

GW-CIBER Business Language Case Fellowship

Business Language Module: German (Level: Intermediate)

Veronika Burney

German Lecturer; German Language House Advisor - The College of William and Mary

Abstract (English):

Fall 2014: German drugstore giant ,dm', one of the most popular retail businesses in Germany, known for their commitment to sustainability, social values and flat hierarchical structure, decides to outsource the production of one of their items to India. The decision surprises intern Simone, a student of business, who, like many of her peers, values dm's commitment to supporting sustainable, fair trade business practices and who fears that those values may have been compromised by this decision. As she reflects on her employer's decision, Simone faces a decision of her own" Should she stay or should she go?

Case:

DM & MANOMAMA

Die Tür fiel hinter Simone ins Schloss und sie beeilte sich, ihre nassen Stiefel und Mantel auszuziehen. Dieses nasskalte Oktoberwetter machte ihr ganz schön zu schaffen – seit Wochen schon verschleppte sie eine Erkältung und gerade an diesem Tag war sie froh, endlich zu Hause in ihrer gemütlichen WG zu sein, um sich eine Tasse Tee zu kochen. Simone griff nach der roten Stofftasche mit ihren Einkäufen und ging in die Küche, um den Teekessel auf den Herd zu stellen. Als sie sich endlich erschöpft mit ihrem Tee auf die Couch in der Ecke setzte, fiel ihr Blick wieder auf ihre Stofftasche und sie wurde nachdenklich. Das, was sie heute während ihres Praktikums gehört hatte, ließ ihr keine Ruhe.

Als sie vor einigen Wochen den begehrten Praktikumsplatz in der Geschäftsführung von *dm* ergattert hatte, ging für Simone ein Traum in Erfüllung. Manche ihrer Kommilitoninnen an der wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät waren natürlich ein wenig neidisch, aber Simone war viel zu glücklich, um sich darüber Gedanken zu machen. Ein Praktikum bei *dm* – wer wollte das nicht? Schließlich verbrachten sowohl sie als auch ihre Mitbewohnerinnen wöchentlich Stunden bei *dm*, um zu stöbern, verschiedene Kosmetik-Tester auszuprobieren und natürlich dies und das einzukaufen. Das war Tradition, schon seit ihren Teenagerjahren. Die Atmosphäre bei *dm* war einfach anders als in anderen Geschäften – die breiten, hell erleuchteten Gänge, der Wasserspender, die zahllosen hauseigenen Produkte, die beinahe besser waren als die Markenware, und dabei so viel billiger...das alles gab Simone ein richtiges Wohlgefühl. Und natürlich – die Tatsache, dass *dm* in Deutschland zu den beliebtesten Arbeitgebern überhaupt gehörte, seine Mitarbeiter eher wie Familienmitglieder als wie Angestellte behandelte, und natürlich Konzepte wie Umweltbewusstsein und Fair Trade großschrieb, war allen bekannt.

Genau deswegen brachte auch gerade diese Stofftasche Simone heute ins Grübeln. Die Tasche, die man gegen \$2 Pfand bei *dm* erwerben und dann nach einiger Zeit entweder zurückgeben, gegen eine andere eintauschen oder behalten konnte, verkörperte für sie so viel von *dm's* Geschäftsphilosophie, weil sie von einer kleinen deutschen Firma, Manomama, komplett in Deutschland hergestellt wurde – transparent, ökologisch und fair. Bisher.

Nun sollte ein Teil der Produktion nach Indien ausgelagert werden, wie Simone heute, durch Zufall, mitbekommen hatte. Simone wusste nicht so recht, wie sie darüber denken sollte. War es eine gute Idee? Wie würden die Kunden darauf reagieren? Und Manomama? Und was war mit den Produktionsbedingungen in Indien? Ging so eine Entscheidung nicht gegen alles, wofür *dm* stand?

Die Entscheidung

Wie geht es für Simone weiter? Nach einiger Reflektion über die Stofftasche und deren veränderte Produktionsbedingungen steht sie vor einer wichtigen Entscheidung: Soll sie ihr Praktikum bei DM abbrechen oder absolviert sie es trotz allem? Verträgt sich die Firmenentscheidung mit ihren persönlichen Werten? Was spricht dafür, was spricht dagegen, das Praktikum abzubrechen? Welche Alternativen hat sie? Bereitet für Donnerstag eure Präsentation vor, in der ihr Pro-und-Contra erläutert!

