

Leseprobe aus:



Ingrid Ute Ehlers / Regina Schäfer

Bin gut angekommen :)

Die wichtigsten sozialen Spielregeln für Azubis

6. Auflage, 2017

ISBN: 978-3-8214-7690-2

Alle Rechte vorbehalten. Die Verwendung von Text und Bildern, auch auszugsweise, ist ohne schriftliche Zustimmung des Verlags urheberrechtswidrig und strafbar. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Übersetzung oder die Verwendung in elektronischen Systemen.

Ohne Worte: Wie man durch sein Erscheinungsbild kommuniziert

*„Erst die Arbeit, dann die Flip-Flops.“
(Japanische Weisheit)*

Daniela in der Styling-Falle – aus dem Leben einer Azubi

Autsch, jetzt habe ich mir doch tatsächlich den Nagel abgebrochen. So ein Mist!, denkt Daniela. Sie steht in der Damentoilette im Kaufhaus „Shopper’s“ und überprüft noch einmal ihr Outfit, bevor sie nach der Mittagspause wieder an ihren Arbeitsplatz geht. *Da muss ich wohl heute Abend noch mal bei Veras Nagelstudio vorbeischauen, so kann ich doch unmöglich zu meiner Verabredung erscheinen!*, denkt sie sich und zieht sich noch einmal die Lippen nach. Ja, der neue Lippenstift ist wirklich megascharf. „Purple Rose“ heißt er und passt genau zu dem bauchfreien Spaghettiträger-Top, das sie heute trägt. Schließlich ist es Hochsommer, 30 Grad im Schatten! *Wann soll man denn schließlich die ganzen Sommersachen anziehen, wenn nicht jetzt?*, denkt sie. Außerdem kommt so ihr Bauchnabelpiercing richtig gut zur Geltung. Insgesamt ist Daniela eigentlich ganz zufrieden mit ihrem Spiegelbild: leicht gebräunte Sommerhaut und lange dunkle Haare. Sie packt ihre Handtasche ein, besprüht sich zum Abschluss noch mit einer ordentlichen Dosis ihres Lieblingsparfüms und macht sich auf den Weg in ihre Abteilung.

Das ist „ihr Reich“: Telekommunikation und IT. Hier gibt es alles, was die Herzen von Technikfreaks höher schlagen lässt – eindeutig die Lieblingsabteilung während ihrer bisherigen Ausbildung zur Einzelhandelskauffrau. Okay, die Abteilungen Damen-Oberbekleidung und Sportartikel waren ja ganz nett, aber hier gefällt es ihr am besten. Schon während der Schulzeit hat sie sich für Technik interessiert und sich inzwischen ein beachtliches Wissen angeeignet. Das macht Daniela im Freundeskreis und in der Familie zu einer gefragten Ansprech-

partnerin für alle, die Probleme mit ihren Computern oder Handys haben. Selbst ihr großer Bruder fragt sie häufig um Rat und das macht sie besonders stolz.

Daniela hat sich heute vorgenommen, das Regal mit dem Handy-Zubehör neu zu ordnen. Sie geht durch die Nebentür in den Lagerraum der Abteilung. *Da ist ja jede Menge neue Ware aus der Zentrale gekommen*, denkt Daniela und macht sich gleich daran, die Angaben auf dem beiliegenden Lieferschein mit dem Auftragsformular zu vergleichen. Sie überprüft alle Positionen sehr gewissenhaft. Das ist notwendig, denn die Bestellungen werden vom Zentraleinkauf häufig lückenhaft bearbeitet. Sie schnappt sich einen Karton mit Handybags und geht wieder in den Verkaufsraum, um die Ware einzuräumen.

„Hallo, kannst Du mir mal sagen, wo ich hier die neuen Spielkonsolen finde?“, wird sie auf einmal von einer männlichen Stimme hinter ihr gefragt. Diese Stimme kennt sie. *Oh, Gott, d e r Typ schon wieder*, denkt Daniela genervt. Er ist Stammkunde im Laden, findet sich ziemlich unwiderstehlich und will immer nur von ihr bedient werden. Daniela dreht sich rum und wirft erst einmal ihre Haare zurück. „Vielleicht kannst Du mich auch direkt hinführen?“, fragt er und grinst. *Na, das ist ja ne tolle Anmache*, denkt sich Daniela. *Und dabei glotzt der mir dermaßen aufdringlich in meinen Ausschnitt!* Daniela führt den Kunden zu einer Sonderfläche am anderen Ende der Abteilung.

