

Bundesvernetzungstreffen Bielefeld, 22. Oktober 2016

Workshop: ALLTAG IM REPAIR CAFE

Ausgangsfrage: Wo gibt es bei den Veranstaltungen Probleme?

- > Empfang: Überforderung durch zu wenige HelferInnen; gleichzeitig Café und Empfang betreuen
- > Anspruchsdenken der Gäste: Ungeduld beim Warten; Erwartung von Serviceleistung; zur Reparatur bzw. Test nötige Teile wie Batterien, Netzteile etc. Werden nicht mitgebracht
- > Häufigkeit der Termine: Zu viele Gäste für monatlichen Termin
- > Ersatzteilbesorgung
- > Wissen aufteilen: Wie können die ReparaturInnen untereinander ihr Wissen teilen?
- > Stören der Herzlichkeit: Neue MitmacherInnen müssen ins Team passen
- > "KundInnen": Wie sprechen wir von unseren Gästen? Sind es KundInnen, Gäste, BesucherInnen? Welche Bezeichnung führt zu welchen Erwartungen?

Ideen und Lösungen

RAUM: Voraussetzung für eine gelungene Veranstaltung

- > ein Tisch für Gäste und ReparaturInnen gemeinsam
- > ein Raum für Café und Reparaturen – Trennung der Bereiche vermeiden!
- > Licht: Gute Beleuchtung für Reparaturen wichtig, Stirnlampen für ReparaturInnen
- > PC mit Internetanschluss und Drucker für Recherche
- > Spenden in eine Werkzeug-Grundausstattung stecken
- > Cafébereich: wechselnde Verpflegung, Spenden: Bei Bäckereien etc. fragen
- >> Essen für "Seelenreparatur"

GÄSTE: Anspruchsdenken verhindern

- > Bei großem Andrang Reparaturen zu Hause beenden? Nur in Ausnahmefällen! Die Idee des gemeinsamen Reparierens wird so unterbunden, die Gäste behalten ihre Wahrnehmung von einer Dienstleistung.
- > Ersatzteile: Vor Ort online recherchieren – Gast organisiert Ersatzteil selbst, so bleibt die Initiative nicht auf Kosten oder Teilen sitzen. Vorrätige Ersatzteile oder Batterien sollten die Gäste in voller Höhe zusätzlich zur Spende zahlen.

EMPFANG: Wichtige Rolle!

- > Mehr als eine Person sinnvoll. Der Empfang sollte sich nicht gleichzeitig um andere Aufgaben kümmern müssen.
- > Empfangsteam erklärt das Konzept der Selbsthilfe und sorgt für reibungslosen Ablauf
- > Am Empfang werden die Laufzettel erklärt und verteilt, am Ende auch wieder eingesammelt und auf die Spendenmöglichkeit hingewiesen.

SPENDEN: Wie generieren?

- > Frage nach Zufriedenheit beim Abschied: Aufgabe des Empfang-Teams, Feedbackzettel ausfüllen lassen, einsammeln und auswerten, Erklären, wie eine Unterstützung der Reparatur-Veranstaltungen möglich ist
- > Hinweis auf Verwendung der Spenden – Sichtbarmachen von Kosten
- > Bei rückläufiger Spendenbereitschaft: Visualisieren der gewünschten Höhe auf Hinweisschild

SCHWIERIGE GÄSTE

- > Gäste bringen Schrott, um ihn reparieren zu lassen: Nur ein Gerät pro BesucherIn; bei wiederkehrenden Besuchen – direktes Ansprechen, Hinweis auf ehrenamtliche Tätigkeit – das Team will helfen und nicht in seiner Freizeit der Kostenlos-Reparaturservice sein
- > Alkoholverbot: Schild aufhängen und Gäste im Bedarfsfall direkt darauf hinweisen
- > Zuständigkeit im Team: Niemand fühlt sich verantwortlich bei Störenfrieden – vorab im Team klären!

FAZIT: Kommunikation ist alles!

- > Wichtig ist die Kommunikation und der Zusammenhalt im Team
- > Möglicher Weg, Team und Austausch zu stärken: In jeder Ankündigungsmail zum kommenden Reparatur-Termin werden Themen und Meinungen aus den Feedbackbögen in die Runde geschickt und beim Team-Treffen besprochen und gemeinsam Lösungen entwickelt.
- > Merchandise (Becher, Klammern,...) zum Sichtbarmachen der Initiative nach außen und als Identitätsstiftung nach Innen

TEAMGEIST STÄRKEN

- > Leidenschaft und Freude sorgen für eine gelungene Veranstaltung – jedeR hat seinen Platz und seine Aufgabe, packt mit an
- > Gemeinsame Aktionen rund um den Reparatur-Termin: Vorher zusammen frühstücken oder Kaffee trinken; anschließend gemeinsam Abend essen
- > Team-Aktionen: Weihnachtsfeier, Ausflüge