

Starke Mitarbeiter auswählen!

Jeder von uns hat sicherlich schon einmal Erfahrungen mit ignoranten oder unfreundlichen Menschen gemacht! Aber was ist eigentlich ein perfekter Mitarbeiter?

In den letzten 10 Jahren waren die Begriffe, die Sie am häufigsten in Verbindung mit dem Konzept der Mitarbeiterführung und -motivation gehört haben, andere, nämlich: Engagement oder Disengagement (Abkoppelung).

Diese Begriffe beziehen sich auf eine bekannte Gallup-Studie, die zeigte, dass sich eine große Anzahl von Mitarbeitern etwa vier Stunden pro Tag aktiv aus der Arbeit „ausklinkt“, was bedeutet, dass sie unglücklich, entfremdet, frustriert oder aus anderen Gründen ein negativer Einfluss für andere sind.

Lt. der aktuellen Gallup-Studie haben 15 % der Mitarbeiter innerlich gekündigt.

Tatsächlich ergab die Studie auch, dass ein einziger „dis-engagierter“ Mitarbeiter die Produktivität des gesamten Teams um bis zu 30 % drücken kann.

Aber wie findet man die richtigen Mitarbeiter? Wie schafft man es, dass sie sich alle in eine positive und gemeinsame Richtung engagieren und am selben Strang ziehen?

Auf der nächsten Seite haben wir Beispiele von Eigenschaften aufgeführt, die u.a. einen perfekten Mitarbeiter ausmachen.

Dabei ist festzustellen, dass ca. 85 % der aufgelisteten Eigenschaften sich auf Einstellungen und Verhaltensweisen beziehen. Diese entwickeln sich bei jedem im Laufe eines Lebens die man aber niemals aus dem Lebenslauf herauslesen kann, wo es eher um Ausbildung, Fähigkeiten und Berufserfahrung geht.

Wir wollen heute Ihre Aufmerksamkeit auf die entscheidende Bedeutung der Einstellungen und Verhaltensweisen von Mitarbeitern lenken. Dies hilft Ihnen dabei, die zu einer Position im Unternehmen passenden Mitarbeiter zu finden.

Was macht Ihrer Meinung nach den perfekten oder idealen Mitarbeiter aus?

Eigenschaft	Fähigkeit	Einstellung
Identifikation		X
Eigeninitiative		X
Selbstständigkeit		X
Zuverlässigkeit		X
Verbindlichkeit		X
Fachkunde	X	
Teamfähigkeit	X	X
Zielorientierung	X	
Freundlichkeit		X
Erscheinungsbild/Auftreten		X
Loyalität		X
Vertrauenswürdigkeit		X
Flexibilität		X
Vorurteilsfreiheit		X
Basiswissen	X	
Intelligenz	X	
Kritikfähigkeit	X	X
Hilfsbereitschaft		X
Fortbildungsbereitschaft		X
Selbstbewusstsein	X	
Kundennähe	X	X
Balance zw. Qualität/Quantität	X	X

Die Fähigkeiten eines Mitarbeiters resultieren aus beruflichen Erfahrungen und erworbenem Wissen, die Einstellungen resultieren aus persönlichen Motiven und Überzeugungen. Wissenschaftler haben herausgefunden, dass ein idealer Mitarbeiter zu

- 15 % durch seine fachlichen Fähigkeiten und zu
- 85 % durch seine Einstellung bestimmt wird.

Die „richtige Einstellung“ für einen Job definieren

Um herauszufinden, wie wir die richtige Einstellung zu der Person bekommen, suchen wir uns aus 5 wichtigen „Einstellungskriterien“ eine heraus, die uns für diesen Bereich sehr wichtig ist (hier einige Beispiele):

Beispiel 1: Unternehmen sucht eine/n Außendienst-Mitarbeiter/-in

- Kommunikativ
- Ehrlich und zuverlässig
- Motiviert
- Profitorientiert
- **Serviceorientiert**

Beispiel 2: Unternehmen sucht eine/n Mitarbeiter/-in im Service

- Gute Umgangsformen
- **Teamfähig**
- Kreativ
- Motiviert
- Kosten-/Umsatzorientiert

Beispiel 3: Unternehmen sucht eine/n Mitarbeiter/-in im Vertrieb

- Eigeninitiativ
- Freundlich/höflich
- Umsatzorientiert
- **Kreativ**
- zuverlässig

Beispiel 4: Unternehmen sucht eine/n Mitarbeiter/-in im Empfang

- Freundlich/höflich
- Kundenorientiert
- **Problemlöser**
- Teamfähig
- Aufmerksam

Wie finden wir die richtige Einstellung heraus? Wir führen Verhaltensinterviews!

