



Fair Handels-Beraterin Annegret Lueg,
Tel: 0821 / 650 72 938, lueg@eineweltnetzwerkbayern.de

Willkommensmappe und Einarbeitung von ehrenamtlichen Mitarbeitenden in Weltläden und Eine Welt-Gruppen



Herzlich Willkommen!

Ehrenamtliche Mitarbeitende im Weltladen und Verein willkommen zu heißen, ist immer wieder ein schönes Erlebnis. Der Verein hat hier die Möglichkeit, sich von seiner besten Seite zu zeigen: Sind doch ehrenamtliche Mitarbeitende der Schatz eines jeden Weltladens.

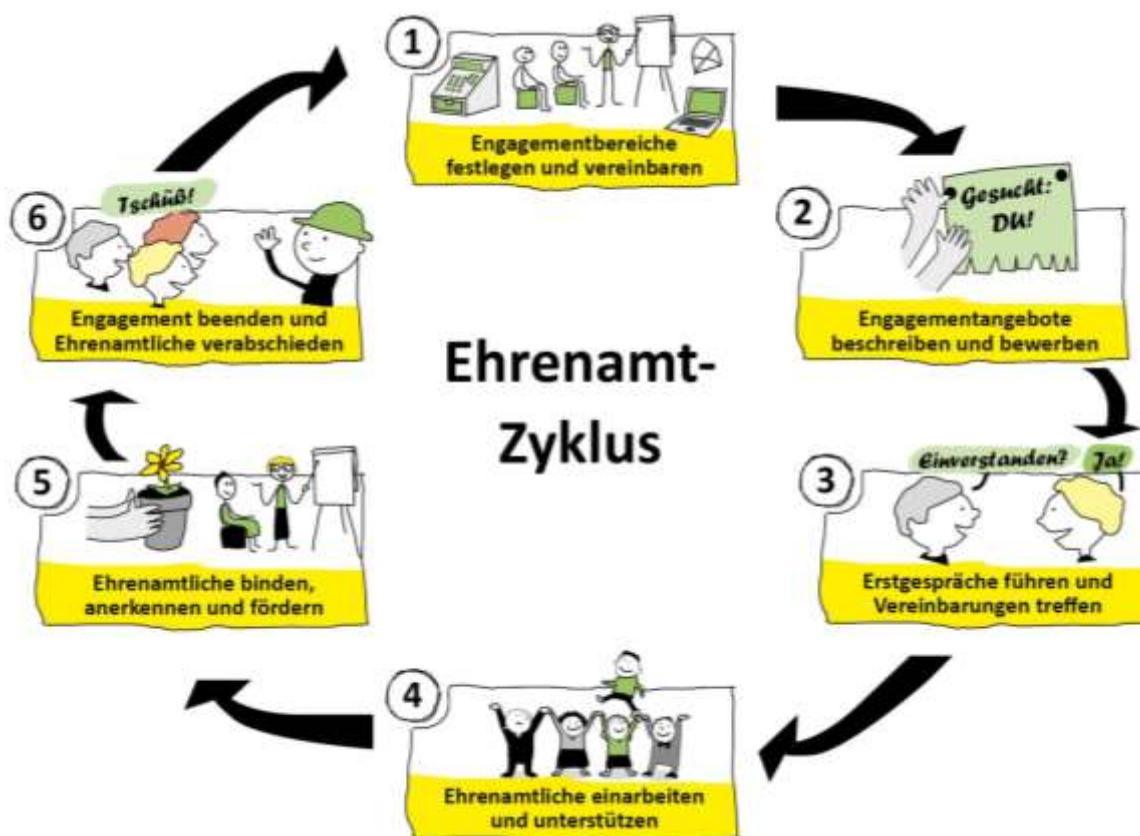
Aus diesem Grunde hilft es sehr, die Suche und die Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden gut vorzubereiten, damit die Verantwortlichen und die Mitarbeitenden in Zukunft viel Freude am gemeinsamen Engagement haben. Mittels einer Willkommensmappe kann der Einstieg für neue Mitarbeitenden entsprechend strukturiert werden.

Inhalt:

- I. Ehrenamtskonzept und der Zyklus verschiedener Phasen des Ehrenamts
- II. Willkommensmappe
- III. schriftliche Mitarbeitenden-Vereinbarung
- IV. Lerntagebuches / Checkliste zur Einarbeitung
- V. Leitfaden für ein Erstgespräch



I. Ehrenamtskonzept



Der Ehrenamt-Zyklus als Grundlage für ein Konzept zur Freiwilligenkoordination

Um ein Konzept zur Freiwilligenkoordination zu entwickeln, lohnt der Blick auf die einzelnen Schritte der Arbeit mit Freiwilligen – von der Gewinnung bis zur Verabschiedung.

(1) Engagementbereiche festlegen und vereinbaren

Ehrenamtliche kommen nur dann, wenn die angebotenen Aufgaben attraktiv für sie sind. Ein attraktives Angebot zu finden, setzt wiederum voraus, alle großen Tätigkeitsfelder – und die damit verbundenen anfallenden Aufgaben – innerhalb der Organisation zu kennen, da nur so viele verschiedene Einsatzmöglichkeiten für Ehrenamtliche gefunden

INFORMATION - WILLKOMMENSMAPPEN



werden können. Darauf aufbauend kann nun jede Aufgabe in den folgenden Kategorien näher beschrieben werden:

- Was ist das Ziel der ehrenamtlichen Aufgabe?
- Welche Tätigkeiten gehören zu der Aufgabe?
- Wie viel Zeit wird dafür mind. benötigt? (Einsatzzeit + Aus- und Weiterbildung + Besprechungszeit)
- Welche Fähigkeiten muss ein/e Freiwillige/r dafür mitbringen?

