

Rollenspiel zum Thema „Lösungswege diskutieren“

„Supermarkt“

(2-4 Teilnehmer*innen, Niveau: B2)

Aufgabe:

Überlegen Sie zusammen mit Ihrem/Ihrer Gesprächspartner/in, wie Sie in dieser Situation angemessen reagieren.

Thema	„Supermarkt“
Situation	<p>Sie sind Mitarbeiter*in eines Supermarktes.</p> <p>Heute wurden wie jeden Donnerstag im laufenden Betrieb von mehreren Auszubildenden die Regale mit neuen Waren aufgefüllt. Dabei ist nicht alles rundgelaufen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die einzelnen Produkte sind nicht immer an dem dafür vorgesehenen Platz eingeräumt worden. Vor allem einige ältere Stammkunden waren sehr verärgert darüber, da sie lange nach diesen Produkten suchen mussten. - Außerdem wurden nach dem Einräumen die Transportverpackungen nicht zügig weggeräumt, sodass sie zum Teil die Gänge versperrten und Kunden nicht mehr an die Regale kommen konnten. - Zu guter Letzt ist dann noch eine Kundin über eine nasse Stelle auf dem Gang ausgerutscht, die durch das Auspacken von Tiefkühlkost entstanden ist. Bis auf eine kleine Schramme an der Hand und verschmutzter Kleidung ist der Kundin zum Glück nichts passiert.
Stichpunkte	<p>Probleme:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Mängel /Welche Fehler? <p>Betroffene Kunden/Kundinnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wie reagieren bei den älteren Stammkunden? - Was der gestürzten Kundin als Entschädigung anbieten? - ... <p>Auszubildende</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nachbesprechung? - Welche Hilfestellungen möglich? - ... <p>Langfristige Maßnahmen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortbildung/Schulung Mitarbeitende? - Neuorganisation Warenauffüllung? - ...

