerk, Einzelhandelsverband, lokale Netzwerke, ...

### Plus

- Externe Ansprechpartner\*innen (Hausverwaltung, IT-Unterstützung, Steuerberatung etc.)
- Entscheidungsstrukturen im Weltladen (Treffen etc.)

Quelle: Leitfaden „Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewinnen und einarbeiten“ WL-DV (2007), Liste für Lerntagebuch, überarbeitet

## Mehr erfahren?

Mehr Infos dazu unter: [www.weltladen.de/fuer-weltlaeden/wiki/362](http://www.weltladen.de/fuer-weltlaeden/wiki/362)

Dort gibt es eine Word-Datei mit den Themen und Aspekten zum Download, die dann mit individuellen Inhalten gefüllt werden kann. Außerdem haben wir verschiedene Best-Practice-Handouts (Checklisten, Organigramm etc.) und Textbausteine (vorerst „1x1 der Kund\*innen-Kommunikation“) zusammengestellt.

**Unterstützung** bei der Erstellung eines individuellen Weltladen-Handbuchs sowie bei Prozessen rund um die Verbesserung der Arbeitsorganisation und den Generationswechsel gibt es bei den regionalen Fair-Handels-Berater\*innen: <https://fairhandelsberatung.net/>.