

HANDBUCH FÜR DIE MITARBEITERSCHULUNG

SO UNTERRICHTEN SIE IHRE MITARBEITER ÜBER KONFLIKTDIAMANTEN



HANDBUCH FÜR DIE MITARBEITER- SCHULUNG

ERST ANZUWENDEN, WENN DIE EINHALTUNG DER SELBSTREGULIERUNGSREGELN IN IHREM UNTERNEHMEN SICHERGESTELLT IST

**Wenn Sie den Eindruck haben, noch nicht alles unter-
nommen zu haben, um die Einhaltung des Kimberley-
Prozesses und des „System of Warranties“ sicherzustel-
len, arbeiten Sie bitte den Leitfaden für Manager Schritt
für Schritt durch. Erst wenn Sie sicher sind, dass Sie
jeden Punkt des Leitfadens erfüllen, sollten Sie mit dem
Handbuch für die Mitarbeiterschulung weiterarbeiten.**

Fettgedruckte Absätze verweisen auf wichtige Konzepte für die
Diskussion.

*Kursivdruck wird verwendet, um Worte oder Sätze zu kennzeich-
nen, die Sie bei der Erklärung dieser Konzepte verwenden können.*

Als Geschäftsführer/Abteilungsleiter spielen Sie eine entschei-
dende Rolle, wenn es darum geht, Ihren Mitarbeitern und u. U. auch
der Öffentlichkeit die Haltung der Diamantindustrie nahezubringen.
Schlecht oder falsch informierte Mitarbeiter behindern unsere
Kampagne und können zu Absatzverlusten führen. Deshalb müs-
sen Sie der Weiterbildung zum Thema Konfliktdiamanten höchste
Priorität einräumen – sowohl Ihrer eigenen Weiterbildung wie auch
der Ihrer Mitarbeiter. Zuerst müssen Sie selbst alles Wissenswerte
über Konfliktdiamanten lernen und verinnerlichen – das ist der
Schlüssel zu allem Weiteren. Sie werden der Experte in Ihrem
Geschäft sein, und als solcher müssen Sie die Fragen und Sorgen
Ihrer Mitarbeiter beantworten können.

*Benutzen Sie einige oder alle dieser Punkte, um Ihre Mitarbeiter zu
schulen.*

- **Führen Sie das Thema der Schulung ein und ver-
sichern Sie Ihren Mitarbeitern, dass sie danach in
der Lage sein werden, selbstbewusst die Fragen
der Kunden zu beantworten.**

Beispielskript für Ihre Schulung:

*Heute sprechen wir über ein wichtiges aktuelles Thema, nämlich
die Sorgen und Fragen unserer Kunden, was die sogenannten
Konfliktdiamanten angeht. Mit dem Start des neuen amerikani-
schen Kinofilms „Blutdiamanten“ (im Herbst in den USA und
Anfang Januar in Deutschland) wird sich das Medieninteresse
auch auf dieses heikle Thema richten und es verstärkt in die
öffentliche Wahrnehmung rücken. Für unsere Kunden spielen
gesellschaftliche Fragen eine immer größere Rolle bei der Kauf-
entscheidung; also müssen wir ihnen deutlich machen, dass wir
keine Konfliktdiamanten verkaufen und diesen illegalen Handel
in keiner Weise unterstützen. Unsere Kunden müssen erfahren,
dass die Diamantindustrie bereits seit Jahren aktiv daran arbei-
tet, Konfliktdiamanten aus dem Markt zu eliminieren.*

*Zuallererst möchte ich Sie daran erinnern, dass Menschen mit
Diamanten ihre stärksten Gefühle verbinden. Außerdem bedeuten
Diamanten für viele Menschen überall auf der Welt Arbeit und
Hoffnung.*

