

Mit Flip-Flops zur Arbeit?

BENIMMREGELN Vom Dress-Code bis zum Grüßen auf dem Flur

In den ersten Wochen und Monaten tappen Berufseinsteiger mitunter ungewollt in „Fettnäpfchen“.

sz ■ Klaus Karst dachte: Das darf nicht wahr sein. Beim Öffnen der Bürotür hörte der Inhaber einer Versicherungsagentur in Stuttgart, wie sein neuer Azubi am Telefon sagte: „Herrn Karst können Sie nicht sprechen. Der ist gerade auf dem Klo.“ An sich eine durchaus zutreffende Aussage. Doch tabu im Business-Bereich. Dort lautet die Standardinformation in solchen Situationen: Herr Müller oder Frau Mayer ist gerade nicht im Raum.

Ähnliche Fehlertritte begehen Schulabgänger in der Startphase oft. Auch Rainer Flake kann sich noch gut an einen solchen Lapsus erinnern, der ihn fast einen Großauftrag gekostet hätte. Noch heute bekommt der Geschäftsführer der WSFB-Beratergruppe Wiesbaden eine Gänsehaut, wenn er an eine Präsentation bei einem Neukunden denkt, zu der er einen Praktikanten mitnahm. Dabei verlief sie Spitze – so gut sogar, dass der Firmeninhaber am Schluss sagte: „Wir haben einen Imbiss vorbereitet. Ich lade Sie dazu ein.“ Flake hätte am liebsten einen Freudensprung gemacht. Denn die Einladung zeigte ihm: Das Eis ist gebrochen. Den Auftrag haben wir vermutlich in der Tasche. Doch bevor Flake antworten konnte, erwiderte der Praktikant: „Ich würde lieber nach Hause fahren.“ Flake wäre am liebsten im Boden versunken.

Ähnliche Erfahrungen sammeln gerade Dienstleistungsunternehmen oft. Ihre Personalverantwortlichen registrieren immer wieder: Selbst bei Azubis und Hochschulabsolventen mit einer guten Kinderstube ist man vor „Überraschungen“ nicht gefeit – vor allem, weil im Geschäftsleben teils andere Kommunikations- und Verhaltensregeln als im Privatleben gelten. Hinzu kommt: Manches, was früher selbstverständlich war, kann man heute nicht mehr voraussetzen. Dirk Pfister, Dress-Code-Berater aus Mannheim, nennt ein Beispiel: „Ich höre von Führungskräften oft, dass sie jungen Mitarbeitern vor Kundenbesuchen



So locker geht es im Betrieb meistens nicht zu. Aber die Hüpferei hat ihren Sinn: Lockerungsübungen und ein bisschen Gymnastik sollen für aktive Entspannung sorgen und den Kopf wieder frei machen für die anstehenden Aufgaben. Foto: ProBe

erst mal die Krawatte binden müssen. Oder dass sie ihnen sagen müssen: Nehmt was zu schreiben mit und macht euch im Gespräch Notizen – allein schon, um dem Kunden zu signalisieren: Ich nehme dich ernst.“

Weil solche Dinge nicht mehr selbstverständlich sind, haben viele Betriebe in ihre Aus- und Weiterbildung das Thema Benimm integriert. So gehören zum Beispiel bei den Finanzdienstleistern Schwäbisch Hall und Union Investment Benimm-Seminare sowie entsprechende Infoveranstaltungen in zwischen zum normalen Ausbildungsprogramm – „um Fauxpas möglichst von Anfang zu vermeiden“, wie Daniela Apel von Schwäbisch Hall betont.

In diesen Seminaren geht es nicht darum, wie man einen Hummer seziert. Auf der Agenda stehen elementarere Fragen – zum Beispiel: Wie kleidet man sich „angemessen“? Ein Thema, das in Unternehmen, die ihren Mitarbeitern keine starre Kleiderordnung vorgeben, oft zu Irritationen führt. Pfister: „Wenn die unumstößliche Regel lautet, alle Männer müssen einen blauen Anzug und alle Frauen ein graues Kostüm tragen, ist das Thema schnell ab-

gehakt. Anders ist es, wenn die Vorgabe lautet: „Kleiden Sie sich angemessen.“ Dann können heute beim Besuch einer Werbeagentur Jeans und Sakko okay sein, und morgen beim Besuch einer Bank ist der Anzug Pflicht.“ Den richtigen Griff in den Kleiderschrank müssen viele Berufseinsteiger erst lernen.