Da diese genaue Beschreibung die Grundlage für spätere Werbung ist, sollte auch gleich ein ansprechender Titel gefunden werden.

Mit dieser Grundlage ist klar, was von den Ehrenamtlichen erwartet wird und was nicht. (Auch Vorstandsarbeit lässt sich auf diese Art beschreiben und bewerben!)

(2) Engagementbereiche beschreiben und bewerben

Ein großer Teil der Beschreibung von Engagementbereichen ist durch den ersten Punkt schon abgedeckt. Was noch fehlt ist vor allem die Frage nach der Zielgruppe. Welche Gruppe von Menschen ist für die Aufgabe am besten geeignet? Schüler/innen, Rentner/innen, Lehrer/innen, Menschen mit bestimmten Kenntnissen?

Im Zweifel fragt man die für die jeweilige Aufgabe Zuständigen in der Gruppe, oder andere Engagierte und beschreibt darauf aufbauend die Lebenssituation, die Interessen und die Motive.

Wenn man nun eine Art „Stellenangebot“ verfasst gibt es ein paar Punkte die auftauchen, bzw. mehr oder weniger im Vordergrund stehen sollten:

- Wir bieten: Da es sich um ehrenamtliche Arbeit handelt, sollte vor allem der gesellschaftliche und persönliche Nutzen im Vordergrund stehen. Was kann man bei uns lernen? Was bietet die Mitarbeit in unserem Team? ...
- Wir suchen/Sie können: Dennoch sollten Anforderungen und Erwartungen nicht verschwiegen werden, da es letztlich darum geht den/die Richtige/n für die richtige Stelle zu finden.
- Wir sind: Eine kurze Beschreibung der eigenen Arbeit/des Teams darf nicht fehlen, damit klar ist, wer überhaupt sucht.
- Ihr/e Ansprechpartner/in ist: Ein/e gezielter Ansprechpartner/in erleichtert die Kontaktaufnahme und verhindert, dass Interessierte einfach vorbeikommen und dann nicht adäquat betreut werden. Mehrere Möglichkeiten der Kontaktaufnahme (persönlich, per Mail, per Telefon, ...) nehmen ebenfalls Hürden.

Was das richtige Medium für die Werbung von Ehrenamtlichen ist, hängt stark von der jeweiligen Zielgruppe ab. Eine/n Lehrer/in finde ich über ein schwarzes Brett in der Schule, eine/n Informatiker/in für meine Website über Facebook oder einen Aushang an der Uni, eine/n Journalist/in über eine Anzeige in der Zeitung, Bildungsreferent/innen über Freiwilligenagenturen, usw.. Eine Auswahl verschiedener Medien kann auch nicht schaden. Attraktiv sollte es sein und den Grundregeln guter Kommunikation entsprechen – der Rest bleibt der eigenen Kreativität überlassen. Zielgruppen für einzelne Aufgaben

INFORMATION - WILLKOMMENSMAPPEN



sollten in einem Konzept formuliert werden und eine Muster-Stellenausschreibung ebenfalls. → *Weiteres dazu siehe Kapitel Kommunikation.*

(3) Erstgespräche führen und Vereinbarungen treffen

Hier geht es für beide Seiten vor allem um die Frage: „Passen wir überhaupt zueinander?“ Neben einem ersten Kennenlernen sollten also gegenseitige Erwartungen und Motivationen abgeglichen werden – niemandem ist geholfen wenn es nicht passt und einfacher wird die Trennung von einander mit der Zeit auch nicht. → *Weiteres dazu siehe Kapitel Erstgespräche und Vereinbarungen.*

(4) Ehrenamtliche einarbeiten und unterstützen

Auch wenn klar sein sollte, dass eine gute Einarbeitung sinnvoll ist und unnötige Fehler oder Enttäuschungen verhindert, bleibt in der Realität dafür meist nur wenig Zeit, oder es wird einfach vergessen. Folgende Punkte sollten in einem Konzept für Freiwillige aber unbedingt beachtet werden:

- Die Organisation und der Ort sind fremd, ebenso die offiziellen und inoffiziellen Regeln. Je besser eine Organisation ihre eigene Struktur definiert hat (und auch transparent macht) – desto leichter fällt es neuen Mitarbeiter/innen sich zurechtzufinden.
- Das Team muss kennengelernt werden und Zeit gegeben werden um sich in das soziale Gefüge einzufinden. Ansprechpartner/innen müssen klar sein.
- Es muss genügend Zeit, Informationsmaterial und Anleitung gegeben werden, damit Standards, grundlegendes Fachwissen und die genauen Aufgaben der eigenen Tätigkeit erfasst werden können. Eine einheitliche Infomappe für neue Mitarbeiter/innen kann einen Großteil dieser Anforderungen abdecken.

(5) Ehrenamtliche binden, anerkennen und fördern

Fördern, verstanden als qualifizieren, steht meist *nicht* im Vordergrund des Interesses von Freiwilligen (wenn dann eher bei jüngeren Engagierten, die dies auch als Qualifizierung für den Arbeitsmarkt ansehen). Tätig sein, eine Aufgabe haben die Spaß macht und mit anderen Menschen zusammen einen Beitrag zum Gemeinwohl zu leisten, sind eher Motivationsgründe.

