

Beispiellösung: Sprechen, Teil 3, Modelltest 7

A: Also, wir bekommen immer öfter Beschwerden von Kundinnen und Kunden, dass in manchen Regalen Produkte fehlen oder falsch einsortiert sind. Weißt du, welche Regale besonders betroffen sind?

B: Ja, vor allem bei den Grundnahrungsmitteln, zum Beispiel Nudeln, Mehl und Konserven. Auch im Kühlregal ist öfter etwas falsch eingeordnet. Hast du ähnliche Rückmeldungen bekommen?

A: Ja, besonders am Wochenende. Da arbeiten viele Aushilfskräfte, die sich noch nicht gut auskennen. Wie schätzt du die Situation im Team ein?

B: Ich glaube, viele Aushilfen geben sich Mühe, aber sie bekommen oft zu wenig Anleitung. Manche wissen nicht genau, wo welche Produkte hingehören. Sollten wir dazu eine Teambesprechung machen?

A: Auf jeden Fall. In der Besprechung könnten wir erklären, welche Regale besonders wichtig sind und worauf man achten muss. Meinst du, kurze Schulungen wären auch sinnvoll?

B: Ja, zum Beispiel eine kurze Einführung am ersten Arbeitstag. Außerdem könnten wir Regalpläne aushängen, damit alle schnell nachschauen können. Welche weiteren Maßnahmen fallen dir ein?

A: Vielleicht feste Zuständigkeiten für bestimmte Bereiche. Dann fühlt sich jemand verantwortlich. Und wie gehen wir in der Zwischenzeit mit den Kunden um?

B: Ich denke, wir sollten freundlich erklären, dass es im Moment personelle Engpässe gibt, und uns entschuldigen. Vielleicht könnten wir auch anbieten, fehlende Produkte im Lager zu prüfen oder zu bestellen. Reicht das aus deiner Sicht?

A: Ja, Transparenz ist wichtig. Zusätzlich könnten wir die Regale häufiger kontrollieren, zumindest zu Stoßzeiten. Glaubst du, dass sich die Situation dann schnell verbessert?

B: Ich denke schon. Wenn wir Schulung, klare Zuständigkeiten und bessere Kommunikation kombinieren, wird es deutlich besser.

A: Dann lass uns das so angehen: zuerst Teamgespräch, dann klare Maßnahmen und bessere Infos für die Kunden.

B: Genau. So zeigen wir, dass wir die Beschwerden ernst nehmen und aktiv etwas ändern.