

Personal News

Nachrichten aus
der Personal-Praxis

Urlaub // Daimler löscht E-Mails

Mitarbeiter bei Daimler können E-Mails, die im Urlaub eingehen, löschen lassen. Der Abwesenheitsassistent „Mail on Holiday“ steht allen rund 100.000 Mitarbeitern in Deutschland, die ein eigenes E-Mail-Postfach haben, zur Verfügung. Mit „Mail on Holiday“ starten sie nach den Ferien mit einem sauberen Schreibtisch. Ziel ist es, die Flut von E-Mails im elektronischen Posteingang während des Urlaubs zu verhindern. Beschäftigte können deshalb während ihrer Abwesenheit eingehende E-Mails automatisch löschen lassen. Gleichzeitig weist eine an den Absender zurückgeschickte Notiz auf den zuständigen Stellvertreter hin.



Foto: Daimler

5 Minuten mit... //

Gesa Krämer – Fachbuchautorin und Expertin für internationalen Service bei Martin Wiesend & Partner Die Kundendienst-Trainer

Wo liegen Stolpersteine bei internationalen Serviceeinsätzen?

Bedingt durch die kulturelle Prägung verhalten sich die Menschen aus anderen Ländern teilweise komplett konträr zu dem, was wir in Deutschland als „normal“ empfinden. Konkret bedeutet dies, dass internationale Kunden für uns ungewohnte Ansprüche an Inbetriebnahmen, Reparatur oder technische Schulungen haben. So werden beispielsweise Prioritäten von Kultur zu Kultur anders gesetzt, der Umgang mit Terminen und Zeit variiert oder das Überbringen von negativen Nachrichten (z. B. eine Verzögerung der Ersatzteillieferung) kann in direktem oder indirektem Kommunikationsstil erfolgen. Werden Bedienungsfehler und Beschädigungen der Technik im arabischen Kulturraum verheimlicht, dann steckt dahinter kein böser Wille, sondern lediglich der Versuch, „das Gesicht zu wahren“. Spezialisten im Service müssen technisches Wissen also nicht nur interkulturell kompetent vermitteln, sondern darüber hinaus verstehen, warum einige Regeln nicht „durchsetzbar“ sind. Es geht darum, zu verstehen und gemeinsame – meist kreative – Wege zu finden.



Das verdienen Führungskräfte

Deutsche Unternehmen haben die Gehälter ihrer Führungskräfte angehoben: In diesem Jahr verdienen sie im Schnitt 3,5 Prozent mehr als im Vorjahr.

Spartenleiter: 181.000 Euro

Technische Gesamtleiter: 172.000 Euro

Kaufmännische Gesamtleiter: 165.000 Euro

Führungskräfte chemische Industrie: 152.000 Euro

Führungskräfte Versicherungen: 137.000 Euro

Leiter Handelsunternehmen: 126.000 Euro

Führungskräfte Dienstleistungsfirmen: 121.000 Euro

Leiter Arbeitsvorbereitung: 93.000 Euro

Leiter Kundendienst: 91.000 Euro

Quelle: Studie der Managementberatung Kienbaum, 2014

Jobs // Nachwuchskräfte aus dem Ausland

Deutsche Unternehmen bieten Berufseinsteigern aus den südeuropäischen EU-Ländern gute Chancen. Rund jedes achte Unternehmen (12 Prozent) gibt an, innerhalb eines Jahres Nachwuchskräfte aus dem Ausland einstellen zu wollen. Mehr als ein Drittel (37 Prozent) will Kandidaten vor allem in Italien, Spanien oder Portugal rekrutieren. Das ist das Ergebnis einer Studie der Bitkom Research GmbH. Unternehmen versuchen durch Anwerben von Experten aus dem Ausland, dem Fachkräftemangel gerade bei IT-Spezialisten auf dem heimischen Arbeitsmarkt zu begegnen. Gleichzeitig bieten sie damit Absolventen aus Ländern, die derzeit von hoher Arbeitslosigkeit betroffen sind, die Chance für einen Berufseinstieg.

Es gibt ja so viele Bücher und Verhaltenstipps dazu... Wie kann man interkulturelle Kompetenz eigentlich lernen?

Techniker und Ingenieure sollten im Auslandseinsatz bereits über ein Bewusstsein verfügen, dass Kulturunterschiede die Prozesse beeinflussen. Dann braucht man sicherlich einige „hard facts“ hinsichtlich der verschiedenen Kulturen, um Verhaltensweisen deuten zu können. Interkulturelle Kompetenz im Service beinhaltet jedoch auch die Fähigkeit zum Perspektivenwechsel und zum „style switching“, d. h. der situativen Veränderung des eigenen Kommunikationsstils. Das sind Themen, die insbesondere für Techniker Übung erfordern, da sie weit weniger mit Wissen als vielmehr mit Bewusstsein und Kommunikation zu tun haben.

Wie können Unternehmen mit Diversität und dem „global-minded“-Anspruch im technischen Service umgehen?

Da gibt es viele Möglichkeiten. Die langjährige Erfahrung von Martin Wiesend & Partner zeigt, dass vor allem solche Unternehmen diese Herausforderungen gut meistern, die interkulturellen Praxisthemen in ihre Personalentwicklungsstrategie integrieren.

Kontakt & nähere Infos zu Interkulturellen Trainings:

Martin Wiesend Die Kundendienst-Trainer GmbH, Jakobstraße 24, 95447 Bayreuth, www.kundendienst-trainer.de