

## Stilberater

### Muss man fehlgeleiteten Anrufern helfen?

**SZ-Leser Werner St. fragt:** Ich bin Mitarbeiter in einer Behörde und ärgere mich seit langem, dass täglich mehrmals die falschen Anrufer an meinem Apparat landen. Ich habe schon versucht, die Kollegen in der Telefonzentrale dafür zu sensibilisieren, ohne Erfolg. Nun meine Frage: Früher war es ein Zeichen der Höflichkeit, einen Anrufer dann weiterzuleiten, auch wenn er damit Telefonkosten sparte. Doch ist das Verbinden in Zeiten von Flatrates noch zeitgemäß? Oder reicht es, dem Anrufer die richtige Telefonnummer herauszusuchen? Damit wäre eigentlich allen gedient: Ich vergeude keine Zeit, wenn ich als dritte Person mit in der Leitung hänge. Und der Anrufer kann es später selbst weiter versuchen, wenn sein gesuchter Ansprechpartner gerade nicht zu sprechen ist.

begänne das Spiel von vorne. Diese Situation würde meinen persönlichen Glückszustand nicht eben befördern. Erst recht nicht, wenn ich beim nächsten Durchstellen wieder an die falsche Adresse geraten wäre, ein weiteres Mal unwirsch abgeblüht würde – und so fort.

Sollte der Fall eintreten, dass ich am Ende meiner Bemühungen beim richtigen Ansprechpartner lande, würde dieser im ungünstigsten – und leider ziemlich wahrscheinlichen – Fall mit einem ubellaunigen Steuerbürger konfrontiert werden. Für beide Beteiligten keine schöne Situation und für das Gespräch nicht förderlich.

Wendeten Sie hingegen einige Minuten von Ihrer sicher knapp bemessenen und ausgelasteten Arbeitszeit dafür auf, mir nicht nur den Namen des tatsächlich richtigen Ansprechpartners sowie dessen Durchwahlnummer zu nennen, könnte ich mir diese für einen eventuellen, späteren Wiederanruf notieren. Böten Sie mir jetzt noch an, mich direkt mit ihm zu verbinden, stünde einem entspannten Gesprächsbeginn nichts mehr im Wege. Damit nicht genug: Mein Eindruck von der Dienstleistungsbereitschaft Ihrer Behörde würde durch Sie persönlich nachhaltig geprägt. Und: Kostet das eigentliche Durchstellen wirklich so viel Zeit? Die Unterbrechung der Arbeit lässt sich ohnehin nicht rückgängig machen.

Sie haben sich also die Mühe gemacht und den Anrufer durchgestellt: Das gehört zu den oft unerwarteten Höhepunkten im tristen Telefon-Alltag und sorgt dafür, dass ein zufriedener Anrufer bei den üblichen Diskussionen im Bekanntenkreis über die „Dienstleistungswüste Deutschland“ Partei für seine Behörde ergreift. Und jetzt Hand aufs Herz – wenn Sie sich einmal in die Situation eines Anrufers versetzen: Welche Variante wäre die Nummer eins auf Ihrem Wunschzettel?

Haben Sie auch eine Frage zu Bewerbung, Berufswahl, Etikette, Arbeitsrecht, Karriereplanung oder Führungsstil? Schreiben Sie ein paar Zeilen an [coaching@sueddeutsche.de](mailto:coaching@sueddeutsche.de). Unsere sechs Experten beantworten Ihre Fragen im Wechsel. Ihr Brief wird selbstverständlich anonymisiert.



Jan Schaumann, Etikettetrainer in Berlin. Foto: privat

#### Jan Schaumann antwortet:

Lieber Herr St., ich stelle mir die Situation einmal aus der Perspektive des Anrufers vor. Zunächst wird mein Anruf in der Telefonzentrale von einem freundlichen Mitarbeiter entgegen genommen, dem ich sage, worum es geht, in der Hoffnung, dass er mir einen passenden Gesprächspartner vermittelt. Im günstigsten Fall nennt er mir vorab den Namen und die Durchwahl der betreffenden Person und fragt mich, ob er mich verbinden darf.