Daniela beginnt, dem Kunden die Funktionsweise und die technischen Highlights der unterschiedlichen Spielkonsolen ausführlich zu beschreiben. Sie empfiehlt ihm ein Gerät und erklärt dem Kunden die Leistungsfähigkeit der Grafikkarte und lobt dabei die brillante Bildqualität des Gerätes. Aber der Typ hört überhaupt nicht zu, sondern legt seine linke Hand auf ihren Arm. Daniela wird es zu bunt. „Wollen Sie jetzt, dass ich Ihnen das neue Modell vorführe, oder nicht?“, sagt sie und hält ihm die Spielkonsole unter die Nase. „Logo, deswegen bin ich doch hier, oder?“, erhält sie zur Antwort. Schließlich entscheidet sich der Kunde zum Kauf und nimmt auch gleich ein zweites Exemplar für einen Freund mit.

Daniela seufzt. Mensch, tun ihr schon wieder die Füße weh! Aber flache Treter sehen nun mal nach nichts aus zur engen Jeans, da sind High Heels einfach schöner. Sie bleibt mit den Absätzen zwar ständig in den Ritzen der Rolltreppe hängen, aber was soll's. Da muss sie jetzt durch. *Na, wenigstens klingelt die Kasse*, sagt sich Daniela, als sie dem Kunden seine Einkaufstüte in die Hand drückt.

Ans Einräumen ist auch weiterhin nicht zu denken. Ein Geschäftsmann, schätzungsweise um die 40 im grauen Dreiteiler, nähert sich dem Verkaufstresen. Er interessiert sich für einen Hochleistungs-Laptop. Er ist sehr höflich und zurückhaltend. Welche Wohltat, denkt Daniela. Doch sie hat sich zu früh gefreut. „Hören Sie, das klingt zwar alles ganz nett, was Sie mir da zu dem Laptop erzählen. Zufällig hat mein Kollege genau dieses Modell und er ist überhaupt nicht zufrieden damit. Ständig stürzt sein Mailprogramm ab.“

Daniela kennt das Problem. Sie weiß, dass ein Bedienungsfehler dahinter steckt, der typisch ist für Benutzer, die zum ersten Mal auf dieses System umgestiegen sind. Sie erläutert dem Kunden die Gründe und gibt ihm konkrete Tipps, wie sich der Absturz des Mailprogramms vermeiden lässt. Aber der Kunde bleibt skeptisch. „Also ich weiß nicht, vielleicht sollten wir noch einen Ihrer Kollegen hierzu befragen. Der kennt sich damit doch bestimmt besser aus als Sie.“

Daniela kocht innerlich vor Wut. Aber es bleibt ihr nicht anderes übrig, als ihren Kollegen Micha hinzuzuziehen. Sie klinkt sich aus dem Gespräch aus. Für den Kunden ist sie jetzt eh' Luft. Er ist voll auf Micha umgeschwenkt. *Wenigstens komme ich jetzt zum Einräumen dieser Handybags*, versucht sie sich aufzumuntern. Als sie nach einer Weile zu Micha und dem grauen Dreiteiler hinüberschaut, beobachtet sie, dass der Kunde die Abteilung verlässt. Ohne etwas gekauft zu haben.

Gleich ist es 15 Uhr. Heute Nachmittag steht für Daniela noch ein Gespräch mit dem Abteilungsleiter an. Insgesamt sind sie fünf Azubis. Einer von ihnen darf als Belohnung für gute Leistungen im Verkauf auf Kosten der Firma zum Eröffnungsevent der Funkausstellung. Mit

Übernachtung. Daniela rechnet sich gute Chancen aus. Schließlich kennt sie die Abteilung wie ihre Westentasche. Und sie macht eindeutig den größten Umsatz. Da macht ihr so schnell keiner was vor.