Teaching Notes:

- **Topic:** Sustainability & Fair Trade
 - **Level:** Intermediate Low (ACTFL)
 - **Time needed:** 4 x 50 min classes
 - **Learning Goals:**
 - Demonstrate a grasp of the importance of sustainability and fair trade in Germany
 - Compare different shopping preferences between the American and German consumers
 - Compare business models of American and German stores
 - Analyze different aspects of the business decision and intern Simone's subsequent (moral) dilemma
 - Make recommendations for intern Simone's decision based on class discussion and engagement with materials
 - Provide supporting arguments for decision
 - **Lesson Plans** (see below)
-

Lessons:

I. Einführungsklasse

Materialien:

- Powerpoint Presentations "DM Präsentation I" & "Umsatz Vergleich"
- Quizlet: <https://quizlet.com/436834123/fallstudie-teil-i-flash-cards/>

Lehrplan: Fallstudie dm & Manomama I

I. Einführung - Diskussion der Fragen (5-10 Minuten) (previously assigned)

- Wo kauft ihr ein – online, in einem Geschäft? Was ist euch dabei wichtig? (Preise, Geschäftsphilosophie, Herstellung(sland), Auswahl, Lage des Geschäfts usw.)
- Wo kauft ihr eure Kosmetikprodukte und Hygieneartikel? Was ist dabei wichtig? Worauf achtet ihr? Wer beeinflusst eure Entscheidung?
- Habt ihr ein Lieblingsgeschäft? Was macht dieses Geschäft für euch besonders? Warum kauft ihr dort gern ein?
- Was glaubt ihr – wie sieht die Lage in Deutschland aus? Was ist Deutschen wichtig, wenn sie (Kosmetik)Produkte kaufen? Gibt es kulturelle Unterschiede bei diesem Thema?

II. Informationen zu dm (PPT, Videos etc.) (ca. 20-25 Minuten)

Folie Nr:

- 1. Logo:** Welchen Eindruck habt ihr vom Logo der Marke, sowie dem Slogan? (Farben, Schriftart, etc) Abwandlung des Goethe Zitats – Woher? Bedeutung (für Firma, für Verbraucher, was sagt es über die Geschäftsphilosophie aus? → Kunde als Mitmensch und Partner, nicht „König“ oder „Verbraucher“
Bilder: Wie ist das Geschäft aufgebaut? Eindrücke und Meinungen? Adjektive, die den Aufbau beschreiben?
- 2. Weitere Bilder:** Kinder-/Babybereich → Vergleich zu amerikanischen Geschäften? Wo ist in den USA die Windelstation? Was ist hier anders? Gibt es ähnliche Layouts in US Läden (Bsp: Target)
- 3. Kurze Info zur Firma**
 - seit 1986: Eigenmarken, heute so beliebt → im Ausland (China) teurer verkauft
 - größte Drogeriekette Europas, beliebter als Onlineketten (in D)
 - heute: ca. 40k Mitarbeiter
 - Philosophie:
 - einer der beliebtesten Märkte in Deutschland
 - Nachhaltigkeit
 - Gänge breiter, heller, Windelstation, Schaukelpferd, Wasserspender
 - Arbeitsklima (wichtiger als Profite) – in Rankings als beliebtester Arbeitgeber oft vorn
 - Azubis: zwei Theaterworkshops (Kernkompetenzen: Kommunikationsfähigkeit und Empathie)
 - keine Überwachungskameras → Vertrauen
 - Emotionalisierung der Marken (Eigenmarken) → Social Media, Limited Edition
 - Wettbewerb:
 - Konkurrenzkampf mit Rossmann → dm Mitarbeiterin erhielt Hausverbot (Januar 2017)
 - Markt gesättigt
 - Dauerpreis
 - Preiserhöhungen von Markenartikeln: “Streik”, leere Regale
 - Preise für einige Produkte noch immer so niedrig wie in den 70ern

4. Internetpräsenz & Videos

Webseite besprechen → Mensch im Mittelpunkt, Transparenz, Informationen zu verschiedenen Themen (Nachhaltigkeit, Dauerpreis)
YouTube Kanal besprechen → Video zeigen?