Ebenso überrascht wie dankbar willige ich ein und lande – bei einem falschen Ansprechpartner, zum Beispiel bei Ihnen. Zwei Möglichkeiten: Würden Sie mich nun mehr oder weniger unwirsch (schließlich ist es der x-te fehlgeleitete Anruf) und ohne Ankündigung wieder zurück in die Telefonzentrale stellen,



Heute müssen Unternehmen über ihre regionalen Grenzen hinausgehen, um qualifizierte Bewerber zu finden. In hart umkämpften Berufsfeldern wie beispielsweise bei Mechatronikern ist das besonders wichtig. Foto: dpa

## Passgenau und flächendeckend

Die neue, bundesweite Lehrstellenbörse der IHK soll helfen, freie Ausbildungsplätze zu besetzen

Eigentlich haben deutsche Jugendliche zurzeit Glück. Denn im europäischen Vergleich gibt es hierzulande viel mehr Ausbildungsstellen als anderswo. „Im vergangenen Juni hatten wir etwa 50 000 offene Lehrstellen bei den einzelnen Industrie- und Handelskammern“, sagt Markus Kiss, Leiter des Referats Ausbildungspolitik beim Deutschen Industrie- und Handelskammertag (DIHK) in Berlin. Noch im Oktober gab es drei Mal so viele freie Ausbildungsstellen wie suchende Bewerber. Doch es ist nicht einfach, einen Überblick über die zahlreichen Ausbildungsanbieter zu bekommen. Die neue Stellenbörse der Industrie- und Handelskammern soll das jetzt ändern. Sie will Arbeitgeber und Azubis bundesweit zusammenbringen.

Auf der Seite [www.ihk-lehrstellenboerse.de](http://www.ihk-lehrstellenboerse.de) können Bewerber und Ausbildungsbetriebe vom 22. Februar an bundesweit nach geeigneten Angeboten suchen. Neben den Stellenangeboten gibt es Informationen zu allen aktuellen Ausbildungsberufen der IHK. Unternehmen haben außerdem die Möglichkeit, potentielle Bewerber direkt über deren Profile zu kontaktieren. Ausbildungsexperte

Kiss ist zuversichtlich: „Die Resonanz unserer Mitglieder ist bisher sehr gut. Eine Pflicht, diese Möglichkeit zu nutzen, gibt es aber nicht.“

Dass nicht alle Stellen besetzt werden können, hat verschiedene Gründe. Zum Beispiel lag es auch daran, dass bislang

**Umständlich: Bisher musste sich jeder Bewerber durch 80 regionale Portale klicken**

in manchen Regionen Bewerber und Unternehmen besonders schwer zueinanderfinden. Wer bis dato eine Ausbildung in einem der 270 IHK-Berufe beginnen wollte, musste sich durch 80 regionale Portale klicken. Bei den 150 Berufen, die die Handwerkskammern betreuen, ist das immer noch so. „Die regionalen Lehrstellenbörsen waren nicht mehr zeitgemäß. Vor allem, was die technische Umsetzung betraf. Heute müssen Unternehmen über ihre regionalen Grenzen hinausgehen, um qualifizierte Bewerber zu finden“, sagt DIHK-Experte Kiss. In hart umkämpften Berufsfeldern wie bei-

spielsweise bei Mechatronikern ist das besonders wichtig. Auch in Ballungsräumen wie in Nordrhein-Westfalen kann die Suche schwierig sein. Daher sollten Bewerber einen Umzug nicht von vorne herein ausschließen. Das Bundesinstitut für Berufsbildung (BiBB) in Bonn geht davon aus, dass es auch in diesem Jahr in Ostdeutschland wieder mehr freie Stellen als Bewerber geben wird.

