

#### 4. Literaturverzeichnis

- Heindl, Wolfgang Ehrhardt: Bücher und Buchhändler, S.142 f, 178-188
- 4. Auflage von 2001, UTB
- Internet:
  - [www.boersenblatt.net](http://www.boersenblatt.net)
  - [www.buchmesse.de](http://www.buchmesse.de)
  - [www.leipziger-messe.de](http://www.leipziger-messe.de)
  - [www.zdf.de](http://www.zdf.de)

Viele von mir verwendete Informationen basieren auf intensiven Interviews mit den Angestellten der Buchhandlung MankeMuth.

Jahrgangsstufe 11

## Facharbeit über das Betriebspraktikum

bei der Buchhandlung MankeMuth, Siegen-Weidenau  
vom 28.4.2003 bis 9.5.2003

Abgabedatum: 13.6.2003

## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung
  - 1.1 Erläuterung der Berufswahl / Erwartungen an den Beruf bzw. den Betrieb
  - 1.2 Vorkenntnisse der Praktikantin
  - 1.3 Hervorgehobener Aspekt des Praktikums
2. Hauptteil
  - 2.1 Der Betrieb
  - 2.2 Das Praktikum
  - 2.3 Schwierigkeiten
  - 2.4 Das Fachwissen des Buchhändlers
    - 2.4.1 Informationsquellen des Buchhandels
    - 2.4.2 Kundenbedienunng und Kundengespräch
3. Fazit
4. Literaturverzeichnis

## 1. Einleitung

### 1.1 Erläuterung der Berufswahl / Erwartungen an den Beruf bzw. den Betrieb

Für das Schülerbetriebspraktikum im Rahmen der Jahrgangsstufe 11 des Gymnasiums Netphen vom 28.04. - 9.05.2003 habe ich mich für den Beruf der Buchhändlerin entschieden.

Schon durch meinen Vater, Bibliothekar an der Universität in Siegen, war ich früh und vor allem regelmäßig in Kontakt mit dem Medium „Buch“. Vor allem meine Freizeit wird durch Bücher aller Sprachen und Bereiche geprägt, weshalb ich mich oft in Geschäften, die Bücher anbieten, aufhalte. Ob ich nun meine Zukunft auch beruflich mit diesen gestalten sollte, wollte ich in einer Buchhandlung feststellen.

Vor allem der Umgang mit den Kunden, also ein sozialer Aspekt, sollte mein Arbeitsleben beeinflussen, welcher mir zum Beispiel bei der Wahl des „Bibliothekars“ zu unberührt geblieben wäre. Zudem interessiert mich auch, wie ein Betrieb in dieser Branche organisiert und geleitet wird, wie die aktuelle Situation des Buchhandels ist und welches seine Arbeitsweisen und Dienstleistungen sind. Um einen Überblick über das dauerhafte sowie das aktuelle Sortiment einer Buchhandlung zu bekommen und einen nicht ständig wechselnden Kreis an Mitarbeitern zu haben, habe ich mich nicht, wie anzunehmen, in einer großen Filiale einer Buchhandelskette, sondern in einem kleineren Betrieb beworben.

Die Buchhandlung MankelMuth in Siegen-Weidenau schien mir passend, um meinen Erwartungen und Ansprüchen gerecht zu werden. Schon oft besucht, konnte ich feststellen, dass großer Wert auf Kundenbetreuung gelegt wird und vor allem eine sehr offene und zwanglose Atmosphäre herrscht, die mit der Ware „Buch“ hervorragend harmonisiert. Zudem bietet MankelMuth neben dem Buch auch noch weitere Medien, wie Computerprogramme und Postkarten, was ebenfalls für meine Entscheidung wichtig war.

