



Diego Bernardini

Das ist Blödsinn

Die erste Kolumne, die an dieser Stelle erschien, handelte von Kontaktformularen, und eigentlich hatte ich mir vorgenommen, kein Thema zweimal zu behandeln. Aber leider kann ich dieses Vorhaben nicht einhalten.

Ich hatte mich damals, Ende 2011, unter anderem gefragt, wie lange eine Antwort auf meine Anfrage auf sich warten lässt.

Mein Unternehmen führt derzeit eine Umfrage bei Baudienstleistern durch. Weil uns teils die Ansprechpersonen und teils deren E-Mail-Adressen fehlen, haben wir über Kontaktformulare nach eben diesen Kontaktdaten gefragt.

Dass wir nicht von allen Unternehmen eine Rückmeldung erhalten würden, war mir klar. Dass nicht alle an der Umfrage teilnehmen mochten, war mir auch klar und absolut verständlich. Dass manche aber nach telefonischer Rückfrage nie unsere Anfrage erhalten haben sollten, erstaunte mich dann doch: Technische Probleme, so die wenig überzeugenden Erklärungsversuche.

Sie erlauben mir einen emotionalen Ausbruch? Das ist Blödsinn!

Selten funktionieren Kontaktformulare technisch nicht. Meistens sind es zeitlich beschränkte (Server-)Probleme, die zu einer verspäteten Auslieferung der Anfrage führen können. Aber dass Kontaktformularanfragen im Jenseits des Internets verschwinden, ist meinen Kunden in den letzten vierzehn Jahren schlicht nie passiert.

Die Erklärung ist einfacher: Es ist immer noch üblich, Anfragen über Kontaktformulare zu ignorieren. Wenn es denn wichtig ist, wird sich der Adressant telefonisch melden, so die allgemeine Meinung. Später lässt sich das Nichterhalten von Nachrichten mit einem kaputten Mailserver erklären.

Das Gute daran: Wer es besser macht, hat gute Aussichten im Konkurrenzkampf zu gewinnen. Oft gehen bei ewig kaputten Mailservern nämlich auch Aufträge verloren, die andernorts einfach ankommen. ;-) ■

www.bspublic.ch



Susanne Kuntner

sk consulting
Unternehmensberatung
im Personalmanagement
www.sk-consultants.ch
www.baustellenprofi.ch
www.meinjob.ch

Haben Sie Personalberatung nötig?

Kürzlich sassen wir in geselliger Runde zusammen, tauschten uns über dies und jenes aus, als unvermittelt der CEO eines KMUs meinte: «Ich frage mich, weshalb Kaderpersonen es nötig haben sollten, sich vermitteln zu lassen. Wenn jemand wirklich gut ist, reicht ein Telefonanruf, und er kriegt jeden Job ...»

Eben deshalb, dachte ich spontan, gerade weil eine renommierte Kaderperson so begehrt und umworben ist, lässt sie sich professionell beraten. Schliesslich möchte sie nicht «jeden Job», sondern ausschliesslich den passenden. Ich unterdrückte allerdings ein Statement und erwiderte auch die Frage nicht, die er abschliessend in die Runde warf: «Oder hätte jemand von euch Personalberatung nötig?»

Als mich ein paar Tage später XY, ein erfahrener, hochkarätiger Bereichsleiter eines Tiefbauunternehmens, anrief und meinte, er würde sich gerne in aller Ruhe mit mir über eine berufliche Neuorientierung unterhalten, musste ich unwillkürlich an die betreffende Gesprächsrunde denken. War XY nun also jemand, der «Personalberatung nötig hatte»? Natürlich kannte ich die Antwort: Mit seinem fachlichen Know-how, seinen Führungsqualitäten und seiner hohen Integrität hätte XY tatsächlich nur fünf Minuten benötigt, um einen Vorstellungstermin in einer Baufirma zu erhalten.

Sich Personalberatung leisten

Kaderpersönlichkeiten wie XY wissen genau, weshalb sie sich trotzdem beraten lassen: Sie stehen von morgens bis abends in der Verantwortung und haben anderes zu tun, als Job-Anrufe zu tätigen. Sie delegieren Marktsondierungen, erste Kontaktaufnahmen oder die Einschätzung ihrer Dossiers gezielt an eine erfahrene Fachperson ihres Vertrauens und nutzen deren Netzwerke. Selbstverständlich von A bis Z kostenlos. Bei einem gemeinsamen Lunch liess sich XY detailliert über die aktuellen Möglichkeiten informieren, diskutierte mit mir seine Zukunftspläne und liess sich beim Zusammenstellen seiner Unterlagen coachen. Auf den Punkt gebracht: XY hatte Personalberatung «nicht nötig», er wusste vielmehr um deren Vorteile.

Arroganz oder einfach Unwissenheit?

Klar, dass der eingangs zitierte CEO nicht stellvertretend für andere Unternehmende und Personalverantwortliche steht. Seriöse Personal- und Unternehmensberatung hat sich eine breite Akzeptanz erarbeitet und erhält meist ausdrückliche Wertschätzung, und dies nicht nur monetär bezogen. Trotzdem hat mich für eine Weile die Frage beschäftigt, welche Grundhaltung hinter der abwertenden Aussage stehen könnte. Im besten Fall ist es die fehlende Erfahrung mit einer modernen Dienstleistung, die Win-win-Situationen schafft, indem sie erfolgreiche Unternehmen mit ambitionierten Persönlichkeiten zusammenbringt.

PS: Lust auf mehr Gesprächsstoff? Die letzten drei Kolumnen finden Sie hier: sk-consultants.ch/news.html