

MITARBEITER FINDEN UND BINDEN

Der Schlüssel heißt „Kunden-Dienst“

Der demographische Wandel schlägt unbarmherzig zu. Mitarbeiter sind Mangelware. Hedwig Mohl weiß aus Erfahrung, wie schwierig es ist, die richtigen Mitarbeiter zu finden. Seit vielen Jahren coacht sie erfolgreich Unternehmen und Unternehmer. Auch für die Leser von Bayern LIVE hat sie einige wertvolle Tipps parat.

BAYERN LIVE: Für viele Unternehmer stellt sich der Arbeitsmarkt wie eine „Welt verkehrt“ dar. Was können Unternehmer noch besser machen?

MOHL: Für mich gibt es kein „Richtig“ oder „Falsch“, sondern individuelle Überzeugungen. Wissen Sie, kein Unternehmer steht morgens auf und sagt, „Jetzt mache ich einen Fehler“, sondern strebt immer im Moment der Entscheidung die aus seiner Sicht bestmögliche Lösung an. Wenn es Probleme gibt, liegt das oft daran, dass einer der Beteiligten die Beweggründe des anderen nicht versteht. Räumt man dann Vorbehalte und Missverständnisse aus, lösen sich sogenannte Probleme auf und die gute Lösung ist in Sicht.

BAYERN LIVE: Gilt das auch für Chef und Chefin?

MOHL: Gerade wenn Mann und Frau zusammenarbeiten und, wie es in Handwerksbetrieben oft vorkommt, gemeinsam führen, ist es so wichtig sich nicht als Paar zu verlieren.

BAYERN LIVE: Welche Vorteile hat das gemeinsame Führen eines Handwerksbetriebs?

MOHL: Die Vorteile liegen auf der Hand und darum ist es ein sehr oft gewähltes Erfolgsrezept. Wenn es dem Paar gelingt, zwischen Arbeits- und Privatleben einen guten Ausgleich zu schaffen und einen herzlichen Umgang miteinander zu pflegen, dann ist dies auch ein sehr gutes Vorbild für die Kinder. Wenn Kinder erleben, dass Arbeit und

Leben mit dem eigenen Unternehmen positiv gestaltet werden, dann löst sich auch oft das Nachfolgeproblem.

BAYERN LIVE: Wo lauern Gefahren oder Risiken?

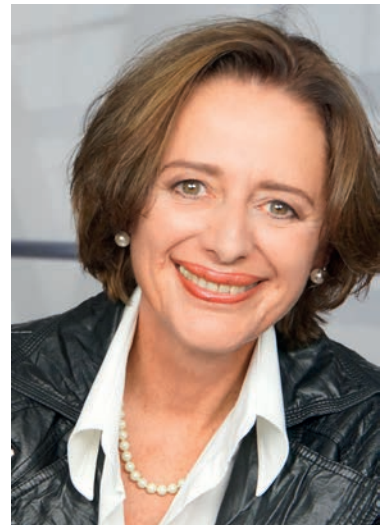
MOHL: Wenn beide Ehepartner nur im Unternehmen mitarbeiten und nicht ebenso am Unternehmen arbeiten, tritt oft Erschöpfung auf, die dann zu Problemen und nicht selten auch zu Krankheiten führen.

BAYERN LIVE: Wie kann man gegensteuern?

MOHL: Veränderung beginnt mit An-Erkennen! Viele Unternehmer werden vom Alltagsgeschäft förmlich aufgefressen. Entscheidungen sind dann oft impulsiver; gefangen in der Stressfalle droht der Überblick verloren zu gehen. Würde man in Ruhe und mit Abstand handeln können, würden einige Entscheidungen anders ausfallen. Das betrifft in den meisten Fällen auch den Umgang mit den Mitarbeitern. Es gibt verschiedene Möglichkeiten dort Abhilfe zu schaffen. Eine davon ist an der Selbst-Organisation zu arbeiten und zu delegieren. Und wenn es die entsprechende Person noch nicht gibt: einen Mitarbeiter weiterbilden, oder suchen.

BAYERN LIVE: Das heißt, das Gewinnen von Mitarbeitern beginnt mit den Mitarbeitern, die man schon hat?

MOHL: Genau: Die Ehefrau merkt oft zuerst, wenn etwas im Team nicht stimmt. Das können Unstimmigkeiten untereinander sein, oder auch die grundsätzliche Einstellung der Mitarbeiter zu individuellen Kundenwünschen ist nicht geschäftsfördernd. Ihr Mann selbst aber sagt: „Ich habe doch gute Leute, die können was und wissen was sie tun.“ Er sieht es technisch, sie sieht das Betriebsklima.



Hedwig Mohl

Solche Themen sind zum Beispiel mit einem Mitarbeiterseminar gut lösbar. Der Chef erlebt dann seine Mitarbeiter plötzlich aus einem ganz anderen Blickwinkel und erfährt sehr viel über die Meinungen und Bedenken seiner Leute. Die Mitarbeiter werden als Team gefordert und erkennen leicht die Vorteile von Kundenbindung und Empfehlung, ebenso die Möglichkeit von Auftragsweiterung durch gute Gesprächsführung. Vor allem aber wie es ist, wenn man als Experte vom Kunden wahrgenommen wird. Dies führt bei allen Beteiligten zu ganz neuen Perspektiven.