Deshalb sollte Qualifizierung immer praxisnah und am Interesse der Mitarbeitenden ausgerichtet sein. Die Wege sind vielfältig:

- Der/die Vorgänger/in kann eine Mentor/innenfunktion übernehmen
- Ein Erfahrungsaustausch kann in Sitzungen dabei helfen neue Sichtweisen zu erlangen oder Schwierigkeiten zu beheben
- Komplexe Sachverhalte können über ein Selbststudium von Fachliteratur verstanden werden
- Klassische Schulungen bieten eine Vielzahl von Methoden in der Gruppe an



Wichtig ist, dass die Förderung von Freiwilligen für diese immer kostenlos sein sollte und der Bedarf individuell ausgelotet wird. Passende Formen der Förderung können aber auch von Beginn an zu jeder Aufgabe mitbedacht und angeboten werden.

Anerkennung wird oft als nicht notwendig oder nicht erwünscht wahrgenommen, ist aber essentiell – gerade für die Arbeit mit Ehrenamtlichen. Qualifikation ist eine von vielen Arten dies zum Ausdruck zu bringen. → *Weiteres dazu siehe Kapitel Anerkennungskultur.*

(6) Engagement beenden und Ehrenamtliche verabschieden

Egal wie lange jemand in der Organisation mitgewirkt hat, die Art wie wir ihn verabschieden prägt stark das Bild von uns in der Öffentlichkeit.

Auch sollte man nicht versuchen jemanden daran zu hindern, überreden oder unter Druck zu setzen, wenn er/sie gehen will.

Ebenso kann es in Ausnahmefällen auch notwendig sein, sich als Organisation von Freiwilligen zu trennen. Diese Einzelfallentscheidungen müssen aber mit vorheriger Betrachtung aller Meinungen getroffen werden und gehören so nicht unbedingt in ein Konzept zur Freiwilligenkoordination.

Ein Konzept kann ein bestimmtes Ritual zur Verabschiedung enthalten und sollte auf jeden Fall den Aspekt einer Bescheinigung mit aufgreifen. Ein Nachweis über das Engagement ist gerade für jüngere Freiwillige gewünscht für Bewerbungen. Eine Urkunde kann aber ebenso eine Form der Anerkennung sein. Unterschiedliche Formen – je nach Wunsch des Ausscheidenden – sollten vorher bedacht und evtl. auch schon ausgearbeitet / vorbereitet sein. Auf jeden Fall müssen sie ohne vorherige Nachfrage angeboten werden.

Zusammengestellt von Judith Klingen, fairrhein, Fair-Handels-Beratung Niederrhein

Quellen:

- Sarah G. Hoffmann, Carola Reifenhäuser, Thomas Kegel: *Freiwilligen-Management*. ZIEL Verlag (Augsburg) 2009.
- Kompetenzzentrum – Ehrenamt; Paritätische Akademie gGmbH: *TOOLBUCH - Handreichung für das Ehrenamtsmanagement – Arbeit mit Ehrenamtlichen; Arbeitsversion; 2006; (online verfügbar unter: <http://www.ehrenamtsbibliothek.de/literatur/Toolbuch%20Handreichung%20fuer%20das%20Ehrenamtsmanagement.pdf>)*
- Weltladen-Dachverband e.V.: *Neue Mitarbeiter/innen gewinnen und einarbeiten. Modul zum Weltladen-Handbuch*. Mainz 2007

Weiterführende Informationen:

- <https://www.deutsche-stiftung-engagement-und-ehrenamt.de/>



II. Willkommensmappe

Zur Orientierung und leichteren Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden empfiehlt sich eine Willkommensmappe. In diesem Dokument werden alle relevanten Informationen zum Weltladen und Fairen Handel zusammengefasst und dem neuen Mitarbeitenden mit nach Hause gegeben sowie es die Einarbeitungszeit begleitet.

Entwurf Textbaustein

(Text in Anlehnung der Willkommensmappe von Sylvia Hank, Weltladen GmbH Augsburg und Werkstatt Solidarische Welt e.V.)

Herzlich Willkommen!

Wir freuen uns über Dein ehrenamtliches Engagement bei uns im Weltladen XY! Sehr herzlich begrüßen wir Dich in unserem Team, das aus vielen ehrenamtlichen, aber auch hauptamtlichen Mitarbeitenden besteht.

Bei uns wirst Du auf sympathische, engagierte Menschen treffen, mit denen Du Dich gemeinsam und aktiv für die Gestaltung eines gerechten Handels einsetzen kannst. Du wirst kulturelle Vielfalt entdecken und internationale Begegnungen erleben können. Wir wünschen uns zusammen viel Freude, sowie persönliche Bereicherung durch Dein Tun im Weltladen. In Deiner Tätigkeit werden wir Dich aktiv unterstützen!

Da wir ein Fachgeschäft des Fairen Handels sind, ist es uns wichtig, dass unsere Mitarbeitenden umfassend geschult und informiert sind. Auf den folgenden Seiten findest Du wichtige Informationen rund um den Fairen Handel, unseren Weltladen XY und unsere Tätigkeitsbereiche.