5. Gründe, warum *dm* so beliebt ist

1. Wohlfühlatmosphäre: hell, aufgeräumt, ordentlich, freundlich (Vgl. zu anfänglichen Eindrücken); breite Gänge → Einkaufswagen, Kinderwagen, Regale niedriger, schräg (gut für kleinere Personen)
2. Lebensgefühl: gesunde, nachhaltige Produkte, emotionale Beziehung zu Produkten (besonders zu Eigenmarken), Partnerschaft mit Deutschem Hebammenverein, Wasserspender, Schaukelpferd, Windelstation
3. Personal: regelmäßig beliebtester/bester Arbeitsgeber, beliebter Ausbildungs- und Praktikumsplatz, Art und Weise, wie Mitarbeiter behandelt werden (Theaterworkshops usw.)
4. Beratung: Personal ist motiviert und freundlich, gut ausgebildet, fachlich kompetent (keine Provision)
5. Angebot: größte Sortimentsbreite und –tiefe im Bereich Drogerieartikel
6. Eigenmarken: „Best Practice Case“ – z.B. Balea: Auszeichnung von Stiftung Warentest & Ökotest, trotzdem attraktives PreisLeistungsverhältnis; Bio-Eigenmarke
7. Transparenz: Dauerpreis – am Regal wird gezeigt, wann der Preis das letzte Mal erhöht wurde, weniger Sonderangebote (Video?)
8. Nachhaltigkeit: umweltbewusstes Image der Firma – keine Mini-Plastiktüten, wiederverwendbare Beutel → Stofftasche!
9. Ideologie: Firmengründer Götz Werner einer der 100 reichsten Deutschen, trotzdem Vorkämpfer einer besseren Unternehmenskultur, für bedingungsloses Grundeinkommen

6. &

7. Popularität

besonders im Vergleich zu Onlinehändlern und bei verschiedenen Generationen

8. Popularität cont. → Beliebtheit bei YouTube Stars und Influencern

III. Grammatik (10-15 Minuten)

- Komparativ und Superlativ (on PPT) → Sätze mit Komparativ und Superlativ bilden

IV. Hausaufgaben

1. Lest die Fallstudie und macht euch Notizen zu den Fragen am Ende – basierend auf dem, was ihr über *dm* gelernt habt! Vokabeln zur Fallstudie gibt es bei Quizlet (Link auf Blackboard)
2. Schaut euch die Manomama Webseite (<https://www.manomama.de/>) - besonders den Bereich “Story”, in dem es Informationen zur Firma gibt. Seht euch bitte auch das folgende Video an: https://youtu.be/cDAli6M_M-s

II. Diskussion der Fallstudie I

Materialien:

- Präsentation „DM Präsentation II“ (erste Hälfte)
- Quizlet: <https://quizlet.com/437802522/fallstudie-teil-ii-flash-cards/>

Lehrplan: Fallstudie dm & Manomama II

I. Einstieg

Verständnisfragen:

- Aus wessen Perspektive wird die Fallstudie erzählt?
- Worüber reflektiert die Person?
- Was ist das konkrete Problem? Um welche Firmenentscheidung geht es?

II. Diskussion des Falles und wichtiger Konzepte

- Wichtige Konzepte (PPT):
 - Nachhaltigkeit (für spätere Sitzung)
 - Fair Trade
 - Arbeitsbedingungen in verschiedenen Ländern (inkl. Kinderarbeit)
 - (Pfand und Umweltbewusstsein später im Semester)

Fragen: (auf PPT)

- Was sind Vor- und Nachteile der Entscheidung, die Stofftasche (teilweise) auch in Indien herstellen zu lassen?
- Welche Gründe könnte dm dafür haben? (Denkt an die Geschäftsphilosophie!)
- Soll bzw. muss die Öffentlichkeit über diese Entscheidung informiert werden? Wenn ja, wie?
- Welchen Effekt könnte diese Entscheidung auf a) den Ruf von dm und b) auf ihre Geschäftsbeziehung zu Manomama haben?
- Was denkt ihr – wie reagieren die Kunden auf diese Entscheidung?

