

Das Projekt:

### “Kundschaft kommt! Sind Sie bereit?”

konfrontiert Handels- und Gewerbe-Betriebe mit einer bislang weitgehend unbeachteten Kundengruppe. Menschen mit verschiedenen Behinderungen tauchen hierbei in der ungewohnten Rolle kaufkräftiger, aktiver und selbstbewusster Kundinnen und Kunden in Geschäften, Bankfilialen oder Lokalen auf. Was sie begehren, ist nichts weniger als eine „normale“ Behandlung als Kundinnen und Kunden unter gleichzeitiger Berücksichtigung ihrer behinderungsbedingten, besonderen Bedürfnisse.

Ziele:

- ▣ **Verkaufs- und Beratungspersonal** in Geschäften und Betrieben soll hautnah damit konfrontiert werden, was Menschen mit verschiedenen Behinderungen brauchen, um ihre Rolle als Kundschaft ausüben zu können, wie andere Menschen auch.
  - MitarbeiterInnen in Betrieben sollten dabei Menschen mit Behinderungen als selbstbewusstes Gegenüber erleben,
  - sie sollen für die besonderen Bedürfnisse aufgrund verschiedener Behinderungen sensibilisiert werden,
  - sie sollen die „do’s“ und „dont’s“ im Umgang mit der für sie oft unbekanntem Zielgruppe kennen lernen.
- ▣ **Menschen mit Behinderung** sollen dazu ermutigt werden, ihre Rolle als gleichberechtigte Konsumentinnen und Konsumenten aktiv einzunehmen.
  - Menschen mit Behinderungen sollen dabei erlernen, ihre Wünsche und Bedürfnisse klar zu artikulieren,
  - erleben, dass ihre eigenes aktives und selbstbewusstes Auftreten eine wichtige Voraussetzung für Akzeptanz ist
  - erlernen, ihre Rechte als Kundinnen und Kunden klar einzufordern.
- ▣ **Wirtschaftstreibenden** soll ein neuer Blickwinkel auf die genannte Zielgruppe eröffnet werden.
  - Sie sollen sie als wirtschaftlich interessante Kundengruppe erkennen und erleben und
  - zugleich über die durch die Gleichstellungs-Gesetzgebung geänderten Rahmenbedingungen informiert werden.

Ergebnisse:

- ▣ In zwanzig österreichischen Orten wurden je ca 10 Geschäfte im Rahmen von „Aktionstagen“ von Menschen mit verschiedenen Behinderungen als Kundinnen und Kunden besucht. Die dafür eigens geschulten „AkteurInnen“ erregten durch ihr bestimmtes Auftreten hohe Aufmerksamkeit; jedoch wurden die ungewohnten Verkaufssituationen am Ende stets positiv aufgelöst.
- ▣ Die Aktionstags-Gemeinden ihrerseits veranstalteten in Kooperation mit atempo in zeitlicher Nähe zu den Aktionen Informationsabende für Gewerbe- und Handelstreibende, um die erhöhte Aufmerksamkeit für einen erfolgreichen Wissenstransfer zu nutzen.

- ▣ Wichtigste Erkenntnis: Sensibilisierung mit dem Ziel der Veränderung von Wissen über und Verhalten gegenüber Menschen mit Behinderung klappt am besten in der direkten Begegnung.

Projekträger:

atempo GmbH.

8010 Graz, Grazbachgasse 39

[www.atempo.at](http://www.atempo.at)

Projektdauer: 1.11.07 bis 31.10.08