Erwartet habe ich jedoch auch eine recht einseitige Arbeit. So nahm ich an, dass neben den Vorteilen eines kleinen Geschäftes auch der Nachteil besteht, die Zahl der verschiedenen Aufgaben sei sehr begrenzt und es bei einer Praktikumsdauer von zehn Tagen es mir nicht möglich sei, eine komplette Einführung in die Arbeit

eines Angestellten zu bekommen. Besonders gespannt war ich auf das Team in meinem neuen Arbeitsbereich. Ich war mir sehr unsicher, in wie weit es mich in seinen Rhythmus integrieren und selbstständig arbeiten lassen würde. Auch habe ich eine sehr harmonische und vertrauliche Stimmung erwartet und erhofft, dass man Praktikanten mit Geduld und Verständnis aufnimmt. Auch die Möglichkeit zu haben, das Verhältnis zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer zu beobachten, hat mich sehr bei meiner Wahl des Platzes beeinflusst. So ließen sich Vorurteile von Schülern, wie etwa, dass das Verhältnis des Chefs gegenüber seinen Angestellten stets durch seine größere Macht gestört sei, möglicherweise abbauen.

Des weiteren habe ich mir von meinem Praktikum versprochen, einen unverzerrten Blick in die Welt der Arbeit nach der Schule zu bekommen, unabhängig von meinem Arbeitsplatz. So denke ich, dass es einem Schüler nicht gelingen wird, sich vorzusteilen, sieben Stunden fast durchgehend zu arbeiten und dabei konzentriert und freundlich zu bleiben.

### *1.2 Vorkenntnisse der Praktikantin*

Ich habe vor Beginn des Praktikums noch nicht im Einzelfachhandel gearbeitet. Was mir bei meiner Arbeit in einer Buchhandlung sehr geholfen hat, waren meine Erfahrungen im Umgang mit Computern und meine Fähigkeit Gelerntes schnell praktisch umzusetzen. Durch meinen Vater war ich zudem schon oberflächlich mit dem System der buchhändlerischen Logistik vertraut.

### *1.3 Hervorgehobener Aspekt des Praktikums*

Der hervorgehobene Aspekt des Praktikumsberichtes ist das „Fachwissen eines Buchhändlers“. Mit diesem Aspekt werden sowohl die Informationsmöglichkeiten des Buchhandels erläutert, als auch die Kundenbedienun und das Kundengespräch, sowie die damit verbundene Verkaufspsychologie.

Im Laufe des täglichen Arbeitslebens in einer Buchhandlung kristallisierte sich die Frage nach dem breiten Wissen der Mitarbeiter und vor allem den Quellen für dieses heraus. Besonders bei der Beobachtung des Teams bei der Beratung der Kundenschaft wird einem klar, dass ein guter Verkäufer neben Fachwissen über weitere Mittel verfügen muss. Schon wenn man als Kunde kompetent, hilfsbereit und effektiv bedient wird, staunt man nicht selten, wie der Buchhändler es schafft, solche Qualitäten bei diesem breiten Umfang an Literatur zu gewinnen.

Durch eingehende Befragung der Mitarbeiter und durch die Analyse ihres Verhaltens im Gespräch mit einem Interessenten habe ich versucht, dieser Frage auf den Grund zu gehen.

## 2. Hauptteil

### 2.1 Der Betrieb

Die Buchhandlung MankeIMuth gehört zu der Branche des Bucheinzelhandels. Sie hat insgesamt drei Filialen; die Buchhandlung bei der Universität in Siegen in der Adolf-Reichwein-Straße 10, das Geschäft „MankeIMuth / Blaue Blume GbR“ im Einkaufszentrum in Weidenau und der dritte Zweig führt in das Museum für Gegenwartskunst am Unteren Schloss.

Die Betriebe werden von Geschäftsführern geleitet. Jede Filiale gliedert sich in die Abteilungen Verkaufs, Einkaufs und Verwaltung. Insgesamt beschäftigt die von mir besuchte Filiale 10 Mitarbeiter.