III. Reaktionen (Webseiten zeigen & diskutieren)

- Blogpost: <https://www.daily-pia.de/2014/11/12/indien-ist-das-neue-deutschland/>
(Transparenz: Pfadfinder: <https://pfadfinder.dm.de/>) →
<https://pfadfinder.dm.de/pfad/2X23UD15DM>
- Twitter: <https://twitter.com/search?q=since%3A2014-11-01%20until%3A2014-12-01%20%23taschengate&src=typd>
- Zeitungen: <https://meedia.de/2014/11/13/taschengate-drogeriekette-dm-im-shitstorm-wegen-kopierter-billig-taschen/> ; <https://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/drogeriekette-dm-ein-jutebeutel-voller-aerger-1.2219150> ; <https://www.haz.de/Nachrichten/Wirtschaft/Deutschland-Welt/Aerger-um-Stofftaschen-bei-dm-Produktion-teilweise-in-Indien>
- Manomama (auf FB): <https://www.facebook.com/manomama/posts/guten-morgen-da-mittlerweile-der-blogpost-von-mamamiez-httpwwwmamamiezde20141112/10152432856241048/>
<https://www.facebook.com/manomama/posts/wir-haben-die-offizielle-stellungnahme-von-dm-gelesen-und-freuen-uns-dass-dm-zum/10152434542396048/>
- Stellungnahme der Geschäftsleitung (s.u.)



dm-drogerie markt Deutschland (Ca) Hallo Florian, dies ist das offizielle Statement unserer Geschäftsführung:

„Wir wollen für unsere Kunden die besten Taschen anbieten und diese sozial und ökologisch sinnvoll produzieren lassen. Deshalb bieten wir dm-Stofftaschen an, denn sie werden von unseren Kunden sehr geschätzt. Wir beziehen weiterhin dm-Taschen auch bei manomama, denn wir legen Wert darauf, dass die Produktion bei manomama fortgeführt werden kann, weil Produktionsbedingungen und Qualität unseren Anforderungen entsprechen.“

Bei der Herstellung von Taschen wie auch von drogistischen Artikeln sind aus unserer Sicht neben der Schaffung von Arbeitsplätzen in Deutschland aber weitere Aspekte zu berücksichtigen: In der öffentlichen Diskussion zum Thema Entwicklungshilfe wird häufig kritisiert, dass aus den Dritte-Welt-Ländern lediglich Rohstoffe bezogen werden, die Veredelung der Produkte aber bei uns stattfindet, ob es sich um Seltene Erden für Mobiltelefone oder um landwirtschaftliche Produkte wie Baumwolle handelt. Länder wie beispielsweise Indien verbleiben dadurch auf dem Status eines Rohstofflieferanten, wenn der Rohstoff Baumwolle nach hier transportiert wird und dann die Produktion in Europa durchgeführt wird.

Es ist uns ein Anliegen, den Menschen in Indien nicht nur den Auftrag zu geben, Baumwolle zu pflücken, sondern auch in Eigenregie die Fertigung für Waren durchzuführen, die hier in Europa benötigt werden. Wir haben damit sehr gute Erfahrungen gemacht bei der Produktion von Babytextilien und Kinderbekleidung. Und wir achten darauf, dass die Produktion unter Bedingungen erfolgt, die sinnvoll für Mensch und Erde sind. Die in Indien produzierten dm-Taschen tragen das GOTS-Siegel, das nur an Produkte vergeben wird, deren Produktion höchsten ökologischen und sozialen Kriterien gerecht wird.

Das erscheint uns im Zuge einer globalen Arbeitsteilung zukunftsfähig und richtig. Zusätzlich erbringen wir eine dm-spezifische Zusatzleistung: Mithilfe des Pfadfinders machen wir unseren Kunden die Produktion sowie die Transportwege transparent.

Dass sich die Taschen aus Deutschland und Indien ähneln hat einen guten Grund: Wir haben in der Vergangenheit unterschiedliche Formen, Farben und Muster produzieren lassen und angeboten. Das aktuelle Design ist bei unseren Kunden am beliebtesten." Viele Grüße, Caro

Caro ist die Autorin des Artikels

auch hier: <https://www.mopo.de/news/indien-produktion-statt-nachhaltigkeit--wirbel-um-bunte--manomama--taschen-von--dm--162982-seite2>

<https://www.siegelklarheit.de/gots-global-organic-textile-standard-30>

...und dann? Hat #taschengate dem Geschäft (d.h. dm) geschadet? (eventuell Manomama Artikel zitieren, s.u.)

