

## Berufe mit Zukunft 13

### Kunden beraten, Waren abwiegen, verpacken, dekorieren...

#### *Salima Chelah absolviert bei Café Ernst eine Ausbildung zur Fachverkäuferin im Nahrungsmittelhandwerk*

*Klaus-Peter Martin*

„Was darf's denn sein? Heute vielleicht etwas Süßes? – Ganz neu haben wir diese Woche auch dieses Brot im Sortiment...“ Salima Chelah ist konzentriert bei der Arbeit. Überaus freundlich und kompetent berät sie ihre Kundin, und flink hat sie die Kasse bedient und das Wechselgeld herausgegeben. Zum Schluss wünscht sie der Kundin noch viel Spaß beim bevorstehenden Friseurtermin. Und schon wendet sie sich mit einem Lächeln dem nächsten Kunden zu, hört aufmerksam zu und hat auch hier noch den einen oder anderen Hinweis parat oder ein kleines Stückchen Kuchen zum Probieren. Keine Frage: Salima macht ihre Arbeit richtig viel Spaß. Die 20-jährige Auszubildende wartet nicht ab, bis sie gefordert wird, sondern sie geht auf die Kunden zu, ermuntert sie, berät, macht Vorschläge. „Ich möchte dem Kunden helfen. Ich versuche ihn einzuschätzen und ihm Angebote zu machen, die zu ihm passen könnten,“ erklärt sie.

Salima lernt Fachverkäuferin im Nahrungsmittelhandwerk, ihre Abschlussprüfung steht im Januar an. Dabei wollte die 20-jährige Deutsche ursprünglich eine Lehre bei einer Bank machen. Aber irgendwie konnte sie sich dann nicht so richtig dazu durchringen, ihre Bewerbungen kamen zu spät. Im Jugendbüro hat sie eine Anzeige von Café Ernst gesehen, und dann ging alles ganz schnell: Bewerbung, Vorstellungsgespräch, ein kurzes Praktikum, Ausbildungsstelle. Die Begeisterung für ihren Beruf hat sich erst entwickelt, als sie in die Tätigkeiten hereingeschnuppert hat. „Am Anfang habe ich auch gedacht, wo bin ich denn jetzt gelandet,“ berichtet Salima, „aber meine Meinung hat sich sehr schnell geändert.“ Richtig überzeugt war Salima erst, als sie merkte, wie viel Kontakt zu Menschen sie in diesem Beruf bekam. Das ist es bis heute, was sie so toll an ihrem Beruf findet: „Ich arbeite den ganzen Tag mit Menschen. Ich informiere sie über unsere Produkte – über Stückchen, Schnitten, Torten, Brot und Brötchen. Das macht mir Spaß. Ich unterhalte mich gerne mit Leuten.“ Hat sie den höflichen Umgang mit Kunden während ihrer Ausbildung erlernen müssen? Salima lacht. „Nein, das ist doch nichts Besonderes. Ich spreche so mit den Kunden und bediene sie so, wie ich auch gerne behandelt werden möchte. Das ist alles.“

Die Ausbildung zur Fachverkäuferin im Nahrungsmittelhandwerk dauert drei Jahre. Salima konnte aufgrund ihres Realschulabschlusses die Ausbildung gleich um ein halbes Jahr verkürzen. Jetzt ist sie in ihrer Berufsschule die Klassenbeste und kann die Prüfung noch einmal um sechs Monate vorziehen, so dass sie insgesamt nur zwei Jahre Ausbildungszeit benötigen wird. Die zuständige Berufsschule ist die Käthe-Kollwitz-Schule in Offenbach. Zweimal in der Woche fährt Salima Chelah dorthin, einmal hat sie für ihre Ausbildung eine einwöchige überbetriebliche Unterweisung in Darmstadt-Weiterstadt besucht. Die Anforderungen in der Schule findet sie nicht besonders hoch. „Wenn man aufpasst und nicht nur rumchwätzt, dann dürfte die Schule eigentlich keine Probleme machen.“ Die allermeisten ihrer Klassenkameradinnen haben lediglich einen Hauptschulabschluss. Ein Blick in die Statistik der Handwerkskammer zeigt, dass ein höherer Schulabschluss die Ausbildungszeit verkürzt - wie bei Salima -, ein Hauptschulabschluss als Einstiegsqualifikation aber durchaus ausreicht. Viel wichtiger ist das ernsthafte Interesse am Beruf, das jemand mitbringen sollte und auf jeden Fall Kontaktfreude und gute Ausdrucksfähigkeit. Oder, wie Salima es ausdrückt: „Wer sich für den Beruf interessiert, sollte ein positives Erscheinungsbild haben, ein freundlicher Mensch sein und gute Umgangsformen haben.“ Gefordert sind außerdem ein gutes Gedächtnis, Sinn für Gestaltung und Hygienebewusstsein. Bevor Salima mit ihrer Arbeit be-