Persönliche Einstellungen erkennen und filtern!

Zunächst wird anhand eines Beispiels erklärt, welchen Fragen Sie in einem Bewerberinterview stellen, um herauszufinden, ob der Kandidat die gewünschte Einstellung mitbringt:

Beispiel: gewünschte Einstellung: Einsatzbereitschaft

- Wann haben Sie etwas Überdurchschnittliches erreicht?
- Was haben Sie getan, um dieses Ergebnis zu erzielen?
- Wann haben Sie das letzte Mal an Wochenenden gearbeitet?
- Was hat Ihr Mann/Ihre Frau bzw. Ihre Kinder dazu gesagt?

Zu den gewünschten Einstellungen in den obigen Beispielen 1 – 4 könnten wir folgende Fragen stellen. Hier einige Anregungen:

Zu 1: gewünschte Einstellung: Serviceorientiert (Außendienst-Mitarbeiter/-in)

- Wann und wie haben Sie die Erwartung eines Kunden übererfüllt?
- Wie haben Sie aus einer Reklamation ein Geschäft gemacht?
- Was waren die Erfolgsfaktoren Ihrer letzten Abschnitte?
- Wie sind Sie die letzten Neu-Akquisen angegangen?

Zu 2: gewünschte Einstellung: Teamfähigkeit (Mitarbeiter/-in im Service)

- Was machen Sie in Ihrer Freizeit für sportliche Aktivitäten?
- Haben Sie sich an firmeninternen Veranstaltungen beteiligt?
- In Problemsituationen wird Rat eingeholt oder stundenlang probiert?
- Stehen Sie Ihren Kollegen mit Rat und Tat zur Seite?
- Ein Kollege muss vor dem Urlaub noch einiges erledigen und wird nicht vor 20:00 Uhr Feierabend machen können. Was tun Sie?

Zu 3: gewünschte Einstellung: Kreativität (Mitarbeiter/-in im Vertrieb)

- Welche verkaufsfördernden Maßnahmen haben Sie in der Vergangenheit durchgeführt?
- Waren Sie an der Einführung eines „neuen“ Produktes beteiligt?
- Wie haben Sie bisher auf die größte Reklamation reagiert?
- Was war das kreativste Geschenk an Ihrem Partner?

Zu 4: gewünschte Einstellung: Problemlöser (Mitarbeiter/-in im Empfang)

- Welches war Ihr schwierigstes Problem?
- Wie haben Sie das Problem gelöst?
- Wie sind Sie an das Problem herangegangen?
- Hat die Situation Sie selbst gestresst oder war es eine Herausforderung?
- Wie war die Reaktion des Kunden? War die Lösung für den Kunden zufriedenstellend?

Fünf Erfolgsfaktoren sind für eine erfolgreiche Mitarbeiterauswahl von Bedeutung:

- Seien Sie kreativ beim Einstellungsprozess! Suchen Sie an ungewöhnlichen Orten.
- Stellen Sie die „richtige Einstellung“ ein!
- Laden Sie zu einer praktischen Arbeitsprobe ein!
- Machen Sie keine überzogenen Versprechungen!
- Sorgen Sie für einen erfolgreichen Start. Helfen Sie neuen Mitarbeitern schnellstmöglich folgende Fragen zu beantworten:
“Werde ich hineinpassen?” und “Kann ich den Job beherrschen?”

Darüber hinaus sollten Sie die fünf Stufen für wirksames Fördern und Trainieren Ihrer Mitarbeiter berücksichtigen:

- Investieren Sie in Training!
- Trainieren Sie sofort!
- Trainieren Sie kontinuierlich!
- Fördern Sie individuell!
- Planen Sie Hospitation und Erfahrungsaustausch.

Bestimmen Sie für Ihr Unternehmen die wichtigen

Verhaltensweisen und Einstellungen und entwickeln Sie dafür Ihre Verhaltensfragen.

Gern unterstützen wir Sie dabei!

Bei Fragen sprechen Sie uns bitte an!