*Ich versichere Ihnen, dass jedem Diamanten, den wir verkaufen,
bereits von unseren Lieferanten eine konfliktfreie Herkunft
bescheinigt wird. Wir sind Teil der globalen Initiative der Diamant-
industrie, die illegale Diamanten aus dem Handel zu verbannen
versucht. Heute sprechen wir darüber, wie Sie Ihren Kunden
getrost versichern können, dass sie Diamanten legitimer Herkunft
kaufen. Diamanten sind für viele Menschen in Afrika und anders-
wo auf der Welt die entscheidende Lebensgrundlage. Auch das
ist eine Tatsache, die wir unseren Kunden verdeutlichen müssen:
dass Diamanten helfen, stabile Gesellschaften in Afrika aufzu-
bauen und Wachstum und Zukunftschancen in vielen Ländern
zu fördern.*



HANDBUCH FÜR DIE MITARBEITERSCHULUNG (FORTSETZUNG)

- **Verwenden Sie den „Mini-Leitfaden: Diese Kontrollmechanismen verbannen Konfliktdiamanten vom Markt“, um Geschichte und Hintergrund der Konfliktdiamanten und die Entstehung des Kimberley-Prozesses zu erklären.**

1998 bemerkte die Diamantindustrie, dass Rebellen Gruppen in Afrika unter anderem illegal geschürfte Rohdiamanten zur Finanzierung ihrer Kriege verwendeten. Zugleich wurde klar, dass dieser illegale Handel und die Bürgerkriege ungeheures menschliches Leid verursachen. Die Diamantbranche begriff, dass es galt, diesem Handel ein Ende zu setzen.

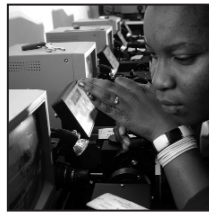
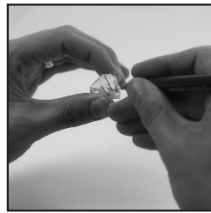
Innerhalb von vier Jahren wurde ein Prozess entwickelt, ratifiziert und umgesetzt, der es verbietet, dass Konfliktdiamanten in die Lieferkette von legitimen Rohdiamanten gelangen. Am 5. November 2002 ratifizierten 52 Regierungen diesen Prozess, den man den Kimberley-Prozess nennt.

Der Kimberley-Prozess legt präzise Regeln für den Im- und Export von Rohdiamanten fest. Jede Lieferung von Diamanten, die eine internationale Grenze passiert, muss entsprechend zertifiziert, nummeriert und versiegelt werden. Das System basiert auf manipulationssicheren Containern und fälschungssicheren Zertifikaten. In jedem Land, das dem Kimberley-Prozess angehört, wurden zudem Gesetze eingeführt, die den Handel mit Konfliktdiamanten gesetzlich verbieten und unter Strafe stellen und somit den Kimberley-Prozess unterstützen. Sie schreiben die jährliche Überprüfung der Standards, Praktiken und Verfahren in allen Ländern vor, die Rohdiamanten importieren, exportieren oder mit ihnen handeln.

Der Kimberley-Prozess hilft, das Problem der Konfliktdiamanten zu beenden. Auf dem Höhepunkt dieses illegalen Handels hatten Konfliktdiamanten einen Anteil von nicht mehr als 4% an den auf dem Weltmarkt gehandelten Rohdiamanten. Heute liegt dieser Anteil weit unter 1%. Und unsere Branche arbeitet weiter hart daran, dass sie komplett aus dem Markt verschwinden. Der Kimberley-Prozess garantiert, dass nur Diamanten nachweislicher Herkunft in unserem Schmuck verarbeitet werden. Wenn wir auch nicht genau angeben können, wo ein bestimmter Diamant ursprünglich herkommt, so können Sie dennoch garantieren, dass jeder von uns verkaufte Diamant nach dem Kimberley-Prozess gehandelt wurde und seine konfliktfreie Herkunft entsprechend garantiert ist.

HANDBUCH FÜR DIE MITARBEITERSCHULUNG (FORTSETZUNG)

DIE KONFLIKTFREIHEIT DER DIAMANTINDUSTRIE SICHERN



DIAMANT- FÖRDERUNG

EXPORT

IMPORT

VER- ARBEITUNG

EINZEL- HANDEL

KIMBERLEY-PROZESS-ZERTIFIZIERUNG (KP)

Der Handel von Rohdiamanten zwischen den KP-Staaten erfolgt in manipulationssicheren Behältern, die zusammen mit einer staatlich anerkannten KP-Zertifizierung transportiert werden.