Inhalt:

1. Struktur des Weltladens XY: Verein, Weltladen-Gruppe, Arbeitsgruppen (Organigramm)
2. Ansprechpartner (mit Kontaktdaten, ggf. Foto)
3. Stellenbeschreibung (für einzelne Bereiche, Verantwortlichkeiten, sofern vorhanden)
4. Informationsquellen
5. Versicherungsschutz (optional)

Anlagen:

- Einarbeitungsliste / Checkliste
- Freiwilligen-Vereinbarung (optional)
- Flyer zum Weltladen / Verein
- Mitgliedsantrag zum Verein
- Grundlagen-Broschüren des Fairen Handels



(1) Struktur des Weltladen XY

Der Weltladen XY wird vom gemeinnützigen Verein ABC e.V. getragen und hat laut Satzung folgende Organe:

- Vorstand
- Arbeitsgruppen
- Mitgliederversammlung
-

Satzung und Organigramm des Vereins beilegen / einfügen

(2) Ansprechpartner

Vorstand Person 1:

Name, Adresse, Email, Tel, Foto

Vorstand Person 2:

Name, Adresse, Email, Tel, Foto

Ladenverantwortliche:

Name, Adresse, Email, Tel, Foto

EinkäuferInnen

Name, Adresse, Email, Tel, Foto

(3) Stellenbeschreibung

Sofern der Weltladen über Stellenbeschreibungen für die Tätigkeit der Ladendienst-Mitarbeitenden oder andere Bereiche im Weltladen verfügt, werden diese hier aufgeführt.

Was ist meine Aufgabe? – Stellenbeschreibung für den Ladendienst (Beispiel)

Der Ladendienst im Weltladen XY übernimmt während seiner Arbeitszeit eigenverantwortlich folgende Aufgaben:

- Fachliche Beratung der Kund:innen hinsichtlich der Produkte und Hintergründe des Fairen Handels
- Verkauf der Handelswaren im Laden
- Kasse und Abrechnung
- Informationen über aktuelle Veranstaltungen an Kund:innen weitergeben
- Achten auf Sauberkeit und Ordnung im Laden (Boden, Regale, Spül- und Kaffeemaschine, etc.)
- Mindesthaltbarkeitsdaten überprüfen

INFORMATION - WILLKOMMENSMAPPEN



- Fehlenden Produkte vom Lager in den Regalen auffüllen
- Fehlende Hilfsmittel wie Kassenrollen, Einkaufstüten, Milch aus dem Lager holen bzw. besorgen
- Bei Bedarf: fehlende Dienste klären
- Übergabe mit vorherigem und nachfolgendem Ladendienst (Was gibt es Neues? Preisänderungen? Gab es Probleme während der Schicht?)

Folgendes bitte nur in Absprache mit der Ladenverantwortlichen bzw. zuständigen Mitarbeiter:in in die Wege leiten:

- Einstellung und Einarbeitung neuer Freiwilliger -> Ladenverantwortliche
- Umbau bzw. Umgestaltung des Ladens -> Ladenverantwortliche, Dekoteam
- Neuerungen im Sortiment -> Mitarbeitenden-Treffen
- Aushänge und Auslagen im Laden -> Ladenverantwortliche
- Preisänderungen / Reduzierungen -> Ladenverantwortliche

(4) Informationsquellen

Wo erhalte ich Informationen zu aktuellen Veranstaltungen, Fortbildungen, Grundsätze des Fairen Handels und Produkten in unserem Weltladen? Umfangreiches Informationsmaterial zum Fairen Handel und zu Themen der Einen Welt gibt es in der Materialstelle des Weltladens, im Vereinsbüro, ...

Informationen rund um den Laden:

eigene Homepage, Mitarbeiter:innen-Treffen, Fortbildungen und Schulungen, Aushänge und Ordner im Laden,



Weiterführende Empfehlungen von überregionalen Organisationen:

Eine Welt Netzwerk Bayern e.V. www.eineweltnetzwerkbayern.de
"Fairer Handel in Bayern" - Beitrag von Dr. Alexander Fonari, Annegret Lueg, Dr. Markus Raschke, in: "Entwicklungspolitik in Bayern - Analysen und Perspektiven", 10. Auflage 2023.
https://www.eineweltnetzwerkbayern.de/fileadmin/assets/Publikationen/EP_in_Bayern_10_A_2023/2023_-_EWNB_-_10_A_-_EP_in_Bayern_-_FH.pdf

Fairtrade Deutschland: <https://www.fairtrade-deutschland.de/>

Naturland Fair Siegel <https://www.naturland.de/de/naturland/was-wir-tun/naturland-fair.html>

Forum Fairer Handel: <https://www.forum-fairer-handel.de/>

Importorganisationen banafair (<https://www.banafair.de/>), el puente <https://www.el-puente.de/>, gepa <https://www.gepa.de/home.html>, Globo fairtrade (<https://www.globo-fairtrade.com>) WeltPartner <https://www.weltpartner.de/de/>

Einzelne Organisationen bieten einen Newsletter an, diese können bei Interesse bestellt werden, damit gibt es laufend aktuelle Informationen.

(5) Versicherungsschutz (optional)

Wie bin ich im Rahmen meiner ehrenamtlichen Tätigkeit versichert? Welche Leistungen bietet mir der Weltladen XY und wie gehe ich Falle eines Schadens vor?

Unfallversicherung:

Grundsätzlich sind bei uns alle ehrenamtlich und unentgeltlich engagierten Mitarbeitenden während ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit über die Berufsgenossenschaft XY gesetzlich unfallversichert.

Vorgehen:

Arzt informieren, dass dies ein Unfall ist, der im Rahmen einer ehrenamtlichen Tätigkeit im Weltladen XY passiert ist.

Unverzüglich die Ladenverantwortliche oder Vorstand per Mail, Telefon oder persönlich darüber informieren

Eine Unfallanzeige mit genauer Beschreibung des Unfallherganges erstellen und ggf. mit der Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung beim Vorstand melden.



