

## » FRAGEN

Der Kunde ist König. Und er will auch so behandelt werden. Schwierig wird das, wenn ein Kunde anruft, den man nicht kennt – etwa, weil ihn sonst ein Kollege betreut. Soll man dann aus Höflichkeit trotzdem so tun, als sei einem der Name ein Begriff? Nein, rät die Etikette-Trainerin Imme Vogelsang aus Hamburg. „Dann ist es besser, die Flucht nach vorne anzutreten.“ Mitarbeiter fragen also lieber gleich am Anfang nach, wie der Name des Anrufers genau lautet und für welche Firma er arbeitet. Allerdings macht dabei der Ton die Musik. Und ein typischer Fehler sei die Frage: „Wie war noch mal Ihr Name?“ Richtig heißt es: „Wie ist Ihr Name?“ Noch besser klingt: „Seien Sie doch bitte so nett, und nennen mir noch einmal Ihren Namen.“ dpa

## Jobwechsler

Pro Jahr wechseln drei Prozent der Beschäftigten in Deutschland ihren Job. Das geht aus einer aktuellen Studie des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) in Nürnberg hervor. Dabei sind freiwillige Jobwechsel etwas häufiger als unfreiwillige. So fing etwas mehr als jeder Zweite (52 Prozent) freiwillig in einem neuen Job an, weil er entweder gekündigt oder um Versetzung gebeten hatte. 48 Prozent wechselten unfreiwillig, etwa weil ein befristeter Arbeitsvertrag auslief oder der Arbeitgeber kündigte. Für die Studie wurden in einem Zeitraum von 1993 bis 2008 rund 20 600 Erwerbspersonen zwischen 25 und 64 Jahren befragt.

Für die meisten Beschäftigten zahlte sich ein Jobwechsel finanziell aus. Wechselte ein Beschäftigter etwa freiwillig den Beruf, stieg sein Lohnniveau im Vergleich zum alten Job um 7,6 Prozent nach dem Wechsel an. Dagegen verdienten Berufstätige, die unfreiwillig den Job wechselten, hinterher nicht mehr. Dennoch verdienen Nichtwechsler, die ihrem Unternehmen treu sind, langfristig gesehen mehr als Jobwechsler. Denn ihr Lohnniveau steigt kontinuierlich an. dpa

## » TERMINE

Am 18. Februar findet an der Uni Stuttgart eine Info-Veranstaltung zum **Kontaktstudium Coaching** statt. Anmeldung: [www.kontaktstudium-coaching.de](http://www.kontaktstudium-coaching.de)

Am Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement (IAT) der Uni Stuttgart gibt es am 24. Februar eine Infoveranstaltung zum berufs begleitenden Studiengang **Master: Online Logistikmanagement**. [www.master-logistikmanagement.de](http://www.master-logistikmanagement.de)

Das Seminar **Wo stehe ich? Wo will ich hin?** beginnt am 25./26. Februar in Ludwigsburg. [www.nicole-sach.de](http://www.nicole-sach.de)

Das Studienzentrum Stuttgart der Hamburger Fern-Hochschule informiert am 15. Februar über den Studiengang **MBA Global Business**. [www.hamburger-fh.de/Infoveranstaltungen](http://www.hamburger-fh.de/Infoveranstaltungen)

Das Landratsamt Böblingen lädt in Kooperation mit Unique e. V. am 17. Februar zum Netzwerktreffen berufstätiger Frauen zum Thema **Small Talk – Mehr als nur Plaudern** ein. Anmeldung: [netzwerktreffen@unique-ev.de](mailto:netzwerktreffen@unique-ev.de)

Beim Garp-Bildungszentrum in Plochingen beginnen die Kurse **Basic English I** am 27. Februar und **Wirkungsvolle Präsentationen** am 28. Februar. [www.garp.de](http://www.garp.de); ☎ 0 71 53 / 83 05 - 65