Besonders hartnäckig widersetzen sich einem Dress-Code meist Mitarbeiter ohne direkten Kundenkontakt. So kämpft zum Beispiel eine große Software-Schmiede laut Aussagen ihres Personalleiters seit Jahren damit, „dass manche Entwickler, salopp formuliert, mit Badeschlappen und Bademantel zur Arbeit kommen“. Ihre Rechtfertigung: Wir haben keinen Kundenkontakt. Dem entgegnet der Personalleiter: „Stimmt. Aber täglich kommen viele Besucher in unser Haus. Und die formen sich auch anhand des Erscheinungsbilds der Mitarbeiter ein Bild von unserem Unternehmen.“

Ein weiteres Kernthema vieler Benimm-Seminare ist das Verhalten am Telefon. Dem Nachwuchs wird zum Beispiel vermittelt, dass es nicht kundenorientiert wirkt, wenn man am Telefon zu

Kunden sagt: „Dafür bin ich nicht zuständig.“ Kundenorientierter ist die Aussage: „Da weiß ich zwar nicht Bescheid. Ich kümmer mich aber darum, dass ...“

Auch im alltäglichen Umgang mit Kollegen gilt es viele „Kleinigkeiten“ zu beachten. Oft ärgern sich ältere Mitarbeiter, wenn junge Kollegen ihre Sachen überall liegen lassen. Oder in Besprechungen unablässig auf ihr Handy schießen. Ein weiteres Konfliktfeld ist das Bitte- und Danke-sagen. Und das Grüßen von Kollegen – zum Beispiel, wenn man sie im Flur trifft.

Für das Grüßen nennen selbst die Etikette-Bücher unterschiedliche Regeln – auch weil in einer Behörde andere Benimm-Regeln als in einer Werbeagentur und dort wiederum andere als in einer Bank gelten. Einige Etikette-Ratgeber schreiben: Es grüßt stets derjenige, der den anderen als Erstes sieht. Andere Ratgeber beharren auf der klassischen Benimm-Regel: Der Rangniedrigere grüßt den Ranghöheren beziehungsweise der jüngere Mitarbeiter den älteren. Diese unausgesprochene Regel gilt noch in den meisten Betrieben – wogegen die Jungen zuweilen rebellieren.

Fachmann für Holz- und Bautenschutz

sz Siegen. Seit Sommer 2007 gibt es die neu geschaffene Berufssparte Holz- und Bautenschutz. Als einer der ersten Betriebe im Handwerkskammerbezirk Südwestfalen stellte die Firma Isotec einen Auszubildenden in dem neuen Beruf ein. „Es gab keine Erfahrungswerte in diesem Bereich, aber der Ausbildungsplan hatte Hand und Fuß“, sagt Isotec-Geschäftsführer Ernst Giebeler. Der Erfolg gibt ihm recht. Der einstige Azubi hat seine Prüfungen bestanden und ist nun ein waschechter „Holz- und Bautenschützer“. Giebeler übernahm den frischen Absolventen, der ihm bei der Gebäudeabdichtung von nun an kräftig unter die Arme greifen wird.

Klipp und klar in die Zukunft

sz ■ Viele Schulabgänger wissen noch nicht, wohin die berufliche Zukunft gehen soll. Weiter zur Schule, eine betriebliche Ausbildung oder lieber erst mal ins Ausland? Wertvolle Orientierungshilfen gibt die Seite www.klipp-und-klar.de. Ob Praktikum oder Bachelor, ob Bewerbung oder Arbeitsvertrag, ob erste Wohnung oder Finanzen – das Informationszentrum der deutschen Versicherer hält viele Tipps und Anregungen bereit. Für Schulabgänger gibt es zum Download die Broschüre „Jetzt geht's los“, auf Uni-Absolventen zugeschnitten ist die Broschüre „Startklar“.