ginnen durfte, brauchte sie zudem ein Gesundheitszeugnis, für das auch ein Allergietest durchgeführt wurde. Da eine Fachverkäuferin den ganzen Tag auf den Beinen ist, gehören auch gesunde Beine und Füße zu den Voraussetzungen für diesen Beruf. Salima hält sich durch regelmäßiges Joggen körperlich fit. Während der Arbeit bleibt ihr kaum Zeit für eine Pause, für ein kurzes Ausspannen. Wenn gerade keine Kunden im Laden sind, muss neu eingeräumt, das Schaufenster gestaltet und die Preisschilder müssen erneuert werden. In der Abschlussprüfung, auf die sich die Auszubildende gerade vorbereitet, wird deshalb auch das Erstellen eines Plakates in Schönschrift mit einer Feder verlangt. Eine automatische Kasse nimmt der Verkäuferin das Rechnen ab. Trotzdem schadet es nicht, wenn man gut im Kopfrechnen ist, schließlich kann die Kasse auch einmal ausfallen, erläutert Salima. Auf jeden Fall muss man die Artikelnummern der einzelnen Waren im Kopf haben um die Kasse überhaupt bedienen zu können; ein gutes Gedächtnis ist daher unverzichtbar.

Stolz berichtet Salima, dass Café Ernst über 50 verschiedene Brotsorten verkauft. Dazu kommen das wöchentlich wechselnde Angebot an Torten, Schnitten, Stückchen und das vielfältige Angebot an Brötchen. Die 20-Jährige Auszubildende findet diese Vielfalt toll. Während viele Schulabgängerinnen am liebsten in einer Boutique modische Klamotten verkaufen möchten, sagt sie: „Das ist doch immer das Gleiche, mir wäre das zu langweilig.“ Für Salima besteht die Herausforderung gerade darin, über die ganze Angebotspalette Bescheid zu wissen und ihre Kunden sachkundig über die Unterschiede und die Inhaltsstoffe der einzelnen Waren beraten zu können. Sie gibt zu, noch nicht dazu gekommen zu sein alle Backwaren selbst zu probieren, die sie zum Verkauf anbietet. Dabei können die Leckereien schon dazu verführen vielleicht etwas mehr zu essen. Aber im Moment hält sich die gläubige Muslima, deren Eltern aus Marokko stammen, sowieso absolut zurück – im Fastenmonat Ramadan ist ihr die Nahrungsaufnahme erst nach Sonnenuntergang im Kreis der Familie erlaubt.

Salima arbeitet in Schichtarbeit. An manchen Tagen beginnt sie um sechs Uhr morgens und hat dann um 14 Uhr Feierabend. Sie muss auch samstags arbeiten, dies stört sie nicht besonders: „Ich denke, ich bin doch nicht die einzige, die samstags arbeiten muss. Warum also nicht?“ Für ihre Samstagsarbeit bekommt sie Freizeitausgleich unter der Woche. Die Frühstücksbrötchen am Sonntag Morgen muss sie nicht verkaufen.

Fachverkäuferin im Nahrungsmittelhandwerk ist ein Beruf mit Zukunft, weil die persönliche Ansprache und Beratung der Kunden angesichts des gestiegenen Ernährungs- und Umweltbewusstseins immer mehr Gewicht bekommt. In den elf Filialen von Café Ernst in Neulsenburg, Dreieich und Frankfurt werden jedes Jahr neue Auszubildende eingestellt, und bundesweit übertrifft das Angebot in diesem Berufsfeld die Nachfrage nach freien Plätzen.

„Ich bin mit mir selbst zufrieden,“ resümiert Salima am Ende unseres Gesprächs, „und ich glaube und hoffe auch, dass mein Chef und die Kolleginnen mit mir zufrieden sind,“ - und nicht zuletzt natürlich die Kunden. Denn zufriedene Kunden kommen immer wieder.