Am 24. Februar, dem bundesweiten Fernstudientag, lädt die AKAD Hochschule Stuttgart zum **Tag der offenen Hochschule** ein. Vorab kann ein Termin für ein persönliches Beratungsgespräch vereinbart werden. ☎ 08 00 / 22 55 888; [www.akad.de/veranstaltungen](http://www.akad.de/veranstaltungen)



Mehr als 2000 Stoffe stehen für Wohntextilien zur Auswahl. Patricia Haller hat Raumausstatterin gelernt, die Meisterprüfung gemacht und den Betrieb von ihrem Vater nun in dritter Generation übernommen. Foto: Mierendorf

# Fachkompetenz gegen Vorurteile

**Handwerk.** Frauen haben es als Chefin im Handwerk am Anfang oft nicht leicht. Sie können neben fachlichem Können mit Kreativität und Beratungskompetenz punkten.

Wenn man einen Elektriker oder Klempner ruft, dann steht meistens ein Mann in blauer Latzhose vor der Tür. Auch bei Stuckateuren, Mauern und Fliesenlegern denkt man nicht unbedingt zuerst an eine Frau. Doch das Handwerk ist vielschichtig – es reicht von A wie Augenoptikerin bis Z wie Zweiradmechaniker. „Wir reden hier über 100 Branchen“, erklärt Gerd Kistenfeger, Pressesprecher der Handwerkskammer Stuttgart. Trotzdem nimmt er eine Differenzierung vor: „Der gewerblich-technische Bereich und das Baugewerbe sind stark männerdominiert.“ Dazu gehören zum Beispiel Gerüstbauer, Dachdecker und Karosseriebauer. „Frauen dagegen sind eher in kreativen Berufen zu finden – etwa als Friseurin, Schneiderin, Buchbinderin oder Fotografin.“

Eine dieser Kreativen ist Stephanie Henzler: Ihr war schon in der Schule klar, dass sie Goldschmiedin werden wollte. Einfach war das nicht, denn es gab kaum Ausbildungsplätze. Sie hielt trotzdem hartnäckig an ihrem Berufswunsch fest und stellte sich einfach bei einem Goldschmied für Hochzeitschmuck vor. „Auch wenn jemand nicht ausbilden will, sollte man hingehen und seine Unterlagen abgeben“, lautet ihr Rat. Ihre Eigeninitiative wurde belohnt: Sie bekam ihren Ausbildungsplatz. Die Alternative wäre eine Goldschmiedeschule gewesen, aber die konnte sie mit 17 nicht finanzieren.

Ihr Arbeitgeber hat seine Entscheidung nie bereut, denn Henzler brachte viel Kreativität und Gespür für die Kunden mit. Deshalb durfte sie schon als Lehrling Ringe gestalten. „Eheringe sind sehr individuell, da sind Menschenkenntnis und eine gute Beratung

wichtig“, so Henzler. Obwohl sie bei all ihren Arbeitgebern immer viel Gestaltungsfreiheit bekam, wollte sie unabhängig sein und machte sich selbstständig. Das bedeutete aber ein finanzielles Risiko: „Wenn ich mich beim heutigen Goldpreis um ein paar Gramm verrechne, macht das gleich mehrere Hundert Euro aus.“ Um den Kunden ihr Handwerk näherzubringen, betreibt sie ihre Werkstatt im Laden. „Dann sehen sie, wie viel Arbeit dahintersteckt, und dass die Preise gerechtfertigt sind.“

### SOLIDER AUFTRIFF

Ihre Erfahrungen gibt sie gerne weiter. Im September 2011 hat sie zwei Auszubildende eingestellt. „Eigentlich wollte ich nur eine Mitarbeiterin, aber wenn ein Mädchen handwerklich begabt ist, gebe ich ihr gerne eine Chance.“ Sie weiß aus eigener Erfahrung, wie schwer es ist, auf der Straße zu stehen und keine Perspektive zu haben. Ihren Azubis gewährt sie dieselben Freiheiten, die sie selbst genoss: „Sie dürfen allein oder zusammen mit mir Kunden beraten.“ Das setzt ein hohes Vertrauen voraus. „Wenn ein Kunde einen Einkaräter abgibt, muss man alles genau aufschreiben.“

