

Verfahren:	KAVEK: Instrument zur Analyse kundenbezogener Arbeitsanforderungen und -aufgaben von VerkäuferInnen
Autor(en):	Scherp, E. & Antoni, C.H. (2011)
Quintessenz:	Das Analyseinstrument KAVEK umfasst verhaltensbezogen formulierte Arbeitsaufgaben von VerkäuferInnen im Kontakt mit Kunden und kann den Vorgesetzten, VerkäuferInnen sowie Kunden betreffender Einzelhandelsvertriebsform vorgelegt werden. Damit ermöglicht das Instrument eine umfassende Analyse kundenbezogener Arbeitsanforderungen und -aufgaben aus der Sicht aller am Dienstleistungserstellungsprozess beteiligten Parteien (Organisation, Dienstleister, Kunde). Befragten beurteilen dabei die Bedeutsamkeit aufgelisteter kundenbezogener Arbeitsaufgaben für die Arbeit von VerkäuferInnen der betreffenden Vertriebsform auf einer fünfstufigen Skala (1 = <i>geringe Bedeutung</i> bis 5 = <i>extrem hohe Bedeutung</i>). Die so ermittelten kundenbezogenen Arbeitsanforderungen und -aufgaben von VerkäuferInnen können als Grundlage für die Personalauswahl und -qualifizierung oder berufliche Leistungsbeurteilung dienen. Da KAVEK-Items konstruktionsbedingt beobachtbare Verhaltensweisen beschreiben, kann das Instrument auch als Beobachtungsverfahren eingesetzt werden. Ergänzt man die einzelnen Arbeitsaufgaben um die Bewertung des Erfüllungsgrades, so kann man die Vorgesetzten, die VerkäuferInnen und die Kunden des betreffenden Einzelhandelsunternehmens im zweiten Schritt einschätzen lassen, inwieweit die Arbeitsanforderungen und -aufgaben von VerkäuferInnen im Kontakt mit Kunden auch erfüllt werden. Ein Vergleich dieser Selbst- und Fremdeinschätzungen liefert handlungsrelevante Informationen und gibt Aufschlüsse über die notwendigen Personalentwicklungsmaßnahmen.
Ziel(e):	Das Instrument ermöglicht eine umfassende Analyse kundenbezogener Arbeitsanforderungen und -aufgaben von VerkäuferInnen betreffender Einzelhandelsvertriebsformen aus der Sicht der Organisation (der Vorgesetzten), der Dienstleister sowie der Kunden.
Methode(n) der Datengewinnung:	Schriftliche Befragung, mündliche Befragung, Beobachtung
Merkmalsbereich(e):	Tätigkeitsmerkmale, Leistungs- und Verhaltensmerkmale
Tätigkeitsklasse(n):	Arbeitsanforderungen von VerkäuferInnen im Kontakt mit Kunden
Branche(n):	Einzelhandel. Mit einer entsprechenden Instruktion kann eine Spezifikation auf eine bestimmte Vertriebsform, z.B. Warenhaus, Supermarkt, Fachhandel etc. vorgenommen werden.
Itemanzahl und Beispielim:	Die erste Version der KAVEK umfasst 12, die zweite Version 17 Items KAVEK: Version I <ul style="list-style-type: none"> • Umgang mit Reklamationen: 5 Items (Beispiel: <i>Reklamationen der Kunden ohne Wenn und Aber aufnehmen und bearbeiten</i>) • Ermitteln von Kundenaufträgen: 3 Items (Beispiel: <i>Herausfinden, welche Art von Produkt der Kunde sucht</i>) • Beziehungsaufbau zum Kunden: 4 Items (Beispiel: <i>Für den Kunden jederzeit präsent und ansprechbar sein</i>) KAVEK: Version II <ul style="list-style-type: none"> • Umgang mit Reklamationen: 5 Items • Ermitteln von Kundenaufträgen: 3 Items • Beziehungsaufbau zum Kunden: 5 Items • Verkaufsunterstützung: 4 Items (Beispiel: <i>Dem Kunden Möglichkeit anbieten, das Produkt zu testen, z.B. eine Probe mitgeben</i>).

Durchführungsdauer:	ca. 10 Minuten
Theoretische Fundierung:	Aufgabendefinition nach Hackman (1970); handlungsregulatorischer Ansatz (Hacker, 2005); Dienstleistungstriade-Modell nach Nerdinger (1994)
Gütekriterien:	Die Gütekriterien des Analyseinstruments wurden in den Stichproben der Vorgesetzten, VerkäuferInnen und Kunden von drei Einzelhandelsvertriebsformen (Warenhaus, SB-Warenhaus und Supermarkt) anhand von Itemanalysen, exploratorischer und konfirmatorischer Faktorenanalysen sowie Reliabilitätsanalysen und Berechnung von Beurteilerübereinstimmungen überprüft. Die Konstruktvalidität wurde mittels einer konfirmatorischen Faktorenanalyse der KAVEK-Items mit Items aus einem Verfahren zur Erfassung von kunden-/verkauforientiertem VerkäuferInnenverhalten (SOCO von Saxe & Weitz, 1982) getestet.
Art:	Einzelverfahren (3 Versionen: Vorgesetzte, VerkäuferInnen, Kunden)
Ansprechpartner:	Dr. Ella Apostel Universität Trier FB I - Psychologie Arbeits-, Betriebs- und Organisationspsychologie D-54296 Trier Tel.: +49(0)651-201 20 32 Fax: +49(0)651-201 20 29 E-Mail: apostel@uni-trier.de
Zugang:	Scherp, E. & Antoni C. H. (2011). Kundenbezogene Arbeitsanforderungen und -aufgaben von VerkäuferInnen (KAVEK): Konstruktion und Validierung eines neuen Analyseinstruments. <i>Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie</i> , 55, 180-196.