Haftpflichtversicherung

Sach- und Personenschäden während der Ausführung der ehrenamtlichen Tätigkeit für den Verein oder Weltladen sind im Regelfall über die Vereinshaftpflicht abgesichert. (z.B. Mitarbeitende verschüttet Kaffee über Mantel eines Kunden)

Vorgehen:

Schadenfall mit Schadenshöhe, Hergang, Name und Adresse, Telefonnummer der geschädigten Person sowie des schädigenden Mitarbeiters schriftlich aufnehmen. Unverzüglich die Ladenverantwortliche über den entstandenen Schaden informieren und die schriftliche Ausführung mit Datum und Unterschrift an diese weiterleiten.

Achtung: Diese Versicherung gilt nicht für Schäden, die während des Verkaufes innerhalb des Ladens an unseren eigenen Produkten entstanden sind. Diesbezüglich ist die private Haftpflichtversicherung zuständig. Auch in diesem Fall bitte die Ladenverantwortliche kontaktieren, um das Vorgehen zu besprechen. Vielen Dank!

Kassendifferenzen bei der Abrechnung:

Diesbezüglich haftet der Weltladen. Es liegt aber in der Umsicht der Ladenmitarbeitenden nach Ursachen zu forschen, bzw. diese möglichst zu vermeiden. Bei höheren Differenzen unbedingt die Ladenverantwortliche informieren.

Dienstreisehaftpflicht-Versicherung (sofern diese abgeschlossen wurde)

Fahrten, die mit dem privaten PKW im Auftrag des Weltladens oder des Vereins unternommen werden, sind über die Dienstreise-Haftpflicht-Versicherung abgedeckt. Diese Fahrt muss allerdings vorher mit der Ladenverantwortlichen abgeklärt werden. (Alternativ: Wenn für Fahrten eine Wegstrecken-Erstattung gewährt wird, entfällt dieser Anspruch.)

Vorgehen:

Fahrtenbuch kontinuierlich führen. Jede Fahrt in den Vordruck (erhältlich bei der Ladenverantwortlichen) eintragen und am Ende des Jahres dem Vorstand zu kommen lassen.

Im Falle eines Unfalles, Unfallhergang mit evtl. Name und Adresse des Unfallgegners schriftlich aufnehmen. Wenn notwendig, die Polizei rufen.

Unverzüglich die Ladenverantwortliche per Telefon, Mail oder persönlich darüber informieren.



III. Schriftliche Mitarbeitenden-Vereinbarung

Muster-Vereinbarung über freiwillige Tätigkeit

Zwischen dem „Weltladen XY“ und Herrn/Frau __ (Name, Adresse) __ wird folgende Vereinbarung über eine ehrenamtliche Tätigkeit getroffen:

Herr/Frau _____ wird (a) in der Zeit vom _____ bis _____ / (b) ab dem _____ wöchentlich / monatlich ca. ____ Stunden im _____ freiwillig und unentgeltlich für den „Weltladen XY“ tätig.

Herr/Frau _____ wird die im Anhang beschriebenen Tätigkeiten ausführen.

Vom „Weltladen XY“ erhält Herr/Frau _____

- auf Wunsch ein Infopaket mit Informationen über die Organisation und das Einsatzgebiet,
- ein Einführungsgespräch oder eine Einführungsveranstaltung und nach Möglichkeit Fortbildungsangebote,
- Unterstützung und Anleitung durch die Mitarbeiter/innen,
- Einen Haftpflicht- und Unfallschutzversicherungsschutz während des Einsatzes für den „Weltladen XY“,
- Eine pauschale Auslagenerstattung,
- Für die Tätigkeit benötigte Arbeitsschuttmittel, Arbeitsschutzbelehrungen und Ausrüstung / Material
- Auf Wunsch eine Bescheinigung über die Art und den Umfang der freiwilligen Tätigkeit,
- Bei Fragen und Schwierigkeiten ein Gespräch in vertraulicher Atmosphäre.

Herr/Frau _____ stimmt zu,

- seiner/ihrer allgemeinen Sorgfaltspflicht nachzukommen,
- seine/ihre freiwilligen Tätigkeiten entsprechend den Zielen des „Weltladen XY“ durchzuführen,
- an einem Einführungsgespräch oder einer Einführungsveranstaltung teilzunehmen,
- die Schweigepflicht bzgl. vertraulicher Daten einzuhalten,
- während freiwilliger Tätigkeiten in Kontakt zur Öffentlichkeit eine Identifikation-Plakette des „Weltladen XY“ sichtbar zu tragen,
- getroffene Vereinbarungen über Einsatzzeiten und – aufgaben zu erfüllen und eine Verhinderung frühestmöglich bekannt zu geben,
- den „Weltladen XY“ frühestmöglich über die Absicht, die freiwillige Tätigkeit zu beenden, zu informieren.