Alle Geschäfte bildeten Schüler aus, wofür zwar kein Schulabschluss erforderlich, jedoch erwünscht ist. Besonders wichtig ist Herrn Mankel ein angemessenes und ansprechendes Auftreten, eine gebildete Sprache sowie ein ausgeprägter Teamgeist. Ein Einstellungstest ist nicht üblich, dafür liegt der Schwerpunkt bei der Beurteilung eines Bewerbers auf dem Vorstellungsgespräch. Der Betrieb stellt jährlich maximal fünf Auszubildende ein, die für die Auszubildenden zu besuchende Berufsschule befindet sich in Frankfurt oder Köln.

### 2.2 Das Praktikum

Beginn meiner Tätigkeit am ersten Tag bei MankeIMuth war wie abgesprochen zur Ladenöffnung um neun Uhr morgens. Doch schon bald stellte sich heraus, dass der Beruf des Buchhändlers es für eine optimale Betreuung der Kunden fordert, schon eine halbe Stunde früher die Arbeit aufzunehmen.

So bestand der erste Teil meiner Aufgaben in der Bearbeitung der Wareneingänge. Darunter versteht man die Lieferungen der meist vom Vortag getätigten Einzelbestellungen, die über Nacht vom Großhändler bearbeitet und dem Geschäft zugeestellt werden. Unter „Bearbeiten“ versteht man hier eine Zuordnung der Bücher zu ihren jeweiligen Preisetiketten sowie zu dem Kunden, der dieses Buch bestellt hat.

Um den Käufer möglichst schnell zu bedienen, werden diese Einzelbestellungen anschließend alphabetisch nach seinem Nachnamen geordnet. Dieser Vorgang sollte vor Öffnung des Ladens erfolgen.

Anschließend werden die Computer in Betrieb gesetzt, welche eine der wichtigsten technischen Hilfsmittel eines Buchhändlers darstellen. Sie sind neben ihrer Funktion als Kasse auch Bestellbuch; sie gewähren Einblick in die Lagerwirtschaft und geben Auskunft über Daten von Büchern, wie zum Beispiel eine Inhaltszusammenfassung. In diesen Bereich, den Bereich der EDV, wurde ich zwar nicht gleich am ersten Tag, jedoch später Schritt für Schritt eingeführt.

Zu den Aufgaben eines Buchhändlers gehört die optische Gestaltung des Verkaufsrums. Daraus entwickelte sich für mich die Aufgabe, ein Schaufenster zu gestalten und Themenschwerpunkte in einzelnen Ecken des Ladens zu setzen. Auch das „Zurechtrücken“ der Bücher gehört in dieses Arbeitsfeld.

Die meiste Zeit des Tages war ich in der Kundenbetreuung tätig. Neben dem Verkauf durfte ich mich auch in der Beratung und Bestellung versuchen, welches sich als weitaus schwieriger entpuppte als vorher angenommen. Herrschte weniger Andrang im Geschäft nutzte ich die Zeit dieses selbst noch besser in seinem Aufbau und seiner Gliederung kennen zu lernen. Dabei half mir in den ersten Tagen das gesamte Team. Da meine zu betreuende Kraft beurlaubt war, erklärten sich kurzerhand alle bereit mich zu unterstützen und zu betreuen.

Schnell lernte ich, dass die Bücher in einzelne Warengruppen geordnet sind. Gefragte Warengruppen wie Kriminalliteratur und Romane sind im Eingangsbereich positioniert, die Jugend- und Kinderbücher im hinteren Teil des Verkaufsrums. Im Zentrum des Geschäftes befinden sich die Tische mit besonderen Themen, die vor allem saisonabhängig sind. So war ein groß angelegter Bereich dem aktuellen Thema des „Gartens“ und der „Gartenarbeit“ gewidmet. Vor allem die durch Werbung vorverkauften Waren lassen sich gut sichtbar im Eingang wiederfinden. Meine Mittagspause konnte ich mir nach meinem Befinden und meinem Bedarf einteilen, was ich sehr geschätzt habe, da die Konzentration und die Fähigkeit weiter auf den müden Beinen zu stehen von Tag zu Tag nach gelassen hat.