SYSTEM DER GARANTIEN (SoW)

Nach dem Import und vor dem Weiterverkauf muss jede Rechnung eine schriftliche Erklärung enthalten, die eine Garantie dafür gewährt, dass die verkauften Diamanten – ungefasst oder verarbeitet – aus konfliktfreien Bezugsquellen stammen.

- **Erklären Sie die systematischen Bezugsnachweise gemäß SoW und wie sie das Vertrauen der Verbraucher stärken.**

Die Diamantindustrie hat ein System von Nachweisen geschaffen, das dazu dient, das Vertrauen der Kunden in die Bezugsquellen ihrer Diamanten zu stärken. Nach diesem System muss jeder Käufer wie Verkäufer von geschliffenen Diamanten und Diamantschmuck folgende Erklärung auf all seinen Rechnungen abgeben: „Die hier in Rechnung gestellten Diamanten wurden aus einer nachweislichen Quelle bezogen, die keine Konflikte unterstützt, und entsprechen den UN-Resolutionen. Hiermit garantiert der Verkäufer mit seinem persönlichen Wissen und/oder schriftlichen Garantien des Lieferanten, dass diese Diamanten konfliktfrei sind.“ Außerdem sind die Unternehmen verpflichtet, diese Rechnungen aufzubewahren und prüfen zu lassen. Staatliche Behörden können den Nachweis fordern, dass die lückenlose Kette der systematischen Bezugsnachweise eingehalten wird.

- **Erklären Sie, wie Ihr Unternehmen den Kimberley-Prozess und die Nachweise des SoW unterstützt (sobald Sie sicher sind, dass dies tatsächlich der Fall ist).**

Wir befolgen all diese Regeln und verlangen von unseren Lieferanten schriftlich die Bestätigung, dass alle Diamanten, die wir von ihnen kaufen, aus konfliktfreien Quellen stammen.

(Wenn es zutrifft, fügen Sie hinzu: „Mit Lieferanten, die unsere Standards nicht erfüllen, haben wir die geschäftlichen Beziehungen abgebrochen.“)

Wir tun alles, um mit diesen Nachweisen unseren Kunden die Sicherheit zu geben, dass ihre Diamanten aus garantiert konfliktfreien Quellen stammen.



HANDBUCH FÜR DIE MITARBEITERSCHULUNG (FORTSETZUNG)

- **Besuchen Sie mit Ihren Mitarbeitern die Internetseite www.diamondfacts.de. Hier können Sie bei Bedarf auch die Materialien für weitere Vertrauensmaßnahmenpakete herunterladen.**

Diese Internetseite ist eine wichtige Informationsquelle für uns und unsere Kunden. Hier erfahren Sie alles über Konfliktdiamanten und was gegen den Handel mit ihnen unternommen wird. Außerdem werden die positiven Auswirkungen, die Diamanten als Einkommensquelle für die Förderländer haben, auf dieser Internetseite dargestellt.

- **Besprechen Sie die einzelnen Punkte der Taschenkarte mit Ihren Mitarbeitern.**

Machen Sie besonders darauf aufmerksam, dass weltweit rund 10 Millionen Menschen direkt und indirekt in der Diamantenindustrie beschäftigt sind. Erklären Sie außerdem, wie Diamanten das Leben in Afrika verbessern helfen, indem sie Arbeitsplätze und Infrastrukturen schaffen und Bildung ermöglichen.

Es ist sehr wichtig, darauf hinzuweisen, dass Ihr Unternehmen keine Konfliktdiamanten verkauft. Sagen Sie Ihren Mitarbeitern, dass jeder Ihrer Lieferanten versichert hat, dass seine Diamanten einen konfliktfreien Ursprung haben. Betonen Sie schließlich, dass mehr als 99% aller Diamanten weltweit garantiert aus konfliktfreien Quellen stammen.