Ein weiteres Thema, das die IHK und andere Ausbildungsträger beschäftigt: Bewerber und gewählter Beruf sollen zusammenpassen. Nach Angaben des Bundes-

bildungsministeriums brachen im Jahr 2010 etwa 23 Prozent der Auszubildenden ihre Lehre vor dem Vertragsende ab. Dafür gibt es zahlreiche Gründe. Oft sind es die Jugendlichen selbst, die ihren Vertrag kündigen. Falsche Erwartungen an den Beruf, Probleme mit den Kollegen oder unzureichende Betreuung stecken dahinter.

Deshalb hat die Bundesagentur für Arbeit im vergangenen Jahr allein 61 Millionen Euro in die Berufsorientierung investiert. Bereits in der Schule werden die Jugendlichen auf den Berufsalltag vorbereitet. Neben der Suche nach Ausbildungsbetrieben geben die Betreuer Tipps zu Bewerbungsschreiben, Einstellungsgesprächen oder Assessment-Centern.

Durch diese Fördermaßnahmen konnten im Jahr 2011 zwei Prozent mehr Ausbildungsstellen geschlossen werden als zu Beginn des Paktes im Jahr 2003. Die Agentur für Arbeit rät Bewerbern, sich in jedem Fall mit der Behörde in Verbindung zu setzen. Denn durch die sogenannte Nachvermittlung könnten auch kurzfristig noch Arbeitgeber und Weiterbildungsmaßnahmen gefunden werden. *Lea Kramer*



Trainee-Ausbildung zum Verkaufsprofi (m/w)

## Neue A-Klasse! Mercedes-Benz München sucht Verstärkung!

Wer sind wir? Die Mercedes-Benz Niederlassung München gehört zu den größten herstellereigenen Niederlassungen der Daimler AG in Deutschland. Als Teil der Daimler AG sind wir für Vertrieb und Service der Marke Mercedes-Benz in München zuständig. Das Ziel, für das sich unsere rund 1.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter engagieren, ist klar: Steigerung der Kundenzufriedenheit und ständiger Ausbau des Markenerfolgs. Vor diesem Hintergrund und vor dem der Markteinführung der neuen A-Klasse bieten wir herausfordernde und attraktive Einstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten.

die Welt des Verkaufens bestens vorbereitet sind und im Anschluss daran als erfolgreicher Verkäufer in unserem Hause durchstarten können.

**Ihr Profil:** Sie verfügen über eine abgeschlossene technische oder kaufmännische Berufsausbildung mit mehrjähriger Berufserfahrung oder arbeiten erfolgreich in der Gastronomie/Hotellerie. Hohe Leistungsmotivation und Erfolgswille sind ebenso selbstverständlich wie kompetentes und freundliches Auftreten. Wenn Sie Freude daran haben, andere für uns und unsere Marke, zu begeistern und eine hohe Dienstleistungsorientierung mitbringen, dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung.



Weitere Informationen finden Sie unter [www.muenchen.mercedes-benz.de](http://www.muenchen.mercedes-benz.de). Ihr Ansprechpartner für Fragen ist Herr Hüneke, Telefon 089/1206-1446. Bitte schicken Sie Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen an: Daimler AG, Niederlassung München, TF56 Bildungsmanagement, Frankfurter Ring 185, 80807 München bzw. per E-Mail: [steffi.weiland@daimler.com](mailto:steffi.weiland@daimler.com)

### Stadt Erlangen

Die kinder- und familienfreundliche Stadt Erlangen sucht eine/n **Leiterin/Leiter des Ordnungs- und Straßenverkehrsamtes**

Stellenwert: BesGr. A 14 BayBesG

**Kontakt:** Frau Wüstner Tel. 09131 86-2203

Weitere ausführliche Informationen entnehmen Sie bitte unserem Internetauftritt unter: [www.erlangen.de/karriere](http://www.erlangen.de/karriere)

Schwer behinderte Menschen werden bei gleicher Eignung vorrangig berücksichtigt. Die Stadt Erlangen verfolgt eine Politik der Chancengleichheit und freut sich über Bewerbungen von Interessentinnen/Interessenten unabhängig von ihrer Nationalität und Herkunft.