Massenbewerbungen bringen wenig

dpa ■ Auf der Suche nach einer Lehrstelle bringt es wenig, massenhaft Standardbewerbungen zu verschicken. Denn ein solches Streufeuer trifft selten ins Ziel. „Viele sagen: ‚Ich hab' schon 100 Bewerbungen geschrieben und trotzdem keine Stelle‘“, sagt Prof. Friedrich Esser von Zentralverband des Deutschen Handwerks. Oft sei dann das Problem, dass die Bewerbungen nicht maßgeschneidert genug waren. „Ich sage dann: Du hast nicht 100 Bewerbungen geschrieben. Du hast 1 Bewerbung geschrieben und sie 100 Mal ausgedruckt“, erläutert Esser.



Sie haben den Blick für Details und Zusammenhänge.
Zwei der drei Gesichter sind identisch.
Welches unterscheidet sich?

SIND SIE EIN GUTER BEOBACHTER?

Sie suchen eine Ausbildung mit Perspektive?

Wir bieten engagierten Schulabgängerinnen und Schulabgängern am Standort Siegen eine Ausbildung zum/zur

- **Verfahrensmechaniker/in Fachrichtung Stahlfabrikation**
- **Industriekaufmann/-frau**

Voraussetzung für die Ausbildung zum/zur Verfahrensmechaniker/in ist ein guter Haupt- oder Realschulabschluss, für die Ausbildung zum/zur Industriekaufmann/-frau ein guter Realschulabschluss oder Abitur.

Sie sind engagiert sowie wissbegierig und freuen sich darauf, mit Energie und Neugier in jeden neuen Ausbildungstag zu starten. Beginnen Sie Ihre Ausbildung bei uns und legen Sie den Grundstein für einen erfolgreichen Einstieg ins Berufsleben.

Durch kontinuierliches Lernen und zielorientiertes „Training on the job“ werden aus unseren Auszubildenden Fachkräfte mit einschlägigem Know-how.

Interessiert? Die Bewerbungsphase 2012 läuft. Wir freuen uns auf Ihre aussagefähigen und vollständigen Bewerbungsunterlagen inkl. Kopien der letzten beiden Schulzeugnisse.

Steigen Sie bei uns ein und erkennen Sie den Unterschied.

Salzgitter Mannesmann Line Pipe, mit Standorten in Siegen und Hamm, ist ein weltweit aktiver, technologisch führender Partner für HFI-(hochfrequenzinduktiv)-längs-nahtgeschweißte Stahlrohre. Dazu gehören Rohre für Gas- und Ölpipelines, Trinkwasser- und Abwasserleitungsrohre, Rohre für den Maschinen- und Anlagenbau sowie Ölfeldrohre, Fernwärmerohre und Konstruktionsrohre.

Die Salzgitter AG gehört zu den führenden Stahltechnologie-Konzernen Europas. Der Konzern beschäftigt weltweit rund 23.000 Mitarbeiter und produziert im Durchschnitt über 8 Millionen Tonnen Rohstahl pro Jahr.

Der Konzern, der etwa 200 nationale und internationale Tochter- und Beteiligungsgesellschaften umfasst, gliedert sich unter einer Management-Holding in die Unternehmensbereiche Stahl, Handel, Röhren, Dienstleistungen und Technologie.

Salzgitter Mannesmann Line Pipe GmbH
Personalwesen, Herr Olaf Klein
In der Steinwiese 31, 57074 Siegen
Tel. +49 271/69 11 14
olaf.klein@smlp.eu, www.smlp.eu



**SALZGITTER
MANNESMANN
LINE PIPE**

Ein Unternehmen der Salzgitter Gruppe

Zeit zum Durchstarten ...

... in eine interessante und sichere Zukunft.

Die Zollverwaltung ist die moderne Finanz- und Wirtschaftsverwaltung des Bundes mit einem vielschichtigen Aufgabenspektrum und bietet Ihnen

zum 1. August 2012

Ausbildungsplätze für Beamtinnen und Beamte

des mittleren und gehobenen Dienstes.

Wir sind bestrebt den Frauenanteil zu erhöhen und daher besonders an Bewerbungen von Frauen interessiert. Bewerbungen von schwerbehinderten Menschen sind uns willkommen. Sie werden bei gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt; von ihnen wird nur ein Mindestmaß an körperlicher Eignung verlangt.

Mehr unter www.zoll.de