Ort, Datum

Weltladen XY / Ladenleiterin

Freiwillige/r

Nach: „Muster-Vereinbarung über freiwillige Tätigkeiten“, aus Sarah G. Hoffmann, Carola Reifenhäuser, Thomas Kegel, 2009: Freiwilligen-Management. Augsburg: ZIEL Verlag, S.92



IV. Lerntagebuch / Checkliste zur Einarbeitung

Je nach den Erfordernissen des Weltladens diesen Plan individuell gestalten!

| Lernschritte | Erklärt am/ Datum: | durch: (mit Handzeichen bestätigen) |
|--|--------------------|-------------------------------------|
| 1. Lernschritt: Den Weltladen kennen lernen (MentorIn) | | |
| Anmerkung: Die Einführung bezieht sich auf die grundlegende Einführung in die Räumlichkeiten und gibt eine Anfangs-Orientierung, wer was im Laden macht. Da es für Neue schwierig ist, sich eine abstrakte Struktur zu merken, sollte später eine Vertiefung folgen, wenn mit Namen und Funktionen Gesichter verbunden werden können und die Räumlichkeiten vertrauter sind. | | |
| Räume und Nebenräume des Weltladens zeigen, Garderobe | | |
| Toiletten, Regeln für externe Toilettennutzung | | |
| Lager, Vorratsschränke, Etiketten, Büromaterialien | | |
| Müll, Mülltrennung, Putzmaterial | | |
| Leergutlagerung | | |
| Telefonanlage, Telefonnummernverzeichnisse, Verhalten am Telefon, <i>grundlegende</i> Ansprechpersonen/ Zuständigkeiten bei Fragen | | |
| Vorstellen von Mitarbeitern und deren Kompetenzen | | |
| Schichtplangestaltung, Schichtübergaben, Arbeitszeiten | | |
| Treffen der Weltladen-Gruppe | | |
| Verhalten im Krankheitsfall | | |
| Pinwand, Orte für Informationen (erste Orientierung) | | |
| Grundlegenden Ablauf einer Ladenschicht erklären | | |
| Geräteeinweisung <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kaffeemaschine ➤ Kaffeemühle ➤ Waage ➤ Andere Geräte | | |
| Verhalten im Brandfall Wo befindet sich der Feuerlöscher? Wo sind Notausgänge? | | |
| Verhalten bei Stromausfall Wo ist der Sicherungskasten? | | |
| Verhalten bei Unfällen Verbandskasten Meldung Versicherung | | |
| 2. Lernschritt: Die Weltladenbewegung kennen lernen (Seminar oder MentorIn) | | |
| Grundlagen des Fairen Handels (Idee erläutern und anhand der folgenden Punkte erläutern) | | |
| Entstehungsgeschichte und Entwicklung der Weltläden Geschichte des eigenen Weltladens | | |
| Organisationen des Fairen Handels: Eine Welt Landesnetzwerke, Importorganisationen, Siegelorganisationen, WLDV, FFH, Kirhliche Hilfswerke, etc. | | |

INFORMATION - WILLKOMMENSMAPPEN



| Lernschritte | Erklärt am/ Datum: | durch: (mit Handzeichen bestätigen) |
|--|--------------------|-------------------------------------|
| Arbeitsweise von Weltläden: 3 Säulen: Handel, Bildung, Politik | | |
| 3. Lernschritt: Die Kasse kennen und bedienen lernen (MentorIn) | | |
| Einführung in das Verkaufssystem am PC oder Kasse <ul style="list-style-type: none"> ➤ Produkt finden/ Warengruppen ➤ Eigenbedarf buchen ➤ Gutscheine buchen, Annahme von Gutscheinen ➤ Rabatt, Aktionsware ➤ Fehlbuchung/ Storno ➤ Leergutbuchung ➤ Kosten/ Barentnahmen (Nötige Belege) ➤ Quittungen schreiben und drucken | | |
| Preisschilder: Bedeutung der Codierungen auf den Preisschildern (Importeure/Weltladen) | | |
| Weitere Geräte oder PC-Funktionen | | |
| | | |



| | | |
|--|--|--|
| 4. Lernschritt: Wissen rund um den Verkaufsservice (Seminar und/oder in Praxis mit MentorIn) | | |
| Wo finde ich nötige Informationen wie Preise, Kataloge u.a. | | |
| Wen informiere ich, wenn Ware nachbestellt werden muss? | | |
| Sonderbestellungen von Kunden (Ablauf und Lagerort) | | |
| Ausgabe (und Einlösung) von Geschenk- und anderen Gutscheinen | | |
| Rabatte | | |
| Beschädigungen von Waren während der Verkaufszeit | | |
| Reklamationen, Umtausch auf Kulanz | | |
| Waren nachräumen <ul style="list-style-type: none"> • leere Regale auffüllen • jüngere Mindesthaltbarkeit nach vorne • Grundlegende Gestaltungs-/ Dekorationsregeln • Vorratslager kennen lernen | | |
| 5. Lernschritt: Beispielhaft am Kaffee den fairen Handel verstehen (Seminar o. MentorIn) | | |
| Kaffee im Sortiment des Weltladens | | |
| Kaffeearten | | |
| Wie wird Kaffee angebaut? | | |
| Produzenten vorstellen | | |
| Kaffeewelthandel | | |
| Kaffeehandel in Deutschland | | |
| Vorstellen der Nachschlagewerke zu Handelspartnern und Produkten | | |
| 6. Lernschritt: Organisatorisches Wissen für den Ladenalltag (Praxis mit MentorIn; gegebenenfalls aufteilen auf eine Morgenschicht und eine Abendschicht) | | |
| Verwaltung des Ladenschlüssels | | |
| Die erste Ladenschicht am Morgen <ul style="list-style-type: none"> ➤ Wechselgeld, Umgang mit der Geldkassette ➤ Post, Postfächer, Anrufbeantworter ➤ Beleuchtung ➤ Geräte anstellen ➤ Was ist bereitzustellen (z.B. bei Kaffeeauschank Milch)? | | |
| Mitteilungsbuch <ul style="list-style-type: none"> ➤ Neue Infos lesen ➤ Anregungen dazu schreiben | | |
| Nachkaufen aufgebrauchter Ladenausstattung/ Betriebsmittel | | |
| Putzplan kennen und Tätigkeit übernehmen | | |
| Gebrauchtes Geschirr spülen | | |
| Umgang mit Müll, sortieren, wegbringen; Altpapier und Rückgabe-Kartons von Importorganisationen sammeln | | |
| Leergut lagern | | |
| Auf Ordnung im Laden achten <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rucksäcke, Jacken an der Garderobe aufhängen ➤ Ladentheke aufgeräumt halten ➤ Kasse geschlossen halten ➤ Auf Sauberkeit im Verkaufsraum achten | | |
| Umgang mit Anfrage für Plakat- und Flyerauslage | | |

