Lernt die feinen Unterschiede im Sortiment kennen: Pawel Armata

Thema: Wie ein kleiner Nischenmarkt zum einträglichen Feld der Eigenproduktion einer Werkstatt werden kann .....
Einrichtung: Carisma, Arbeits- und Qualifizierungsangebote für Menschen mit psychischen Erkrankungen, Caritasverband für die Diözese Fulda .....
Ort: Fulda-Maberzell .....

Erfolgreich in der Nische

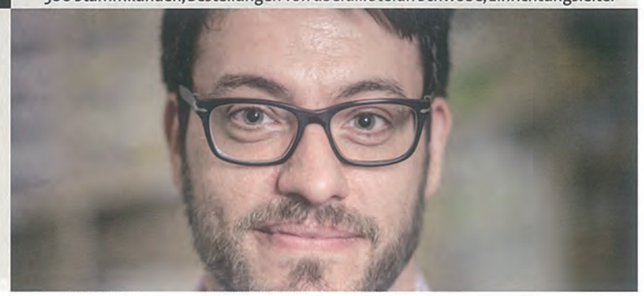
MIT EINEM GROSSEN HOLZKASTEN auf den Armen schiebt sich Stefan Schmieder durch die Tür hinter der Ladentheke und wischt sich die Schweißperlen von der Stirn. „Diesen Sommer hört die Hochsaison überhaupt nicht auf, und das Lager oben im Dach ist eine Dampfsauna." Tatsächlich geht es im lang gestreckten Verkaufsladen mit dem Schild „Imkereibedarf/carismatisch schenken" überm Eingang an diesem Morgen zu wie im Bienenstock. Zuckeriges Bienenfutter, Spezialzubehör für Bienenkästen oder die Honigernte, Wabenrähmchen, Rauchbläser: Die Wünsche der bienenaffinen Fachkundschaft sind vielfältig – und bei Carisma, der Werkstatt für Menschen mit psychischen Erkrankungen des Caritasverbandes für die Diözese Fulda inmitten von Wiesen und Feldern am Rand des Fuldaer Stadtteils Maberzell, werden alle fündig. „Wir haben inzwischen 500 Stammkunden aus dem Umkreis von 50 Kilometern und Bestellungen von überallher", sagt Carisma-Einrichtungsleiter Stefan Schwobe. Der Arbeitsbereich Carisma Media hat eigens einen 60-seitigen Imkerkatalog für den Versandhandel erstellt, um auch die Kunden außerhalb des Einzugsgebiets zu versorgen.

Was sich bei Hobby- und Profi-Imkern binnen Kurzem als gut sortiertes Dorado herumgesprochen hat, ist für Schwobe Paradebeispiel, wie ein absolutes Nischensegment in einer Werkstatt zur Erfolgsstory werden kann. Die ganz zufällig begann: „2006 hat uns ein Tierbedarfshändler aus der Gegend gefragt, ob wir den Imkereibedarf übernehmen wollen, der für ihn zu zeitaufwendig und zu wenig lukrativ war." Carisma, stets auf der Suche nach neuen Arbeitsfeldern für seine Beschäftigten, überlegte nicht lange: „Für uns war das interessant, weil der Verkauf und der direkte Kundenkontakt eine besondere Herausforderung und ein vielfältiges Aufgabengebiet für Menschen mit einer psychischen Erkrankung darstellt", sagt Schwobe.

Die Rechnung geht auf Zwei Jahre nach dem bescheidenen Start umfasst das Sortiment bereits 1 000 Produkte. Gruppenleiter Andreas Bohl, selbst ein gelernter Imker, knüpft Kontakte zu verschiedenen Imkervereinen und präsentiert den Carisma Imkereibedarf regelmäßig bei der jährlichen Imkermesse im hessischen Schlüchtern. Das Angebot zieht Kreise. Neue und größere Räumlichkeiten werden für den Laden umgebaut, der neben dem reinen Imkereibedarf nun auch Kosmetik, Geschenkartikel, Naturheilmittel aus Honig, Wachs und Pollen präsentiert, Fachliteratur und Kinderbücher rund um Bienen und Natur, Marmeladen und Liköre aus der Caritas Werkstatt Haselstein, die hauseigenen „Cari-Kekse" in eigens designten Dosen oder kunsthandwerkliche Unikate, die in anderen Arbeitsbereichen von Carisma produziert werden.