**Offen aus Tradition**

### Derag Deutsche Realbesitz AG + Co. KG

Wir suchen Sie ab sofort oder nach Vereinbarung als:

**Technischer Sachbearbeiter m/w** (Vollzeit) für die Immobilienverwaltung

**Teamassistent Controlling m/w** (Teilzeit)

**Teamassistent Personal m/w** (Teilzeit)

Wir erwarten von Ihnen hohe Einsatzbereitschaft sowie eine selbständige und kundenorientierte Arbeitsweise. Es erwartet Sie eine anspruchsvolle und abwechslungsreiche Tätigkeit in einem aufgeschlossenen und engagierten Team.

Bitte senden Sie Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe der gewünschten Position an: Derag Deutsche Realbesitz AG + Co. KG, Frau Claudia Seifert, Fraunhoferstr. 2, 80469 München oder per E-Mail: [seifert@derag.de](mailto:seifert@derag.de)

[www.derag.de](http://www.derag.de)

### RUBNER

Rubner ist eines der führenden, holzverarbeitenden Industrieunternehmen Europas.

**Rubner Haus AG**, ein Unternehmen der Rubner Gruppe, ist ein erfolgreicher Hersteller von Holzblockhäusern, Holzriegelbauten und Massivholzbauten für den europäischen Markt. Wir suchen:

**Vertriebsleiter für Deutschland**

Sie steuern und entwickeln eigenverantwortlich den Vertrieb in Deutschland.

**Wir erwarten:**

- unternehmerisches Handeln
- Erfahrung im SF-Holzbau
- Führungserfahrung
- Technische bzw. kaufm. Ausbildung

### Technischen Projektleiter

Sie steuern und koordinieren unsere Bauvorhaben in Abstimmung mit dem Stammwerk in Südtirol.

**Wir erwarten:**

- Erfahrung im SF-Holzbau
- Ingenieur oder Bautechniker
- Kenntnisse der einschlägigen Normen

**Wir bieten:**

- Freiraum für Eigeninitiative
- Langfristige Anstellung
- Solidität mit hoher Eigenkapitalquote

Ansprechpartner: Wolfgang Schmidt  
Rubner Haus AG, Poing b. München  
Tel. 089 92792650  
[deutschland@haus.rubner.com](mailto:deutschland@haus.rubner.com)  
[www.haus.rubner.com](http://www.haus.rubner.com)

Rubner Haus AG, Handwerkerzone 4-39030 Kiens

HOLZINDUSTRIE INGENIEURHOLZBAU HOLZHAUSBAU TÜREN

## Pharmaberater (w/m)

**Ich arbeite gerne bei MKM, weil meine Ausbildung hier geschätzt wird.**

Kawe B., Regensburg, Geprüfter Pharmaberater seit September 2010

### MKM sucht die Besten

Wir sind eines der führenden Unternehmen im Partneraussenendienst. Sie sind bereits als **Pharmaberater oder Apothekenaussenendienstmitarbeiter** tätig und möchten sich verändern? Sie suchen einen Arbeitgeber, der Sie konsequent fördert und Ihnen gute Entwicklungsmöglichkeiten bietet? Der Führungspositionen bevorzugt aus den eigenen Reihen besetzt? Und der viele anspruchsvolle Auftraggeber in ganz Deutschland mit innovativen Präparaten betreut? Dann freuen wir uns über Ihre Bewerbung, vorzugsweise auf unserem Online-Stellenportal. Sie benötigen vorab noch Informationen? Dann rufen Sie einfach die MKM Info-Hotline an oder schicken Sie uns eine E-Mail.

