Tagesstätte OBENauf: Genuss&Kunst

Zur Tagesstätte OBENauf gehört Genuss&Kunst,
das ist eine Galerie mit einem kleinen Shop.
Genuss&Kunst ist am Hauptplatz in Retz.
Das ist sehr gut, weil da viele Besucher*innen sind und
zu uns ins Genuss&Kunst kommen.
Das Genuss&Kunst ist ganz neu umgebaut.
Früher war es nur ein **Shop**,
jetzt ist es auch eine **Galerie**.
Besucher*innen und Kund*innen können dort
Kaffee trinken und einen Kuchen essen.

Das Problem vorher war:
Die **Klienten und Klientinnen,**
die dort arbeiten, **waren am Anfang sehr nervös.**
Sie waren sich nicht sicher,
wie sie Gäste begrüßen sollen.
Sie waren sich nicht sicher,
was sie sagen sollen, wenn Besucher kommen.
Sie waren sich nicht sicher,
was sie über die Kunstgruppe erzählen sollen.
Dann haben wir gemeinsam **Mappen für jede und jeden,**
der im Genuss&Kunst arbeitet, gemacht.

In den Mappen steht:

- Was ist meine Aufgabe zu Dienstbeginn?
- Wie gehe ich mit Gästen und Kunden und Kundinnen um?
- Was kann ich sagen?
- Was kann ich von der Kunstgruppe erzählen?

Das wird regelmäßig geübt.

Wir haben auch mit **"Mystery Shoppern"** geübt.

Da kommt jemand, der testet,

wie gut der Verkauf bei uns funktioniert.

Wir wissen nicht, dass dieser Mensch kommt.

Der Mensch sagt uns dann,

was gut geklappt hat und was wir verbessern können.

Danach besprechen wir gemeinsam,

wie wir unsere Arbeit verbessern können.

Stolz sind wir:

- Weil jetzt alle sicherer in unserer Arbeit sind.
- Weil wir uns mehr zutrauen,
  mit Gästen und Kunden und Kundinnen zu reden.
- Weil wir jetzt mehr gute Rückmeldungen
  von Gästen und Kunden und Kundinnen
  zu unserer Arbeit (unserem Service) bekommen.