

Link: <http://csr-news.net/main/2009/05/29/karstadt-bochum-punktet-mit-einem-sympathischen-baren/>

Datum: Freitag, 29. Mai 2009



Bild: Bianca Kroos und Ulrike Kunst-Hilbers bei der "Bärenweitergabe"

## KARSTADT Bochum punktet mit einem sympathischen Bären

Bochum > Bochum ist die erste KARSTADT-Filiale, die mit dem Thema "Verantwortung tragen" und dem sympathischen Symbol-Bären an die Öffentlichkeit tritt. Die heutige Premiere erlebte ein großes Medieninteresse, war aber keine geplante PR-Aktion. Die Idee dazu kam Filialgeschäftsführerin Bianca Kroos, als sie Berichte über das Verantwortungsprojekt las. Und der heutige Aktionstag wurde auch deshalb ein Erfolg, weil Bianca Kroos ihre Mitarbeiter von dieser Idee begeisterte.

Die KARSTADT-Filiale in Bochum ist ein besonderes Warenhaus. Anders als andere KARSTADT-Häuser ist diese Filiale nicht in der Innenstadt, sondern im Einkaufszentrum Ruhr-Park an einer Autobahnausfahrt gelegen. In der aktuellen Situation erscheint der erkennbare Standortvorteil jedoch als ein Nachteil: Denn als Argument für den Erhalt dieses Standorts entfällt dessen Bedeutung für die Belegung einer Innenstadt. Dafür ist KARSTADT Bochum erfolgreich. Die regelmäßigen Umfragen weisen eine Mitarbeiterzufriedenheit von 80% und eine Kundenzufriedenheit von 75% bis 80% aus. In Schulnoten ausgedrückt ist das eine 1,6. Und KARSTADT Bochum ist an seinem Standort der "Platzhirsch" ohne ein anderes Warenhaus in seiner Nähe.

Bianca Kroos glaubt an das Warenhaus-Konzept. Seit 20 Jahren ist sie bei KARSTADT, seit zwei Jahren in Bochum. Viele ihrer Kunden schätzen das Angebot "Alles unter einem Dach" und die unmittelbare Wahl zwischen einer Vielfalt an Marken. Und sie erleben eine motivierte und kundenorientierte Mitarbeiterschaft. "Wer glaubt, hier bei uns einen Haufen trauriger und ängstlich auftretender Mitarbeiter zu sehen, der irrt sich", betont Bianca Kroos. Die vielen spannungsreichen Medienberichte sind für das 250-köpfige Team von KARSTADT Bochum schon eine Belastung. Aber die Mitarbeiter haben den Mut und die Zuversicht nicht verloren. Die große Politik verändern können wir nicht, und wir haben auch keinen direkten Einfluss auf die Kreditvergabe. Aber wir können Verantwortung für unsere Kunden übernehmen, betont Bianca Kroos. Heute tun sie das besonders symbolträchtig - und werden dafür morgen eine positive Medienresonanz erleben.

Die Aktion "Verantwortung tragen" hat Bianca Kroos im Gespräch mit ihren Abteilungsleitern und den Mitarbeitern vorbereitet. Überhaupt ist sie in diesen Tagen viel mit ihrem Team im Gespräch, um Ängste zu nehmen. Besonders wichtig ist ihr, dass alle bei der heutigen Aktion dabei sind - vom Hausinspektor über die Leute im Back Office bis zu den Verkäufern an der Front. Als Zeichen ihrer Identifikation mit dem Thema tragen sie einen Button mit dem Gesicht des Bären und der Aufschrift "Verantwortung tragen". In drei morgendlichen Briefings sind die Mitarbeiter über Inhalt und Ablauf des heutigen Tages informiert worden. "Ich trage Verantwortung, dass die Lebensgrundlage meiner Mitarbeiter erhalten bleibt. Lebensgrundlage bedeutet in diesem Fall Arbeit und Verdienst. Ich trage Verantwortung dafür, wie sich Mitarbeiter und Kunden in unserer Filiale wohl fühlen. Ich trage Verantwortung für Aufrichtigkeit und Ehrlichkeit im Umgang mit unseren Kunden." So lautet das Verantwortungs-Statement von Bianca Kroos, und dieses Verantwortungsverständnis nach Innen und nach Außen will das Mitarbeiterteam heute seinen Kunden näher bringen.

Heute wanderte der Bär von Abteilung zu Abteilung und jedes Team hat sich Situationen einfallen lassen, in denen Teammitglieder mit dem Bären fotografiert wurden. Dazu gab es außer den Buttons an den Kassen Ständer mit Informationsmaterial zu der Aktion. Auch in der Abteilung Damen Fashion im ersten Stock. Hier ist Ulrike Kunst-Hilbers verantwortlich. Sie sieht in der Aktion die Chance, KARSTADT nach manchen kritischen Berichten positiv ins Gespräch zu bringen. Ulrike Kunst-Hilbers identifiziert sich mit der Verantwortungsübernahme und sie argumentiert ähnlich wie ihre Chefin: Wir sind das kleinste Glied in der Kette, aber wir können dafür sorgen, dass sich die Kunden in unserer Abteilung wohl fühlen. Ulrike Kunst-Hilbers konnte manche Kundenfragen zu dem Projekt beantworten. Und die Aktion hat ihrem Team Spaß gemacht. Das liegt wohl an dem sympathischen Bären, sagt Ulrike Kunst-Hilbers. Dass KARSTADT Bochum hohe Werte in der Kundenzufriedenheit erzielt, liegt jedenfalls an dem sympathischen und engagierten Mitarbeiterteam, das Verantwortung übernimmt: für die Zufriedenheit ihrer Kunden und für die eigene Zukunft.