- MKM Online-Stellenportal: [www.pharma-jobs-mkm.com](http://www.pharma-jobs-mkm.com)
- Für Bewerbungen per E-Mail: [pharmaberater@mkm-europe.com](mailto:pharmaberater@mkm-europe.com)
- MKM Info-Hotline: **08042.9118-102**
- MKM Co-Pharma GmbH**  
Der Partneraussenendienst  
Fleck 34-36 · 83661 Lenggries

**Jetzt bewerben!**

### Vertriebsingenieur (w/m) im Außendienst, Süddeutschland.

Ihr Aufgabengebiet umfasst den Vertrieb von laserinterferometrischen Präzisionsmesssystemen. Hinter Ihnen steht ein gesund wachsendes Unternehmen mit zukunftsorientierten Produkten, das Unterstützung leistet und Freiräume zulässt.

Suchen Sie eine neue Herausforderung? Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann beachten Sie unsere Ausschreibung im Internet unter [www.sios.de](http://www.sios.de) oder rufen Sie uns an, Tel. 03677-64470.

**SIOS Meßtechnik GmbH**  
Am Vogelherd 46, 98693 Ilmenau

### Wuchterl

Wir suchen zum nächstmöglichen Termin einen **Ingenieur/Techniker/Meister für Haustechnik (m/w)** oder **techn. Kaufmann (m/w) aus dem Haustechnikbereich** für Planung, Kalkulation u. Abwicklung von Bauprojekten sowie Optimierung von Büroabläufen.

Mehr unter [www.wuchterl.de](http://www.wuchterl.de).

**Andreas Wuchterl · Josef Wuchterl GmbH**  
Rosenheimer Straße 14 · 83549 Eiselring  
E-Mail: [Andreas@Wuchterl.de](mailto:Andreas@Wuchterl.de)

Das IPB sucht zur Integration von Arbeitssuchenden in München **Freiberufl. Trainer u. Coaches für Bewerbung/Softskills/Vermittlung**

Bitte mailen Sie Ihre Kurzbewerbung an: [Isolde.Stolz@ipb-bildung.de](mailto:Isolde.Stolz@ipb-bildung.de)

Wir suchen eine neue **Leitung Anzeigenverkauf m/w in Teilzeit**

**für Fachpublikationen aus dem Bereich Luft- und Raumfahrt**

Bewerbung und weitere Infos: **Aviatic Verlag GmbH**  
Kolpingring 16  
82041 Oberhaching  
Tel. +49 89 613890-40  
[aviatic@aviatic.de](mailto:aviatic@aviatic.de) • [www.aviatic.de](http://www.aviatic.de)

### Caritas

Der Caritasverband der Erzdiözese München und Freising e. V. sucht für die Personalabteilung in München zum nächstmöglichen Termin **Personalsachbearbeiter/innen in Vollzeit oder Teilzeit ab 30 Stunden/Woche**

Ihre Mitarbeit in der Personalsachbearbeitung kann in unterschiedlichen Aufgabefeldern erfolgen:

- Schwerpunkt Gehaltsabrechnung und Mitarbeiterbetreuung
- Schwerpunkt Abrechnungssteuerung (in Stellvertretung der Fachgruppenleitung)
- Schwerpunkt Projektarbeit im Zuge der bevorstehenden EDV-Umstellung auf das SAP HCM-Modul

Nähere Informationen zu Ihren Aufgaben, unseren Erwartungen und Leistungen finden Sie in unserer Jobbörse [www.caritasmuenchen.de/jobs](http://www.caritasmuenchen.de/jobs).

**Caritasverband der Erzdiözese München und Freising e. V.**  
Herrn Erich Geßner  
Hirtenstr. 4, 80335 München  
Tel.: 089/55169-379  
[www.caritasmuenchen.de](http://www.caritasmuenchen.de)