INFORMATION - WILLKOMMENSMAPPEN



| | | |
|---|--|--|
| Telefongeld für Privatgespräche | | |
| Letzte Schicht <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kasse, Abrechnung ➤ Spenden, Kosten, Auslagen, Fehlbetrag u.a. Sonderfälle verbuchen ➤ Abschlussarbeiten Beleuchtung, Heizung, Fenster ➤ Bank | | |
| Umgang mit der Bibliothek <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rubriken kennen ➤ Ausleihsystem kennen | | |
| Verkaufte Waren nachräumen | | |
| Gestaltung von Schaufenster und Sonderpräsentationen (Wer/Wann) | | |
| 7. Lernschritt: Who is who im Laden und im Fairen Handel (MentorIn und Seminar) | | |
| Innere Organisation des Ladens und Ladengruppentreffen <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aufgabenbereiche und Zuständigkeiten im Weltladen ➤ Treffen der Arbeitsgruppen ➤ Postfächer der Arbeitsgruppen ➤ Entscheidungsstrukturen im Weltladen ➤ Protokolle ➤ Terminkalender ➤ Klausurtag oder Ladenwochenenden ➤ Ladengeburtstag | | |
| Netzwerke in denen der Weltladen direkt und indirekt verankert ist: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Struktur der Netzwerke und Verbände (des Fairen Handels) ➤ Landesnetzwerke der EineWelt-Gruppen: z.B. Eine Welt Netzwerk Bayern e.V., WLDV ➤ Kampagnen, Faire Woche, Weltladentag ➤ Bayerischer Eine Welt Preis https://www.eineweltnetzwerkbayern.de/eine-welt-preis/ ➤ Vernetzungstreffen in Bayern: „Bayerische Eine Welt-Tage“ mit „Fair Handels Messe Bayern“ (https://www.eineweltnetzwerkbayern.de/fairer-handel/bewt/), Runder Tisch Fairer Handel in Bayern, Fairtrade Towns und Fairtrade Schools, Portal Bayern eine Welt (www.bayern-einewelt.de), Arbeitsgemeinschaft bio – regional – fair (https://www.eineweltnetzwerkbayern.de/fairer-handel/bio-regional-fair/) ➤ Ausstellungen zum Fairen Handel: https://www.eineweltnetzwerkbayern.de/service/ausstellungen ➤ Lokale Netzwerke / Gewerbevereine / Regionaltreffen von Weltläden ➤ Glossar für Abkürzungen im Fairen Handel | | |
| Andere Akteure im Fairen Handel: FFH, Fairband, Kirchliche Hilfswerke, Jugendverbände | | |
| 8./9 Lernschritt: Die Importeure und die Annahme von Lieferungen (Seminar und/ oder Praxis gemeinsam mit MentorIn) | | |
| Warenlieferung annehmen und kontrollieren | | |
| Wohin mit den kontrollierten Waren? | | |
| Wohin mit Paletten und Verpackungsmaterial? | | |
| Was passiert mit dem Lieferschein? Reklamationen und Weiterbearbeitung | | |

INFORMATION - WILLKOMMENSMAPPEN



| | | |
|---|--|--|
| Zuordnung Produktinfos zu eingegangenen Waren | | |
| Fair-Handels-Organisationen und ihre Partner <ul style="list-style-type: none"> ➤ ProduzentInnen und Importeure ➤ GEPA ➤ El Puente ➤ Weltpartner ➤ Weitere? ➤ Weitere Organisationen und ladeninterne Projekte | | |
| Landesnetzwerke der EineWelt-Gruppen: Eine Welt Netzwerk Bayern e.V. | | |
| Zeichen und Siegel im Fairen Handel: Fairtrade, Naturland Fair, etc. I | | |
| Bio-Siegel | | |
| Lieferantenkatalog / Fairband / World Fair Trade Organisation, | | |
| 10. Lernschritt: Der Kunde – das (un-)bekannte Wesen (Seminar und in Praxis mit MentorIn) | | |
| Beratungs- und Verkaufsgespräch mit KundInnen <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kunden begrüßen, Blickkontakt, ggfs. auf Kunden zugehen ➤ Offenheit, Interesse zeigen ➤ Wunsch als Anregung oder Bestellung aufnehmen ➤ Ggf. auf Sonderangebote hinweisen ➤ Infoblätter oder Produktpass anbieten ➤ Kassenzettel / Quittung aushändigen ➤ Bedanken ➤ Verabschieden | | |
| Den Laden nicht unbeobachtet lassen | | |
| Wie wirke ich im Laden? <ul style="list-style-type: none"> ➤ Regeln für Kleidung und Körperhygiene ➤ Angenehme Ladenatmosphäre (Musik, Ordnung...) ➤ Trinken, Essen u.ä. vor Kunden ➤ Gespräche von LadenmitarbeiterInnen untereinander | | |
| Kundentypen und wie man auf sie eingeht | | |
| Verkaufsgespräche einüben | | |
| Wie verhindere ich Ladendiebstahl? | | |
| Argumentationstraining: Wie erkläre ich Fairen Handel? | | |
| | | |
| 11. Lernschritt: Der Weltladen als Wirtschaftsbetrieb (Seminar oder ggfs. MentorIn) | | |
| Rechtsform des Weltladens | | |
| Unterscheidung ideeller Bereich/Geschäftsbetrieb und Konsequenzen | | |
| Umsatzsteuer | | |
| Kalkulation Verkaufspreise des Weltladens (und des Fairen Handels) | | |
| | | |
| 12. Lernschritt: Wirkung des Weltladens nach außen (Seminar oder MentorIn) | | |
| Werbung und Marketing | | |
| Professionelles Auftreten von Weltläden als Einzelhandelsgeschäft | | |
| Grundsätze der inneren und äußeren Ladengestaltung | | |
| Umsatzorientierung und Fairer Handel (Bedeutung für Handelspartner, Bedeutung für unser Selbstverständnis) | | |