Gerade kommt Micha angetrabt. „Hallo Micha, na wie läuft es bei dir denn heute so?“, ruft Daniela ihm zu. „Naja, es geht so“, kommt es zurück, „Ich hab mir ein neues Handy gekauft, aber der Datenaustausch mit meinem elektronischen Terminkalender will einfach nicht klappen!“

„Du, das kenne ich. Klassisches Schnittstellenproblem. Wenn du Pech hast, musst du alles noch einmal per Hand eingeben.“

„Das soll wohl ein Witz sein! In einer Fachzeitschrift habe ich gelesen, dass man das auch anders hinbekommt ...“

So langsam ist Daniela genervt. *Warum muss ich mich immer rechtfertigen?*, fragt sie sich. „Du, lass uns gehen. Es ist gleich 15 Uhr. Jetzt haben wir doch den Termin mit dem Lehmann“, antwortet Daniela.

Im Büro von Herrn Lehmann haben sich schon die anderen Azubis Jana, Nuri und Max versammelt. Frau Dünnbier, seine Sekretärin, winkt Daniela und Micha durch. „Gehen Sie ruhig durch. Die anderen sind auch schon da.“ Daniela schließt die Tür. Sie steuert einen der freien Stühle an und muss sich wegen ihrer engen Jeans ganz vorn auf die Stuhlkante setzen. Eine ganze Viertelstunde hat Herr Lehmann nun schon geredet. Endlich kommt er zum Wesentlichen. „Und nun – lange Rede, kurzer Sinn – komme ich zur Verkündung des Gewinners, der sich vorbildlich für die Abteilung Telekommunikation und IT eingesetzt hat. Es ist Micha Baumann. Herzlichen Glückwunsch, Micha! Ich hoffe, Sie haben Spaß und kommen mit vielen interessanten Eindrücken zurück.“

Den Rest hört Daniela schon nicht mehr richtig. Sie ist ganz schön enttäuscht. Es gehen ihr allerhand Gedanken über Micha durch den Kopf: *So etwas Ungerechtes, ausgerechnet der Micha! Der blickt bei der Technik kaum durch, redet immer schlau daher und kommt selbst in der größten Hitze mit Sakko und Krawatte zur Arbeit! So ein Streber! Kann aber noch nicht mal einen Laptop an den Mann bringen.* Am liebsten würde

sie auf der Stelle gehen. Aber Herr Lehmann hat noch eine Bitte: „Ach Daniela, ich sehe gerade, Frau Dünnbier hat heute früher Schluss gemacht. Es macht Ihnen doch nichts aus, die Gläser und die Kaffeetasen wegzuräumen? Vielen herzlichen Dank!“

Na klasse! Der Tag heute war ja wirklich der Knaller. Was nützt mir eigentlich mein ganzer Einsatz, wenn am Ende solche Typen wie Micha die Anerkennung einheimsen? Was mache ich bloß falsch, denkt Daniela, als sie nach Geschäftsschluss nach Hause radelt. Vielleicht kann mich der Lehmann einfach nicht leiden?

Rückblende: Welche Fehler hat Daniela gemacht?

Haben Sie die Fehler von Daniela auf Anhieb erkannt? Es gibt bestimmte „Lieblingsfehler“ beim Job-Outfit, die man leicht begeht – ob aus Unsicherheit, Gedankenlosigkeit oder Unwissen. Im Rückblick werden hier die Erlebnisse von Daniela beleuchtet und erklärt. Wie wäre es richtig gewesen?

Danielas Outfit-Fehler haben dazu geführt, dass ihr technisches Wissen und ihr enormes Engagement gar nicht beachtet werden. Kunden und Vorgesetzte beurteilen sie nach ihrer äußeren Erscheinung und behandeln sie entsprechend, nämlich wie ein „Mäuschen“, das keine Ahnung von Technik haben kann.

So etwas kann natürlich auch Männern passieren, wenn Sie zu freizeitmäßig gekleidet sind (Bermudas!) oder viel Schmuck tragen. Auf den folgenden Seiten erfahren Sie, wie beide – Frauen und Männer – es besser machen.