Ein weiteres Feld meiner Arbeit war die Überprüfung des Bestandes. Dabei kontrollierte ich mit Hilfe einer Liste, ob das jeweilige Buch auch in der vom Computer gespeicherten Anzahl vorhanden und mit dem richtigen Preis ausgezeichnet ist.

Der Arbeitstag endete für mich meist um halb fünf.

### 2.3 Schwierigkeiten

Schwierigkeiten ergaben sich häufig in der Kundenbetreuung. Wurde ich als Arbeitskraft im Bereich der Kasse eingesetzt, war ein überwachender Mitarbeiter notwendig. Das hing vor allem mit meinen mangelnden Kenntnissen im Computerprogramm des Betriebs zusammen. Entstand zum Beispiel die Situation, dass ein Kunde ein bestimmtes Buch sucht, jedoch den Autor nicht kennt, musste ich das Suchprogramm des Computers öffnen. Dieses ist vor allem durch spezielle und mir deshalb noch unbekanntere Abkürzungen geprägt, sodass ich oft auf die Hilfe des Mitarbeiters zurückgreifen musste, um den Kunden weiterhin zu bedienen. Die kurze Zeit des Praktikums erlaubte es mir leider nicht, diese Schwierigkeiten zu beseitigen, doch auch innerhalb von sieben Tagen ließen sich Fortschritte erkennen.

Eine weitere Herausforderung mit Hindernissen war die Gestaltung des Schauens. Zu mangelhaft waren meine Kenntnisse im Bereich des Marketings, als dass ich mühelos diese Aufgabe hätte meistern können. Zuerst musste ich überlegen, welches Thema einer Betonung bedarf. Da ich festgestellt hatte, dass besonders im Feld der Kinderliteratur ein Überschuss an Ware besteht, wurde dies das Zentrum des Fensters. Doch schon bei der nächsten Überlegung, nämlich welche Artikel genau genommen werden sollten, bedarf es fremder Hilfe. Geduldig erklärte man mir, dass besonders das Layout des Buches eine große Rolle spielt und ich auch das Zusatzsortiment, wie Kuscheiltiere, miteinbeziehen sollte. Bücher, die sich in der Werbung des Fernsehens, Radios oder der Zeitung befinden, bedürfen jedoch keiner weiteren Hervorhebung durch das Schaufenster, da ihre Verkaufszahlen ohnehin schon hoch sind. Die Ware ordnete ich nun selbst an, die weitere Dekoration durch Spielzeug aus dem Lager erfolgte jedoch wieder durch eine Kollegin.

Dass mit dem Beruf des Buchhändlers auch eine physische Belastung zusammenhängt, hatte ich vorher nicht erwartet. Diese ist zu Beginn teilweise so hoch, dass sogar neues Schuhwerk gekauft werden muss, wie ein Auszubildender berichtet hat.

## 2.4 Das Fachwissen des Buchhändlers

### 2.4.1 Informationsquellen des Buchhandels

#### a) Programmvorschauen der Verlage

Eine der wichtigsten Säulen der Information im Buchhandel sind die Verlagsvorschauen. Nur ein Verlag, der regelmäßig Frühjahrs- und Herbstvorschauen an die Buchhandlungen verschickt, ist im Bucheinzelhandel präsent. Mittlerweile sind es schätzungsweise eine Millionen Verlagsvorschauen, die jedes Jahr im Buchhandland. Durchschnittlich treffen ca. 430 Vorschauen pro Saison in einer Buchhandlung ein. Deshalb müssen diese schon bei Eingang sortiert und alle die entsorgt werden, die nicht interessieren. So haben es oft besonders kleine Verlage schwer, mehr Einfluss auf dem Markt zu gewinnen. Die Vorschauen dienen vor allem zur Vorbereitung der Einkäufe beim Vertreter oder dem Verlag.