So, jetzt können Sie beruhigt unseren Kunden sagen, dass die Diamanten, die sie bei uns kaufen, von konfliktfreier Herkunft sind und dass unser Unternehmen sowohl den Kimberley-Prozess befolgt als auch die lückenlose Kette der systematischen Garantien einhält. Der Kimberley-Prozess ist ein internationales Abkommen, das durch die Zusammenarbeit von Regierungen, Menschenrechtsorganisationen und der Diamantindustrie entstanden ist. Dieser Prozess garantiert, dass nur legal geförderte Diamanten in Schmuck weiterverarbeitet werden können. Das „System of Warranties“ (SoW) – also die Kette der systematischen Garantien – stellt darüber hinaus sicher, dass geschliffene wie auch bereits in Schmuck verarbeitete Diamanten ebenfalls nur mit Nachweis vermarktet werden dürfen.

- **Stellen Sie das Poster vor und regen Sie eine Diskussion darüber an. Stellen Sie die dort aufgeführten Fragen und nehmen Sie sich Zeit, mit Ihren Mitarbeitern über die Antworten zu sprechen. Es könnte hilfreich sein, einige der Ideen und Antworten aufzuschreiben, um sie später in den Praxisübungen weiterzuverwenden.**

Dieses Poster werden wir in unserem Büro aufhängen, damit wir stets an die schwierigen Fragen unserer Kunden denken und uns vor allem auch an die Antworten erinnern, die wir ihnen geben möchten.



HANDBUCH FÜR DIE MITARBEITERSCHULUNG (FORTSETZUNG)

• Lesen Sie die Kundenbroschüre zusammen mit Ihren Mitarbeitern.

Wenn ein Kunde Fragen zu Konfliktdiamanten hat und Informationen mitnehmen möchte, geben Sie ihm die Kundenbroschüre (ab Herbst 2006 erhältlich) mit. Sie ist dazu gedacht, dem Verbraucher das Vertrauen zu geben, dass der Handel mit Konfliktdiamanten inzwischen so gut wie eliminiert ist. Der in der Kundenbroschüre enthaltene Überblick über den Kimberley-Prozess und die systematischen Garantien (SoW) unterstreicht zudem, dass ihre Unterstützung der Diamantindustrie dazu beiträgt, den Wohlstand der Diamantförderländer zu erhalten und zu steigern.

• Üben Sie Gespräche und Diskussionen zum Thema Konfliktdiamanten.

Wir werden nun üben, wie man am besten Kundenfragen über Konfliktdiamanten beantwortet. Wenn ein Kunde fragt: „Wie kann ich sicher sein, dass diese Diamanten konfliktfrei sind?“, antworten Sie:

„Alle Diamanten, die wir hier bei _____ verkaufen, kommen ausschließlich aus konfliktfreien Gegenden. Das kann ich Ihnen versichern, denn wir kaufen unsere Diamanten nur bei Lieferanten, die nach dem Kimberley-Prozess arbeiten und die lückenlose Kette der systematischen Bezugsquellennachweise einhalten. Schließlich ist es hier in diesem Land verboten, mit Konfliktdiamanten zu handeln – und wir halten uns natürlich an die Gesetze.“

„Ist Ihnen bewusst, dass dieses Land eines von 68 Ländern ist, das Gesetze zur Bekämpfung der Einfuhr von Konfliktdiamanten erlassen hat?“

„Bevor es diese Gesetze gab, schätzte man den Anteil der Konfliktdiamanten am weltweiten Diamantenhandel auf rund 4%. Heute liegt er weit unter 1%. Unsere Industrie wird nicht eher mit dem Kampf gegen Konfliktdiamanten aufhören, bis 0% erreicht ist.“

„Gerade, weil es immer noch Menschen gibt, die mit illegalen Diamanten handeln, ist es wichtig, dass Sie sich an einen Juwelier wenden, den Sie kennen und dem Sie vertrauen. Wir sind seit Jahren in dieser Branche tätig und seit hier ansässig. Und wir verlangen von jedem unserer Diamantlieferanten schriftliche Bezugsquellennachweise.“

„Wir haben von jedem Lieferanten die schriftliche Zusicherung, dass die an uns verkauften Diamanten aus legalen, konfliktfreien Quellen stammen.“

• Ermuntern Sie Ihre Mitarbeiter zu praktischen Übungen.