Kreativität, Menschenkenntnis und Beratungskompetenz braucht auch eine Raumausstatterin. Das war nicht immer so: „Früher reichte es, ein guter Handwerker zu sein“, erklärt Patricia Haller, die schon als Kind ihren Vater auf die Baustelle begleitete. Als ihr Großvater 1935 den Familienbetrieb gründete, gab es üblicherweise nur

einen Raumausstatter in einem Ort, der 20 Stoffballen anbot. „Heute haben wir 2000 Stoffe zur Auswahl und sind drei- bis viermal beim Kunden zu Hause, bevor wir mit der eigentlichen Arbeit beginnen. Da muss nicht nur das Produkt, sondern auch die Chemie stimmen.“ Durch die lange Familientradition ist sie quasi in den Beruf hineingewachsen. „Mein Vater hat mich aber nie dazu genötigt“, betont sie, „das war von Anfang an meine Entscheidung.“ 1982 begann sie ihre Lehre. Neun von zehn Azubis waren Männer, und auch in der Meisterschule (1996-97) sah es kaum anders aus. „Damals musste man noch hart anpacken, Bodenbeläge abschleifen oder schwere Böden in den vierten Stock schleppen.“ Heute werden viele Arbeiten von Maschinen übernommen, aber es bleibt ein Beruf mit Körpereinsatz. „Wir Mädchen kamen damals hauptsächlich aus Raumausstatter-Familien.“ Das ist heute anders, aber viele denken, es geht nur um ein bisschen dekorieren. „Die sind dann ganz überrascht, wie schwer die Arbeit ist“, so Haller.

Haller hätte die Ausbildung im elterlichen Betrieb machen und danach gleich dort anfangen können, aber das wollte sie nicht. „Bis zur Betriebsübernahme habe ich immer nur auswärts gearbeitet, insgesamt in vier Unternehmen.“ Das ist ungewöhnlich, denn ihre Gesellen- und Meisterkollegen arbeiteten alle zu Hause. „Neue Impulse und Fähigkeiten bekommt man aber nur, wenn man über den Tellerrand schaut.“ Ihrem Vater rechnet sie hoch an, dass er sie in dieser Entscheidung unterstützte. So konnte sie in Firmen mit unterschiedlichen Schwerpunkten – vom reinen Handwerk bis hin zum Art Director mit hochwertigen Textilien – ihre Erfahrungen sammeln.

Inzwischen macht sie den Job seit 30 Jahren, die Hälfte der Zeit als Firmenchefin. Für die Betriebsübernahme musste sie die Meis-

terprüfung ablegen. Das ist heute nicht mehr nötig, aber der Meisterbrief hat ihr viele Türen geöffnet: „Als Frau hat man damit ein ganz anderes Standing.“ Kistenfeger bestätigt: „Gegen Vorurteile hilft nur fachliche Anzeige



Kompetenz, zum Beispiel wenn eine Frau bei Prüfungen eine Nasenlänge voraus ist. „Junge Unternehmerinnen hätten anfangs sowohl bei Kunden als auch bei Mitarbeitern zu kämpfen. „Mit einem soliden Auftritt, Kommunikationsfähigkeit und Beratungskompetenz ist diese Phase jedoch schnell überwunden“, so Kistenfeger.

