

# Kassentraining zahlt sich aus

Wie sich Zuwanderinnen im BildungsCentrum fit für ein Berufsleben machen

VON HARTMUT BRANDTMANN

■ Herford. Alles und alle auf einmal. Neun Kunden stürmen den Supermarkt. Sie kaufen, fragen und klagen. Diese verschärfte Wirklichkeit ist Teil des Trainings für acht Frauen, die aus Polen, Russland, der Türkei und aus Afrika in den Kreis Herford gekommen sind. Sie wollen integriert und auch beruflich eingegliedert werden – an der Supermarktkasse.

Im BildungsCentrum an der Mönchstraße ist das Trainingszentrum mit acht Kassen eingerichtet. „Sparcenter“ heißt der Übungssupermarkt. Jadwiga Hojenska hat das Schild gestaltet. Auf großen Tischen in der Mitte stehen die (leeren) Packungen mit den Preisen, die die Frauen schnell erfassen und eintippen müssen. Die pädagogische Begleiterin Ute Chrost hat Schikanen eingebaut: Rabatt, Umtausch, Kartenzahlung, Storno, Korrektur, Gutschein und auch noch das Wechseln der Kasselrolle. Über der Kasse hängt die Liste mit den Artikelnummern: von Tragetasche Nr.1, bis Gurke Nr.11.

Maria Firsowa lässt sich nicht aus der Ruhe bringen. In Tula bei Moskau hatte sie schon als Lebensmittelverkäuferin gearbeitet. Vor drei Jahren zog sie zu ihrer Mutter nach Bünde. Damals konnte sie kaum deutsch. Das Sprachproblem ist kleiner geworden, aber noch nicht gelöst. Deswegen ist das Kassentraining



Prachtstück: Während des Kurses ist auch die Geschäftsgründung Thema. Das Kleid wirbt für die Dienstleistung Hochzeitsorganisation.

## Sandwich: Vorteil, Preis, Vorteil

■ Das Verkaufsgespräch kann ein Geschäft perfekt machen oder es scheitern lassen. Dieser Teil des Kurses ist mehr als Vokabeln und Grammatik.

Die offene Frage: „Was darf ich Ihnen zeigen?“ kann das Gespräch in Gang bringen. Bei der geschlossenen Frage: „Wenden Sie schon bedient?“, erwartet die Verkäuferin eine kurze Antwort. Nach der positiven Suggestivfrage: „Sie möchten doch sicher ein hochwertiges Hemd?“, soll der Kunde „Ja“ zum Kauf sagen. Solch eine ne-

gative Suggestivfrage: „Sie finden doch auch, dass nur dieses Kleid infrage kommt“, kann in die Sackgasse führen.

In der Zerlegungsmethode sagt man nur, was die Einzelteile, beispielsweise eines Autos, kosten. Der Preis erscheint gering in der Verkleinerungsmethode: „Die Kaffeemaschine hält zehn Jahre, der Kaffee kostet täglich nicht einmal fünf Cent.“ Den Preis kann man auch wie ein Sandwich appetitlich machen: Man packt ihn in die Vorteile des Produktes ein.

vor allem ein Deutschkurs, der durch Verkaufsgespräche eine berufsbezogene Note bekommt.

Die Sprachbasis wurde in einem ersten Integrationskurs ge-

legt. Ein Praktikum in Geschäften und Supermärkten begleitet die Ausbildung an der Kasse. Ute Chrost hat im Laufe der Jahre eine gute Zusammenar-

beit aufgebaut. Finanziert wird das Projekt vom Europäischen Sozialfonds. Die Arbeiterwohlfahrt, das katholische Bildungswerk In Via, die Recyclingbörse und das Esta-Bildungswerk gehören ebenfalls zu der Trägergemeinschaft. Und in allen Fällen geht es um berufliche und sprachliche Ausbildung, überwiegend von Zuwanderern.

Im Bildungszentrum entwickeln sie auch Geschäftsideen wie „Der Weg zum Glück“. Brautleute können das Gesamtpaket buchen: die Hochzeitstorte, die Limousine, den Party-service, den Fotografen, Schmuck und das Hochzeitskleid. Das ausladende Ausstellungsstück haben die Frauen aus Gardinen genäht.

Dieses Projekt ist fiktiv. Das Training „Kassenverkauf“ soll berufliche Möglichkeiten eröffnen. Für fünf Kursteilnehmerinnen sieht die Leiterin Christine Becker gute Chancen auf einen Job als 400-Euro-Kraft. Und im nahenden Weihnachtsgeschäft können die Chancen steigen.

Wer nicht an die Kasse kommt, kann in der „Regalpflege“ eingesetzt werden. Mit Computer und Scanner sind die Frauen nach den sechs Monaten vertraut. „Sie sollen die Qualität einer Kassen-Ersten haben“, sagt die Lehrerin Paulina Daniel.

Am 8. November geht es an die Kassen, und die Praktikantinnen haben eine Bitte an die Kunden: Habt ein bisschen Geduld und sprecht langsam.