#### b) Verlagsvertreter

Verlagsvertreter sind das Verbindungsglied zwischen dem Verlag, dem Sortimentsbuchhandel und sonstigen Vertriebszweigen. Er arbeitet entweder als freier Handelsvertreter für einen oder mehrere Verlage oder als Angestellter für ein oder mehrere Verlagshäuser.

Die wesentliche Aufgabe des Verlagsvertreters ist eine Kombination zwischen Information des Buchhändlers und dem Erstverkauf der Neuerscheinungen. Größere Buchhandelseinheiten erfordern mehr Besuche, nicht nur der Information, sondern auch der intensiveren Lagerergänzung wegen.

Eine andere Form des Vertreterbesuches ist der Besuch der Buchhändler von sogenannten *Vertreterbörsen*. Zweimal im Jahr hat dort jeder Verlagsvertreter einen Tisch, an dem er die Einkäufer der verschiedenen Buchhandlungen empfängt.

alle im Buchhandel tätigen Arbeitskräfte eine wichtige und unerlässliche Informationsquelle.

f) *Buchmessen*

Eine von vielen Buchhändlern häufig genutzte Informationsmöglichkeit ist die „Frankfurter Buchmesse“. Sie ist jährlicher Haupttreffpunkt und Informationsdrehscheibe für Buchhändler, Verleger, Verlagsvertreter, Autoren, Kritiker, Redakteure und alle am Literaturbetrieb Beteiligten.

Die jeweils im Frühjahr stattfindende „Leipziger Buchmesse“ wird meist zur Information vor allem von Buchhändlern aus Ostdeutschland genutzt.

2.4.2 *Kundenbedienun und Kundengespräch*

Beschäftigt man sich mit dem Fachwissen eines Buchhändlers, so ist der Aspekt der Verkaufspsychologie unumgänglich. Nur durch eine intuitive und verkaufpsychologische Schulung schafft es ein Buchhändler, die Ware geschickt und vorteilhaft zu verkaufen. Im Mittelpunkt der Tätigkeit des Buchhändlers steht nicht das Buch, sondern der Kunde mit seinen Wünschen und Bedürfnissen. Wo Buchhandlungen nach dieser Philosophie arbeiten, haben sie Erfolg.

So gehört es zu den Aufgaben eines jeden Mitarbeiters, neben dem Fachwissen auch die Fähigkeit zu besitzen, die Kaufmotive der Kundschaft zu erkennen. Diese sind oft sehr vielgestaltig und teils rational und emotional, teils aus beiden Beweggründen gemischt. Wie ein Kollege der Buchhandlung MankelMuth berichtet, muss sich der Verkäufer, der als kompetent und hilfsbereit gelten möchte, bei einem Kundengespräch oft nach bekannten Autoren oder Verlagen richten, um den Kunden noch weiterhin bedienen zu können. Auch erklärte man mir, dass man häufig auf Kollegen verweist, die sich besser in der vom Kunden verlangten Warengruppe auskennen.

„Verkaufpsychologie“ und „Verkaufskunde“ sind mittlerweile Inhalt vieler Seminare, die von den großen Buchhandelsgruppen vor Ort oder von Verlagen veranstaltet werden.

c) *Börsenblatt für den Deutschen Buchhandel*

Pflichtlektüre jedes Buchhändlers ist das „Börsenblatt für den Deutschen Buchhandel“. Es erscheint zweimal wöchentlich und das immerhin seit 1835. Es handelt sich dabei um eine Zeitschrift, bei der der Anteil der Hauptinteresse der Leser erweckt.