Haller ist froh, dass ihr Vater ihr von Anfang an vertraute und sich nicht – wie in vielen anderen Fällen – auch noch im Ruhestand einmischte. „Ich durfte meine Entscheidungen immer selbst treffen und umsetzen, auch wenn mein Vater es anders gemacht hätte“, sagt sie. Sie hat den Laden komplett umgekrempelt, um ihre eigene Persönlichkeit einzubringen. Das war ein finanzieller Kraftakt: „Ich war mir der Tragweite der Firmenübernahme anfangs gar nicht bewusst.“ Sie musste sich mit Architekten beraten, ein Marketingkonzept entwickeln, Alleinstellungsmerkmale herausfiltern. Sie macht Schulungen – etwa zu Beratung, Verkaufspsychologie und Farbkenntnis. „Viele Kunden lassen sich in Sachen Wohntextilien lieber von einer Frau beraten“, hat Haller festgestellt. Für die konkrete Umsetzung der Kundenprojekte arbeitet sie dann mit Dienstleistern zusammen, etwa mit Malern, Schreibern und Näherinnen. Kirsten Seemüller

# Schreibtisch betrachten Mit sich selbst im Reinen

**Arbeitsplatz.** Chaos auf dem Schreibtisch kann zur Karrierebremse werden.

Gammelt seit Tagen auf dem Büroschreibtisch eine dreckige Kaffeetasche vor sich hin, geht das einfach gar nicht. Denn ein dreckiger und chaotischer Schreibtisch lasse den Rückschluss zu, dass ein Arbeitnehmer keine Disziplin habe und überfordert sei, so das Netzwerk Etikette Trainer International in Hamburg. Besser sei es, den Schreibtisch aufgeräumt zu halten. Denn ein leerer Schreibtisch signalisiere Macht. Büroarbeiter könnten daher nur gewinnen, wenn sie von Zeit zu Zeit den eigenen

Schreibtisch mit den Augen der Kollegen oder Kunden betrachten. Die meisten wissen dann von ganz allein, welche Dinge möglichst schnell entfernt gehören.

Für alle anderen hat das Netzwerk noch ein paar Hinweise: Urlaubskarten gehören in die Schublade. Klebeaktionen am Computerbildschirm sowie an der Bürowand sollten besser unterlassen werden. Aktenstapel auf dem Bürotisch signalisieren, dass hier jemand viel zu tun hat. Sie können aber auch ein Zeichen dafür sein, dass jemand außerordentlich schlampig ist. Auf den Schreibtisch gehöre daher nur das aktuelle Projekt. Gepflegt werden sollten die Pflanzen am Arbeitsplatz. Verwelktes Grünzeug sollten Arbeitnehmer im Müll entsorgen. dpa

**Burn-out.** Dagegen hilft ein Job, der im Einklang mit den eigenen Fähigkeiten steht.

Macht jemand einen Job, der nicht seinen Fähigkeiten entspricht, kann das zu einem Burn-out führen. Denn diese Menschen müssen sich jeden Tag aufs Neue vorstellen, sagt der Burn-out-Experte Jörg-Peter Schröder aus Heidesheim. Diese Verstellung koste viel Energie und erzeuge großen Stress. „Arbeitet etwa jemand im Controlling, obwohl er ein kreativer Typ ist, hat er permanent Stress. Denn für die Arbeit muss er genau sein. Ihm fällt das aber nicht leicht. Dafür kann er aber gut neue Ideen generieren“, so

Schröder. Nichts helfe besser gegen einen Burn-out, als einen Job zu machen, der im Einklang mit den eigenen Fähigkeiten steht. Er empfiehlt, schon bei der Studienwahl darauf zu achten, dass ein Job gewählt wird, der einem Spaß macht. Denn auf Dauer könne ein Studium, das allein aus Sicherheitsgründen gewählt wird, krank machen. Außerdem rät er zu Praktika, um zu testen, ob einem der Arbeitsalltag leicht von der Hand gehe. Stellen Erwachsene fest, dass der Beruf ihnen keinen Spaß macht, sollten sie versuchen, sich beruflich zu verändern. „Geht das aus irgendwelchen Gründen nicht, muss man die Zähne zusammenbeißen. Dann sollte man aber auch dazu stehen, dass man sich gegen eine Veränderung entschieden hat“, sagt Schröder. dpa