Der Verkauf hat ihn gereizt, sagt Stefan Schmieder, der inzwischen an der Kasse Waren eintippt und abkassiert. Vor vier Jahren wechselte der 47-Jährige deshalb aus der Holzwerkstatt von Carisma in den Imkereibetrieb. „Der Job ist sehr vielseitig", sagt er, außerdem gebe es ständig ↓

500 Stammkunden, Bestellungen von überall: Stefan Schwobe, Einrichtungsleiter



KONTAKT
Carisma, Arbeits- und Qualifizierungsangebote für Menschen mit psychischen Erkrankungen, Einrichtung des Caritasverbandes für die Diözese Fulda
Einrichtungsleiter Stefan Schwobe
Zum Schulzenberg 12
36041 Fulda-Maberzell
Tel.: 0661 580084-50, 0176 12428040
stefan.schwobe@caritas-fulda.de
www.carisma-fulda.de

Interessiert am Verkauf und schätzt Kontakt zu Menschen: Manuela Leibold

↓ unsere Kunden schon. Bei manchen rufe ich gleich unseren Gruppenleiter Herrn Bohl oder Kollegen kommen und helfen." Auf der anderen Seite fühlt sie sich bestätigt, wenn Kunden sie anstrahlen und loben oder Andreas Bohl sie zu neuen Aufgaben ermuntert: „Neulich habe ich Lieferscheine alleine geschrieben und bei den Bestellungen mitgemacht. Hier wird mir was zugetraut, das gibt mir Selbstbewusstsein." Sie fühlt sich integriert, sagt sie – und fragt zum ersten Mal bei der Arbeit auch nach, wie etwas funktioniert. „Früher habe ich das nie gemacht."

Viel nachfragen muss im Moment auch noch Pawel Armata, um die feinen Unterschiede zwischen verschiedenen Umlarvinstrumenten, Zuchtstopfen oder Stockmeißeln herauszufinden. „Ich brauche noch einige Zeit, bis ich das ganze Sortiment kenne." Im März hat der 37-Jährige im Laden angefangen, weil ihm die Arbeit in der Holzwerkstatt zu laut und aufreibend war und er wie seine Kollegin ohnehin „schon immer in den Verkauf wollte". Wenn es im Laden zu hektisch für ihn wird, kann er sich ins Lager unterm Dach oder in der alten Halle nebenan zurückziehen und Waren beiräumen – „Arbeit gibt es immer".

Überhaupt ist der Imkereibedarf zur multifunktionalen Abteilung in Sachen Bienen, Honig und Naturprodukte gewachsen. Vom Laden aus führt eine Tür direkt in die angeschlossene Werkstatt, wo bis zu 24 Kolleginnen und Kollegen Wabenrahmen herstellen, die im Laden verkauft werden, und Verpackungs- oder Montageaufträge für Kunden erledigen. Einige sind Springer fürs fünfköpfige Verkaufsteam im Laden, sagt ↓

Vielseitiger Job und immer was zu lernen: Stefan Schmieder

Fühlt sich bei Carisma so wohl wie nie: Werner Knüttel

↓ was zu lernen, um das anspruchsvolle Fachpublikum sachkundig bedienen zu können: Gruppenleiter Andreas Bohl schult das Verkaufspersonal regelmäßig in Sachen Imkerwissen, vermittelt Bienenaufzucht, Pflege und Honigherstellung ganz praktisch mit drei werkstatteigenen Bienenvölkern, erklärt Spezialwerkzeuge und schickt seine Mitarbeiter zu Bienenseminaren. „Da ist man am Ende manchmal ganz schön platt", sagt Schmieder. Zumal im Laden immer neue Aufgaben dazukommen. Zuletzt der DHL-Shop, den Carisma als Ersatz für die geschlossene Postfiliale in Maberzell übernommen hat und der seither täglich ganz neue Laufkundschaft in den Laden bringt. Morgens vor Ladenöffnung zählt Schmieder jetzt nicht nur das Wechselgeld in der Kasse, sondern kümmert sich auch ums Equipment fürs Postgeschäft. Er ist durch die anspruchsvolle Arbeit und den Kontakt zu Kunden ruhiger geworden, sagt er. „Es tut gut, wenn Kunden zufrieden sind, und die Arbeit mit den Kollegen macht Spaß."

