

Dieses Mal sind Sie sich ganz sicher, die „richtige“ Mitarbeiterin gefunden zu haben! Sie hatten einen sehr guten Eindruck – gleich beim Vorstellungsgespräch. Voller Erwartungen laden Sie sie für Freitag und Samstag zur Mitarbeit ein. Bewusst achten Sie darauf, dass Ihr gesamtes Team „die Neue“ kennenlernen kann.

PERSONALFÜHRUNG MIT KONZEPT

Die Neue ist da

Fachkompetenz setzen Sie voraus. Also ist es auch wichtig, beobachten und feststellen zu können, wie „funktioniert“ das Miteinander im Team. Und ebenso wichtig ist, wie kommuniziert die neue Mitarbeiterin mit den Kunden. Später hören Sie sich die Bewertungen Ihrer Mitarbeiter an, wägen noch einmal an Hand Ihres Anforderungsprofils die fachlich-sachliche und die emotionale Seite ab und bleiben bei Ihrer Entscheidung. Frau Meier ist die „Richtige“. Mit diesen ersten Eindrücken und Erfahrungen bereiten Sie sich auf die Zusammenarbeit mit Ihrer neuen Mitarbeiterin vor.

Wenn Mitarbeiter kommen oder gehen, ist Personalführung Chefsache!

Personelle Veränderungen im Team bedeuten für alle zunächst Neuorientierung, sind aber auch die Chance für Innovation. Es ist ein guter Anlass, das Unternehmenskonzept zu überdenken und weiter zu entwickeln. Vorbereitet treffen Sie sich mit Ihren Mitarbeitern zum Teamgespräch, bevor der neue Mitarbeiter kommt. In diesem Gespräch sollten Verantwortungsbereiche und Aufgabenfelder, auch wenn sie schon bekannt sind, nochmals bewusst gemacht, verbindlich bestätigt oder erneut festgelegt werden. Absprachen, wie beispielsweise der Umgang mit Reklamationen, der Kalkulation oder auch Preisabsprachen und Vieles, was

sich im Laufe der Zeit automatisiert hat, werden in Erinnerung gebracht. So sind Sie und Ihr Team ohne Stress in der Lage, diese für den Geschäftsablauf wichtigen Informationen konkret und verbindlich an den neuen Mitarbeiter weiterzugeben.

Es sollte Ihr Ziel sein, den neuen Mitarbeiter in das Team und die Teamarbeit zu integrieren. Nutzen Sie dafür die Phase der Einarbeitung. Auch Erwartungen an Mitarbeiter und Führungskräfte sollten offen ausgesprochen und gehört werden. Achten Sie auf wertschätzende Umgangsweisen und geben Sie so Mobbing wenig Chance.

Personalentwicklungsgespräche sind ergänzend zum Teamgespräch immer wichtig zur Stabilisierung der Team- und Unternehmensentwicklung, bevor der neue Mitarbeiter kommt. Informieren Sie Ihre Mitarbeiter beim persönlichen Gespräch über Perspektiven. Erfragen Sie die beruflichen Ziele Ihrer Mitarbeiter und Führungskräfte. Wenn Sie beispielsweise die Stelle einer „Cheffloristin“ oder die des „Chefgärtners“ neu besetzen wollen, und Sie haben sich schon für eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter aus dem bestehenden Team entschieden, sollten Sie die Stelle, bevor der neue Mitarbeiter kommt, besetzen. So sorgen Sie für Klarheit und beugen damit unnötigen Spekulationen und Kompetenzgerangel vor.

Wenn Mitarbeiter kommen oder gehen, sollten Sie selbstverständlich auch mit Ihren Kunden darüber sprechen.

Rosemarie Wagler

Mitarbeiter, deren Arbeitsverhältnis endet, sollten ihre Kunden informieren und sich auch persönlich verabschieden. Das gilt auch für Mitarbeiter, denen gekündigt wurde. Hier ist es sehr wichtig, dass die Information an die Kunden einheitlich ist. „Ich möchte mich von Ihnen verabschieden, weil ich ab nächste Woche nicht mehr hier arbeite.“ Nähere Informationen brauchen Sie ihren Kunden nicht geben. Es geht um das Höflichkeitsritual. Durch das Verabschieden wird die Geschäftsbeziehung zum Kunden aktiv beendet. Der Kunde kann sich ebenfalls verabschieden, sein Bedauern zum Ausdruck bringen und sich darauf einstellen, dass er zukünftig einen „neuen“ Mitarbeiter kennenlernt.