BAYERN LIVE: Mit welchen Auswirkungen?

MOHL: Alle ziehen miteinander in die gleiche Richtung und der Chef muss nicht mehr gegen eine behäbige Masse antreten und andiskutieren. Die Mitarbeiter machen plötzlich Kunden-Dienst, im wahrsten Sinne des Wortes.

Dieser neue Teamgeist führt nicht nur zu Ertragssteigerungen, er führt zur Klimaverbesserung im Betrieb und macht das Unternehmen interessanter für neue Kollegen.

BAYERN LIVE: Was unternehmen Betriebe aktuell, um neue Mitarbeiter zu gewinnen? Was ist zu tun?

MOHL: Jedes Unternehmen hat besondere Werte. Man muss sich aber insoweit öffnen und etwas verändern, als man diese Werte den jungen Menschen heute geschickt vermittelt. Da haben sich die Zeiten geändert.

BAYERN LIVE: Wie kommt das?

MOHL: Dazu müssen wir uns die Generation Y anschauen, das sind die nach 1981 geborenen. Diese jungen Menschen sind meist sinnstrebend oder anders ausgedrückt, die fragen sich selbst und damit auch den Unternehmer: „Und was habe ich davon?“ „Warum soll ich gerade bei Dir arbeiten?“ Deshalb ist es nicht mehr genug „nur“ einen Arbeitsplatz anzubieten.

Darüber hinaus möchten die jungen Leute erklärt haben, was es für sie Gutes bedeutet gerade in diesem Unternehmen einen Arbeitsplatz zu bekommen. Das schafft Motivation und Stolz dazugehören – Mitarbeiter in diesem Fachbetrieb werden.

BAYERN LIVE: Ein Tipp zum Umsetzen?

MOHL: Ich gebe Ihnen ein Beispiel. Oft werden Vorstellungsgespräche nicht wirklich gut vorbereitet. Aus der Tageshektik heraus, womöglich noch mit dem Ärger der letzten Besprechung im Gedächtnis, ist es schwieriger positiv und aus der Fülle der Möglichkeiten und Erfahrung mit dem Bewerber zu sprechen und zu begeistern. Der Wettbewerb um gute Leute ist voll entbrannt.

Nehmen Sie sich unbedingt Zeit für eine gute Vorbereitung, machen Sie sich Notizen zum Lebenslauf und evtl. vorhandenen Zeugnisausgaben. Sie stimmen sich damit auf das Gespräch ein. Dann kommen ihre Aussagen zu ihren Kunden, der Auftragslage, ihren Expansionswünschen und der Ausrichtung des Unternehmens mit der Möglichkeit auf Weiterkommen sehr glaubwürdig beim Bewerber an. Wichtig ist vor allem aufzuzeigen, was das Unternehmen im Vergleich zum Wettbewerb besonderes besitzt.

BAYERN LIVE: Also eine klare Vorteilsargumentation?

MOHL: Es gibt einen einfachen Test. Jeder Handwerksunternehmer muss sich nur fragen, ob er seine Mitarbeitervorteile wie aus der Pistole geschossen benennen kann. Das kön-

nen nur die wenigsten und die es können und leben mit ihren Mitarbeitern, gewinnen auch leichter Bewerber.

BAYERN LIVE: Viele Betriebsinhaber sehen sich gegenüber großen oder aggressiven Unternehmen im Nachteil. Haben sie trotzdem eine Chance?

MOHL: Ganz wichtig, das Unternehmen muss sich dort präsentieren, wo potenzielle Mitarbeiter suchen. Ich habe vor kurzem mit einem etwas verzweifelten Handwerksunternehmer einen Plan aufgestellt und innerhalb von acht Wochen hatte er genau den Mitarbeiter gefunden, den er gesucht hat. Es geht um den Methodenmix der zur Region und zum Unternehmen passt, dann verändert das richtige Tun die Situation.

BAYERN LIVE: Gibt es eine Grundregel?

MOHL: Es gibt vier Dinge, die für einen Mitarbeiter wichtig sind: Das Betriebsklima, sowie der gelebte Führungsstil, ein marktgerechter Lohn und die Bekanntheit und Reputation des Arbeitgebers in der Region. Daran gilt es zu arbeiten.

BAYERN LIVE: Frau Mohl, vielen Dank für das Gespräch.

Hedwig Mohl wurde unternehmerisches Verständnis förmlich in die Wiege gelegt. Ihre Mutter leitete eine Spedition, der Vater ein Sägewerk. „Bei uns war sozusagen jedes Abendessen ein Unternehmerstammtisch,“ sagt sie lächelnd. Die Mentalität von Handwerksunternehmen kennt sie aus dem Effeff.

Kontakt

Mohl Coaching
Fr. Hedwig Mohl

Telefon 07303 929145
E-Mail: info@mohl-coaching.de
www.mohl-coaching.de