Hierbei unterscheidet man drei Anzeigentypen:

- die Informationsanzeige, die sachlich und knapp über Neuerscheinungen unterrichtet,
- die Animationsanzeige, die vor allem von Publikumsverlagen geschaltet wird und die Akzeptanz eines Titels im Sortiment erhöhen soll,
- die Geschäftsanzeige, die über geschäftliche Veränderungen im Buchhandel und bei den Verlagen informiert (zum Beispiel auch über Stellengesuche und Stellenangebote).

d) *Bestsellerlisten / Literatur in den Medien*

Bestsellerlisten sind eine weitere Informationsquelle des Buchhandels. Sie informieren diesen darüber, welche Titel überdurchschnittliche Verkäufe erreichen. Gleichzeitig regen sie den Absatz an und werden deshalb werblich genutzt. Führende Bestsellerlisten sind die der Branchenzeitschrift „Buchreport“, „Buchreport“ ermittelt je 15 Belletristik- und Sachbuchtitel, die dann wöchentlich zum Beispiel auf der „Spiegel-Bestsellerliste“ erscheinen.

Auch die Literaturseiten großer Tages- und Wochenzeitungen sowie das Fernsehen helfen dem Buchhändler sein Wissen zu erweitern. So konnte man nach der erfolgreichen Ausstrahlung der Sendung „Lesen!“ am 29.04.2003 einen deutlich höheren Absatz der von Elke Heidenreich vorgestellten Bücher erkennen.

Ein Buchhändler hat außerdem noch die Möglichkeit, sich an den öffentlich vertriebenen Preisen und Auszeichnungen zu orientieren.

e) *Leseexemplare*

Die Arbeit der Vertreter wird durch Leseexemplare ergänzt, die der Verleger in mehr oder minder großer Zahl vor Beginn der Vertreterreise an den Buchhandel verschickt. So kann sich der Buchhändler schon vor dem Einkauf mit den wichtigen Neuerscheinungen durch eigene Lektüre vertraut machen. Selbst zu Lesen ist für

### 3. Fazit

Das Betriebspraktikum war eine sich lohnende Exkursion in die den Schülern noch so fremde Welt der Arbeit. Auch die Jahrgangsstufe 11 ist ein dafür geeigneter Rahmen, da man auf der einen Seite noch nicht vom Abitur in Anspruch genommen wird und auf der anderen Seite nicht zu jung ist, um auch anspruchsvolle Aufgaben zu bewältigen.

Durch mein Praktikum in der Buchhandlung MankelMuth habe ich vor allem einen guten Überblick über die breite Masse an Literatur gewonnen, was mir persönlich sehr wichtig war. Auch wurde mir bewusst, dass mein späterer Beruf unbedingt viel Kontakt mit anderen Menschen beinhalten sollte, da mir besonders die Kundenbetreuung viel Freude bereitet hat. Buchhändler selbst erscheint mir eine für mich jedoch nicht geeignete Arbeit. Auf Dauer ist sie zu einseitig gestaltet und die Kreativität wird zu selten beansprucht.

Was mir gut gefallen hat, war die Atmosphäre im Team. Stets hilfsbereit und geduldig hat man sich mit mir als Praktikantin befasst, man hat mich sowohl selbstständig als auch mit ihrer Hilfe arbeiten lassen. Auch untereinander herrschte eine sehr familiäre und ausgelassene Stimmung, die sich sofort sowohl auf Kunde als auch auf mich übertragen hat. Daher denke ich, dass ich mit der Buchhandlung MankelMuth selbst eine gute Wahl getroffen habe.

Als unangenehm empfunden habe ich, dass sich das Umfeld der Arbeit nicht geändert hat. So könnte ich mir nun vorstellen, später einen Beruf zu erlernen, der Reisen erfordert.

Als bedauerlich empfinde ich, dass das Praktikum nur einmal in meiner Schullaufbahn stattfindet. Der siebentägige Einblick in den Buchhandel hat es mir ermöglicht, ein Urteil über diesen zu fällen, doch nun regt sich der Wunsch nach mehr Erfahrung in anderen Branchen. So könnte ich mir vorstellen, in den Ferien weitere Betriebe zu erkunden.

Insgesamt habe ich im Praktikum und vor allem im Gespräch mit den Mitarbeitern viel über den Buchhandel und seine Organisation gelernt.