

Schüler fühlen Kunden auf den Zahn

UA 19.3

Real- und Gymnasialschüler der Stufe 10/Wahlpflichtkurs Mathematik der ARS stellen Fragen zum Recyclinghof Brandholz

NEU-ANSPACH (sch). „Wie beurteilen Sie die Wartezeiten an der Kasse?“, Haben Sie die Ablagestellen gut gefunden?“ oder „Ist das Entsorgungsangebot ausreichend?“ – zahlreiche Fragen stellten Schüler der Adolf-Reichwein-Schule (ARS) im Rahmen des Wahlpflichtprojektes „Umfrage zur Kundenzufriedenheit“ den Besuchern des Recyclinghofes der Deponie Brandholz.



Markus Töpfer mit Sebastian Jäger, Thomas Klinkig, Celin Neitzel, Steffen Rühl, Etienne Malherbe und Thomas Roepke. Bild: Schwager

Leiter Thomas Klinkig und Markus Töpfer, Geschäftsführer der Rhein-Main-Deponie GmbH (Eigentümer von Brandholz) freuten sich über das Engagement der 18 Schüler, die freiwillig in ihrer Freizeit dieses Projekt durchführen. „Wir wollten als regionales Unternehmen auch keine Unternehmensberatung drinhaben. Außerdem haben wir vor vier Jahren mit einer ähnlichen Umfrage mit Schülern der KLS sehr gute Erfahrungen gemacht“, so Töpfer. Die Real- und Gymnasialschüler der Stufe 10/Wahlpflichtkurs Mathematik werden vom Unternehmen donnerstags und freitags von der Schule abgeholt und abends nach Hause gefahren. Vier von

ihnen – Sebastian Jäger, Celin Neitzel, Steffen Rühl und Etienne Malherbe – berichteten von ihren Erfahrungen. „Wir haben noch nie solch eine Befragung gemacht. Zuerst dachte ich, die Kunden wollen gar nicht, aber dann lief es ganz gut“, so Etienne, der auch die Hemmungen schilderte, einfach wildfremde Menschen anzusprechen und etwas von ihnen zu

verlangen.

Im Schnitt dauerten die Befragungen nur zwischen einer halben und anderthalb Minuten. Im ersten Teil werden Kundenmerkmale wie Fahrzeugart, Art des angelieferten Materials oder der Wohnort erfasst. Im zweiten Teil bewertet der Kunde zehn Kriterien wie Öffnungszeiten, Preise, Wartezeiten, Service, oder Umfang des

Entsorgungsangebotes mit Noten von eins bis vier. „Für unsere Schüler war es das erste große Projekt. Wichtig war, dass sie dies selber ausgesucht und auch den Fragebogen selbst gestaltet haben“, sagte Mathematiklehrer Thomas Roepke. Der Schwerpunkt lag dabei auf Statistik und PC-Arbeit (Tabellenkalkulation), aber auch präsentieren müsse man können und all diese Aufgaben würden in der Gruppe aufgeteilt. Die angemessene Kundenansprache wurde sogar in Rollenspielen geübt.

Insgesamt sechs Mal werden die jungen Leute vor Ort sein und dabei „erfassen sie schon so zwei Drittel unserer Kundengruppen“, berichtete Klinkig von 40-50 Befragungen pro Nachmittag. Am Samstag seien es sogar über 100 gewesen und er erwarte am Ende ein repräsentatives Ergebnis.

„Gut für die Schüler ist, dass dies keine theoretische Übung ist, sondern sich direkt im wirklichen Leben abspielt. Da sammeln sie wertvolle Erfahrungen für später. Für uns ist gut, dass die erhobenen Ergebnisse relevant sind und direkt in die betriebliche Praxis einfließen können“, so Töpfer, der von einem ähnlichen Projekt auf der Deponie Wicker berichtete.