Stichpunkt: Parfüm

Daniela legt mitten im Sommer eine ordentliche Dosis ihres Parfüms auf. Nach dem Motto: Viel hilft viel. Nicht immer die richtige Wahl.

Grundregel

Bei der Benutzung von Parfüm oder Aftershave ist auf die nasenverträgliche Duftwirkung auf andere zu achten. Schwere, süßliche Düfte werden am Arbeitsplatz von anderen schnell als zu aufdringlich und damit als unangenehm empfunden – besonders im Sommer. Umgekehrt gilt natürlich auch: müffeln verboten. Die richtige Dosis macht's eben! Mehr dazu lesen Sie auf der Seite 193.

Stichpunkt: Kleidung, Frisur, Make-Up und Schmuck

Daniela hat sich so zurechtgemacht, dass es eher für das abendliche Date geeignet ist – aber nicht für den Arbeitsplatz mit persönlichem Kundenkontakt: Spaghetti-Top, hautenge Hüftjeans, High-Heels, Körperschmuck, schweres Parfum. Ihr ist nicht bewusst, dass sie damit „overdressed“ wirkt und zu sexy rüberkommt – mit dem Ergebnis, dass sie als Fachkraft nicht ernst genommen wird.

Grundregel

Wer es am Arbeitsplatz mit Frisur und Make-up übertreibt, braucht sich nicht zu wundern, wenn dies ungewollte Aufmerksamkeit erregt und von den fachlichen Gesichtspunkten eines beruflichen Kontaktes ablenkt. Auch für Männer gilt: Zu auffällige Frisuren und extremer Schmuck passen nicht ins berufliche Umfeld. Der Dresscode des Unternehmens sollte in jedem Fall befolgt werden, damit man von Kunden und Vorgesetzten ernst genommen wird. Mehr dazu lesen Sie auf der Seite 194.

Stichpunkt: Bewegungsfreiheit

Daniela findet, dass sie in High Heels besser aussieht als in bequemen Schuhen. Sie will nicht wahrhaben, dass sie sich selbst quält, wenn sie über zehn Stunden in unbequemen Schuhen zubringt,

und dass dieses Schuhwerk einfach unpraktisch ist. Darunter leiden die Arbeitsleistung und die eigene positive Ausstrahlung.

Grundregel

Wer mit unbequemen und hochhackigen Schuhen den Arbeitstag bewältigen will, ist nicht gut beraten. Auch Schuhe, in denen die Füße leicht schwitzen, sollte man vermeiden. Schließlich ist man zehn Stunden und mehr auf den Beinen. Wer viel stehen muss: Schuhe zum Wechseln am Arbeitsplatz deponieren. Mehr dazu lesen Sie ab Seite 199.

Stichpunkt: Körperschmuck

Daniela ist stolz auf ihr Piercing und will es gerne zeigen.

Grundregel

Piercings sind heute aus der Mode nicht mehr wegzudenken. Auf Gleichaltrige wirken sie meist attraktiv und sexy. Gleichzeitig empfinden viele Menschen sie aber auch als irritierend – vor allem im Berufsleben. Dort wirken Piercings fast immer unseriös und sind einfach unpassend. Mehr dazu lesen Sie auf der Seite 191.

Stichpunkt: Sommerzeit

Daniela hat ihre Kleidung den hohen Sommertemperaturen angepasst und ist im bauchfreien Spaghettiträger-Top zur Arbeit erschienen.

Grundregel:

Kleiderordnungen gelten auch während der Sommermonate. Am Arbeitsplatz ist zuviel Haut – bauchfrei! – nicht erwünscht. Auch für Männer gilt: Keine Shorts und Sandalen. Wenn die Temperaturen steigen, sind für Frauen je nach Branche T-Shirts aus Baumwolle, kurzärmelige Blusen oder Sommerkleider (ohne Spaghettiträger!) die richtige Wahl. Männer bleiben bei langen Hosen und Hemden, zum Beispiel aus Baumwolle, weil man darin nicht so schwitzt. Mehr dazu lesen Sie ab Seite 199.