Wir alle müssen uns mit diesen Aussagen vertraut machen. Deshalb sollten wir sie einüben.

Denken Sie daran: Sie sollten all diese Antworten auswendig kennen, um sie ganz selbstverständlich und natürlich anwenden zu können. Dennoch ist es mir im Zweifelsfall lieber, wenn Sie von der Taschenkarte ablesen, bevor Sie etwas Falsches sagen. Also lassen Sie uns gemeinsam üben, wie wir diese Karte im Kundengespräch anwenden, damit Sie dafür im Bedarfsfall gewappnet sind.“



HANDBUCH FÜR DIE MITARBEITERSCHULUNG (FORTSETZUNG)

Szenarien für praktische Übungen

1. Ein Paar ist auf der Suche nach Verlobungsringen. Für sie ist das aufregend. Er dagegen macht einen leicht reservierten Eindruck. Schließlich fragt er, ob Sie die neuesten Gerüchte über Konfliktdiamanten gehört haben...
2. Eine Frau lässt sich verschiedene goldene Ohrringe zeigen, scheint aber keine zu finden, die sie wirklich haben möchte. Sie schlagen ihr Diamantohrstecker vor, worauf sie sagt, dass sie keine Konfliktdiamanten kauft. Sie antworten ihr...
3. (Für Schmuckhersteller) Ein Einzelhändler schaut sich Ihre Diamantschmuckkollektion an. Er fragt: „Was tun Sie, um sicherzustellen, dass keine Konfliktdiamanten in Ihre Kollektion geraten?“

• Beenden Sie die Schulung mit der Diskussion weiterer Schritte.

Damit ist zwar unsere heutige Schulung, nicht aber die Diskussion an sich beendet. Dieses Poster wird im Büro aufgehängt und ich bitte jeden Einzelnen von Ihnen, die Taschenkarte stets bei sich zu führen und so lange mit ihr zu arbeiten, bis Sie die Informationen komplett verinnerlicht haben.

In den nächsten Tagen werde ich mit jedem Einzelnen von Ihnen die neuen Aspekte der Verkaufsgespräche einüben.

Wir müssen in der Lage sein, unsere Unterstützung von Diamanten und unser Engagement für sozial verantwortliches Handeln argumentativ zu untermauern. Sollten sich neue Fragen und Themen ergeben, werde ich das Ihnen mitteilen – und ich hoffe, Sie werden im umgekehrten Fall dasselbe tun.

Wir sind Teil einer weltweiten Branche und wollen dafür sorgen, dass unsere Kunden guten Gewissens bei uns kaufen können. Das heißt, mehr zu tun als ihnen den begehrtesten Edelstein der Welt zu verkaufen. Es bedeutet, ihnen das ultimative Geschenk der Liebe zu verkaufen, und zwar ungetrübt von irgendwelchen Gewissensbissen.

Wir werden alles tun, damit Diamanten nicht in die Hände jener geraten, die damit Konflikte finanzieren. Um das sicherzustellen, haben wir Selbstregulierungsmechanismen und Kontrollmaßnahmen, Regeln und Vorschriften.

Außerdem ist der Verkauf von Konfliktdiamanten in Deutschland gesetzeswidrig.

Diamanten bedeuten für Entwicklungsländer Hoffnungen – denn sie sind ihr wertvollster Rohstoff.

Danke für Ihre Mitarbeit. Lassen Sie uns an die Arbeit gehen, um das Geschenk mit der größten emotionalen Bedeutung zu verkaufen, das man einem geliebten Menschen machen kann: Diamanten.



WORLD
DIAMOND
COUNCIL