Die ständig neue Herausforderung findet auch Manuela Leibold gut. Seit 2009 arbeitet sie bei Carisma, vor zwei Jahren ist sie aus der Montage in den Imkereiladen gewechselt. „Mich hat der Verkauf schon immer interessiert und ich wollte Kontakt zu Menschen." Und sie hat einen ganz persönlichen Bezug zum Thema, denn auch ihr Großvater hatte Bienen, erzählt sie. „Das erinnert mich so schön an meine Kindheit." Heute ist sie froh über ihre Entscheidung, auch wenn's im Laden manchmal stressig zugeht, viele Kunden gleichzeitig im Laden stehen oder einige ungeduldig werden, wenn sie lieber jedes Teil einzeln aus dem Lager holt, weil sie mit mehreren Aufträgen gleichzeitig nicht gut zurechtkommt, wie sie sagt. „Aber wir kennen ↓

↓ Bohls Gruppenleiter-Kollegin Renate Bednorz-Strott, umgekehrt ist die kleine Holzwerkstatt Rückzugsraum, wenn das Kundengeschäft zeitweise zu aufreibend für einen im Team wird. Diese schützende Ausweichmöglichkeit ist Andreas Bohl wichtig, denn die fachkompetente Käuferklientel könne schon mal ungeduldig werden, wenn ein Anliegen nicht gleich verstanden wird oder ihnen die Beratung nicht kompetent genug erscheint. „Ich greife dann gleich ein, weil ich sonst damit rechnen muss, dass der Beschäftigte am nächsten Tag krank ist."

Vielfältige Arbeiten Rückzugsmöglichkeiten – und neue Arbeit – bietet seit Kurzem auch die Shiitake-Pilzzucht, die die Beschäftigten der Imkerei unterm Biolandlabel im Keller aufgezogen haben – und nicht zuletzt der große Acker hinterm Laden, wo sie Beeren und Obst für die Marmeladen- und Likörproduktion für die Caritas Werkstatt Haselstein anbauen. Hier stehen auch die drei Bienenvölker, die Bohl mit dem Imkerei-Team versorgt, das zu guter Letzt auch noch die Grünanlagen des weitläufigen Carisma-Geländes pflegt. Seit einiger Zeit haben sie dafür tierische Hilfe: eine kleine Herde Kamerunschafe, die ihren Dienst als Rasenmäher tun.

Die verschmusten Vierbeiner hat Werner Knüttel vom Imkerei-Team ins Herz geschlossen – und unter seine Fittiche genommen. Morgens um sieben kommt er schon von seiner Wohnung im Nachbarort angeradelt, mistet den Stall aus, versorgt die Tiere, ehe er sich auf dem Acker, in den Grünanlagen ↓

↓ oder im Lager des Imkereibetriebs an die Arbeit macht. „Die Tiere versorge ich sogar sonntags." Viele Jahre hat der 54-Jährige auf dem ersten Arbeitsmarkt gearbeitet, erzählt er, hat für einen Betrieb Gewehrschäfte hergestellt, war auf dem Bau, bei einem Wachdienst, bei Rhön-Sprudel, einer Kunststoff-Fabrik, einer Verleihfirma, bis schließlich nichts mehr ging und er von der Tagesklinik für psychische Erkrankungen in die Werkstatt wechselte. Die Arbeit im Freien und mit den Tieren tut ihm gut. „So gut wie hier ist es mir in meinem Leben noch nicht gegangen."

Die Arbeitsbereiche der Imkerei sind durchlässig, sagt Bohl: „Ich bin immer offen, wenn es jemand im Verkauf versuchen will." Den ersten Schritt hat Christian Althaus schon unternommen. Der 27-Jährige, der mit 18 bei einem Autounfall eine Aphasie erlitt und neu sprechen lernen musste, ist vor einigen Wochen aus der Hauswirtschaft in die Imkerei gewechselt. Nach dem Trubel in Küche und Kantine genießt er jetzt die Ruhe, arbeitet auf dem Feld, in den Grünanlagen, bei den Bienen und in der Holzwerkstatt: „Draußen zu sein, tut meiner Psyche gut. Ich mach' die Arbeit sehr gerne." Der Sprung in den Verkauf wäre für ihn die nächste Herausforderung, die er gern meistern möchte.

„Verkaufspersonal ist immer willkommen", versichert Bohl – zumal Carisma-Einrichtungsleiter Stefan Schwobe bereits weitere Projekte avisiert, um neue Kundenkreise zu erschließen: „Wir wollen in Fulda einen Innenstadtladen eröffnen, um dort die Eigenprodukte der Carisma anzubieten." Außerdem denkt er an einen Online-Handel, der den Versand via Katalog ablösen soll. „Das ist sicher der nächste Schritt. Es ist wichtig, vielfältig zu bleiben." AS ■

Andreas Bohl, Gruppenleiter und Imker

„Verkauf und direkter Kundenkontakt stellen eine besondere Herausforderung dar" STEFAN SCHWOBE, EINRICHTUNGSLEITER