2016 erwirtschaftete Manomama rund neun Millionen Euro Umsatz und einen kleinen Gewinn von 80.000 Euro. Für 2017 erwartet Trinkwalder ein ähnliches Ergebnis. „Ich interessiere mich nicht für Gewinn, das ist doch nur Geld“, sagt Trinkwalder. Hauptsache, die schwarze Null steht. Dafür sorgen vor allem Aufträge von Edeka Nord und Südwest, Tegut und dm. Die Einzelhandels- und Drogeriemarktketten beziehen Taschen von Manomama, rund 200.000 Stück pro Design. dm, seit 2012 der erste Großkunde von Manomama, ließ 2014 ein Stofftaschendesign der Augsburger in Indien fertigen – ohne Trinkwalders Wissen, sagt sie. Darüber ist sie heute noch empört, denn Manomama lebt nicht nur von sehr kleinen Margen, sondern vor allem auch von Trinkwalders nachhaltig gutem Ruf. Auf den Großabnehmer dm verzichten kann sie jedoch nicht.

Mission Weltrettung Artikel: <https://handelsjournal.de/handel/branchen/mission-weltrettung.html>

III. Diskussion der Fallstudie II

Materialien:

- Präsentation: „DM Präsentation II“ (zweite Hälfte)
- Quizlet: <https://quizlet.com/451103109/dm-iii-flash-cards/>
- Videos

Lehrplan: Fallstudie dm & Manomama III

Einstieg - Zur Erinnerung: Worum ging es in der Fallstudie? Wer war die Hauptperson und welches Problem gab es für sie?

1. Pfand

- als Konzept:

- Was bedeutet Pfand? Gibt es Pfand in den USA?
- Was ist der Zweck? Ist es eine gute oder schlechte Idee → Vor- und Nachteile?
- Welche Rolle spielt Pfand im Rahmen der deutschen Kultur und des deutschen Umweltbewusstseins?

- bei der Tasche selbst

- Welchen Zweck erfüllt Pfand bei der Tasche?
- Inwiefern ist eine Pfandtasche vorteilhaft und notwendig?
- Was sind Alternativen zur Pfandtasche?

2. Nachhaltigkeit

- bei DM und Manomama

- Video: <https://www.youtube.com/watch?v=kYcMmy9Uipw>

→ Was habt ihr gelernt? Mittel der Nachhaltigkeit?

- Info zu Manomama – Webseite/Video/Interview?

3. Pfadfinder & Kennziffer (Hausaufgabe – previously assigned)

- Was ist ein Pfadfinder (versch. Bedeutungen)?
- Welche Funktion hat der *dm* Pfadfinder?
- Was habt ihr herausgefunden?
- Welche Informationen fehlen bzw. was würdet ihr noch gerne wissen?

4. Entscheidung treffen

- Soll S. ihr Praktikum abbrechen oder nicht? Verträgt sich die Firmenentscheidung mit ihren persönlichen Werten? Was spricht dafür, was spricht dagegen? Alternativen?

→ Diskuriet die Entscheidung in eurer **Präsentation in der nächsten Klasse**:

5 Minuten, pro/con, Grafik/visuelles Material

- Handout zur Präsentation (**siehe unten**)

IV. Präsentationen

Materialien:

Präsentationen der Studenten

Redemittel-Handout

Thema Umweltschutz

dm-Fallstudie

Redemittel: Simone muss sich entscheiden.

Zu Beginn der Präsentation soll das Problem nochmals beschrieben werden:

Diese Entscheidung ist nicht leicht für Simone/für mich.

Die Konsequenzen für ihre/meine spätere Karriere sind groß. ...

Ich habe lange über diese Entscheidung nachgedacht.

Die verschiedenen Optionen können allgemein besprochen werden:

Es gibt Vorteile und Nachteile.

Auf der einen Seite ... auf der anderen Seite ...

Wenn ich X mache, dann ...

Wenn ich Y beschließe, dann ...

Wenn ich mich für Z entscheide, dann ...

Ich könnte ..., aber ...

Danach stellt ihr eure Entscheidung vor:

Wenn ich Simone wäre, würde ich ...

Ich hätte gemacht.

Ich werde

Ich muss ...

Ich glaube, dass Simone ... soll.

An ihrer Stelle würde ich ...

Die Entscheidung muss gut begründet werden:

..., weil ich später eine gute Stelle bekommen kann.

Da ich später im Umweltschutz arbeiten möchte, sollte ich ...