V. Leitfaden für ein Erstgespräch

1. Die Einladung:

Laden Sie einen oder auch mehrere Interessenten zum Erstgespräch ein und organisieren Sie Raum, Getränke und ausreichend Zeit. Erklären Sie im Vorfeld, wo Sie zu finden sind und ob Sie z.B. die Fahrtkosten erstatten. Schicken Sie auch, wenn möglich, bereits Informationsmaterial über Ihre Organisation zu.

2. Vor dem Gespräch

Bereiten Sie sich kurz auf das Gespräch vor und überlegen Sie sich noch einmal, welche Engagementangebote Sie für den Interessenten zur Verfügung haben. Die grundsätzliche Haltung im Gespräch ist „auf einer gleichen Augenhöhe“. Sie führen kein Bewerbungsgespräch!

3. Im Erstgespräch

... Sie beginnen das Gespräch

Sie sollten im Gespräch den Anfang machen und nach der Begrüßung sich (auch ihre Position) und Ihre Organisation kurz vorstellen.

4. Im Gespräch

... lernen Sie ihr Gegenüber kennen

Lassen Sie den Interessenten sich anschließend vorstellen und fragen Sie nach Interessen, Fähigkeiten und Erwartungen. Versuchen Sie herauszufinden, welche Motive der Interessent für ein Engagement hat. Fragen Sie, wie viel Zeit ihr Gegenüber zur Verfügung hat und ob das Engagement zeitlich befristet sein soll. Hören Sie aufmerksam zu und zeigen Sie ehrliches Interesse und Wertschätzung, auch wenn Ihr Gegenüber nicht Ihre Erwartungen erfüllt.

5. Im Gespräch

... passen wir zueinander?

Stellen Sie dann die möglichen Engagementangebote detailliert vor und überlegen Sie gemeinsam, welches Engagement am besten zu Ihrem Gesprächspartner passen könnte. Überlegen Sie ehrlich, ob die Person sich dafür eignet und sprechen Sie offen darüber, welche Kenntnisse ihrer Meinung nach fehlen und ob und wie man dies durch eine geeignete Qualifizierung oder eine gute Einarbeitung ausgleichen könnte.

Auch wenn es schwer fällt, sollten Sie sich nicht scheuen, einen Interessenten abzulehnen, wenn Sie der Überzeugung sind, dass er überhaupt nicht zu den Werten und Zielen Ihrer Organisation passt. Sie ersparen allen Beteiligten viel Zeit und Ärger.

Sie können natürlich einen Interessenten, für den Sie aktuell kein passendes Ehrenamt haben, an eine andere Einrichtung oder eine Freiwilligenagentur weitervermitteln.

6. Im Gespräch



... was bieten wir dem neuen Freiwilligen?

Haben Sie eine freiwillige Aufgabe gefunden, die zu beiden Seiten gut passt, sollten Sie noch über die konkreten Rahmenbedingungen des Engagements informieren.

Diese könnten sein:

- Beginn und Dauer der Einarbeitung oder Probephase
- Ansprechpartner
- Auslagenerstattung (Fahrkosten, Verpflegung)
- Versicherungsschutz sowie Rechte und Pflichten (Schweigepflichterklärung, Datenschutzerklärung, verbindliche Zeiten)
- Fort – und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Persönliche Entwicklungsmöglichkeiten
- Formen der Anerkennung

7. Im Gespräch

... wir sind uns einig und treffen eine Vereinbarung

Für die Zeit der freiwilligen Tätigkeit sollten beide Seiten, die Organisation und der Freiwillige, eine gewisse Verbindlichkeit schaffen. Diese kann in einer Vereinbarung schriftlich festgehalten werden, muss aber in jedem Fall mündlich vereinbart werden und erklärt werden.

Siehe auch Engagement-Vereinbarungen

(aus Sarah G. Hoffmann, Carola Reifenhäuser, Thomas Kegel: Freiwilligen-Management. ZIEL Verlag (Augsburg) 2009. Seite 89f)

Die Fair Handels-Beratung im Eine Welt Netzwerk Bayern e.V. wird gefördert aus Mitteln des Kirchlichen Entwicklungsdienstes durch Brot für die Welt - Evangelischer Entwicklungsdienst sowie von den bayerischen (Erz-)Diözesen - Danke!