

Bewerbungsgespräch im Sanitätshaus

Teil 2 MTD 02/2000

von Axel Ehrhardt

In MTDialog 1/2002 brachten wir den ersten Teil von "Bewerbungsgespräche im Sanitätshaus". Dabei wurden die Rahmenbedingungen für ein Einstellungsgespräch erörtert. Im zweiten Teil geht der Autor konkret auf das Gespräch und einzelne Fragenkomplexe ein.

Die konventionelle Gesprächsführung

Im Einstellungsgespräch stellen sich SanitätshausInhaber und Bewerber einander vor. Einerseits will der SanitätshausInhaber vieles vom Bewerber erfahren, andererseits hat der Bewerber natürlich auch Fragen zum Unternehmen, zur Position und den Rahmenbedingungen. Deshalb sollte sich die Gesprächsführung in der Praxis an folgenden Gesprächsbausteinen orientieren:

1. Kurzer atmosphärischer Gesprächseinstieg
2. Offene Fragen aus den Bewerbungsunterlagen
3. Besonderheiten aus der beruflichen Entwicklung des Bewerbers
4. Gespräch über ein z. B. berufsbezogenes Thema und die Einstellung des Bewerbers dazu
5. Das Unternehmen und die zu besetzende Position
6. Gesprächsabschluss

Die 80:20Gesprächsregelung

Im optimalen Einstellungsgespräch sollte der Bewerber dem Sanitätshaus-Inhaber zur Entscheidungsfindung so viele Informationen wie möglich geben. Je mehr Gesprächsanteile der Einstellende aufweist, desto größer ist die Gefahr der falschen Entscheidungsfindung. Beim optimalen Gespräch steuert der Bewerber 80 und der

Einstellende 20 Prozent zum Gespräch bei. Stellen Sie deshalb kurze Fragen. Bei zu langen Ausführungen kann ein geschickter Bewerber auch die gewünschte Antwort aus der Frage herauslesen. Und das ist ja nicht Sinn der Sache. Das Ziel ist vielmehr, die wirkliche Meinung des Bewerbers zu erfahren. Ein guter Bewerber dreht manchmal den Spieß um und "befragt" den Einstellenden. Hier erhält man u. a. Gelegenheit, Team und Kontaktfähigkeit des Bewerbers einzuschätzen und seine Vorstellungen kennen zu lernen. Professionelle Einstellende tolerieren diese Situationen.

Fragen für ein Bewerbungsgespräch

Wer fragt, der führt; wer fragt, der aktiviert; wer fragt, der steuert letztendlich das Gespräch zum Ziel. Viele Bewerbungsgespräche kranken aber an zu wenig Fragen. Hier ein kleiner Fragenkatalog zum Werdegang, zu Erfahrungen, Leistungen und Fähigkeiten des neuen Mitarbeiters.

Allgemeine Fragen

- Was wissen Sie über unser Sanitätshaus ?
- Warum sollten gerade wir Sie einstellen ?
- Welche Eigenschaften eines Vorgesetzten würden Ihnen am meisten Schwierigkeiten bereiten?
- Fallsituationen aus dem Alltag schildern und die Frage stellen: "Wie hätten Sie in dieser Situation gehandelt?"

Äußeres Erscheinungsbild, generelles Auftreten

- Welche Probleme tauchen für Sie eventuell auf, wenn Sie bei Arztbesuchen mit Schlips und Kragen antreten sollen?
- Bewerber auch beobachten bezüglich kommunikativem Verhalten, Blick-kontakt, Sitzposition, Stimmlage, Lautstärke. Was bedeutet der Ohrring für Sie?"
- Im Gespräch beobachten: Kleidung dezent? Wie diplomatisch verhält sich der Bewerber, wenn Sie ihm einmal widersprechen. Wie kontrolliert er sich in seinem Verhalten und seinen Aussagen?

Belastbarkeit

- Was bringt Sie generell auf die Palme?

- Wann ist Ihrer Meinung nach jemand belastbar?
- Wie gehen Sie mit Kritik um?

Konfliktfähigkeit

- Ihr Vorgesetzter trifft eine falsche Entscheidung. Was machen Sie?
- Was macht Ihrer Meinung nach Mut aus?
- Wie würden Sie sich verhalten, wenn ein Kunde Ihnen sagt: "Kundenfreundlich war ihr Verhalten eben nicht."?

Disziplin, Zuverlässigkeit

- Was heißt für Sie eigentlich Disziplin?
- Wann nervt es Sie, wenn jemand unzuverlässig ist?
- Welche Unterstützung erwarten Sie vom Arbeitgeber für das Einhalten von Disziplin?
- Welche Art von Unzuverlässigkeit macht Ihnen die größten Probleme? Was verstehen Sie unter Zuverlässigkeit?

Einarbeitungszeit und weitere Perspektiven

- Wie viel Zeit rechnen Sie für die Einarbeitung?
- Wie sollte das Einarbeitungsprogramm aussehen, damit Sie so schnell wie möglich zum Insider werden?
- Wo wollen Sie in drei Jahren stehen?

Fachkenntnisse, Leistungsbereitschaft, Motivation

- Was motiviert Sie persönlich mehr und was weniger?
- Welche besonderen Kenntnisse und Fähigkeiten haben Sie in Ihrem Fachgebiet?
- Was bedeutet für Sie ein sicherer Arbeitsplatz?

Kundenorientierung

- Was bedeutet Kundenorientierung für Sie?
- Was verstehen Sie unter Service und Servicebereitschaft?
- Welchen Beitrag können Sie zur Kundenorientierung leisten?

Persönliches Umfeld/Offenheit

- Was machen Sie, wenn Sie nicht arbeiten?
- Wie stehen Sie zur Love Parade?

- Mit welchen Typen von Menschen kommen Sie gut aus?
- Was machen Ihre Eltern zur Zeit? Haben Sie Geschwister?
- Wie würden Sie Ihre jetzige Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten einschätzen?

Selbstständigkeit

- In welchen Bereichen konnten Sie bisher selbstständig arbeiten und Entscheidungen treffen?
- Was umfasste Ihr bisheriges Arbeitsgebiet?

Teamfähigkeit und Zusammenarbeit

- Wenn Sie ein Team zusammenstellen müssten, worauf würden Sie dann achten?
- Wie stellen Sie sich ein Team vor?
- Arbeiten Sie lieber im Team oder sind Sie Einzelkämpfer?

All diese Fragen bilden einen gewissen Grundstock. Bei ungenügenden Antworten sollte detailliert hinterfragt werden.

Der Gesprächsabschluss

Nachdem das Gespräch ausreichend Informationen geliefert hat, kann es abgeschlossen werden. Man sollte dem Bewerber aber auch nochmals die Möglichkeit einräumen, Fragen zu stellen. Anhand dieser Fragen können Sie eventuell zusätzlich erkennen, wo noch offene Interessen, aber auch Unsicherheiten oder Sorgen des Bewerbers bestehen. Abschließend ist eine Terminvereinbarung zur Entscheidung wichtig.

Nach dem Gespräch

Sicher gibt es kein hundertprozentiges Rezept, wie man den richtigen Mitarbeiter aus einer Vielzahl von Bewerbern herausfiltert. Dennoch kristallisieren sich aus Erfahrungswerten einige Punkte heraus, welche die Treffsicherheit erheblich erhöhen können. Man sollte deshalb ein Profil der wichtigsten Eigenschaften des Bewerbers

erstellen und danach prüfen, welche dieser Eigenschaften für die vakante Position notwendig und welche eventuell verzichtbar sind.