

Kurz, klar und strukturiert: Warum es für Bewerber und Unternehmen immer wichtiger wird, sich durch gute Kommunikation abzuheben

„Veraltete Bürosprache wirkt unsympathisch“

BSZ Herr Freund, was bringt es Unternehmen, ihre Mitarbeiter zu Kommunikationstrainings zu schicken?
UWE FREUND: Gute Kommunikation ist heute eines der wichtigsten Unterscheidungsmerkmale auf dem Arbeitsmarkt und in Unternehmen. Wer gut kommunizieren kann, wird besser wahrgenommen und akzeptiert. Und er ist erfolgreicher im Kontakt mit Kunden, Partnern, Kollegen und Vorgesetzten. Ein Aufstieg in Unternehmen ist ohne gezielte Kommunikation nicht möglich. Deshalb fragen auch Bewerber immer öfter schon im Bewerbungsgespräch nach Bildungsangeboten gerade für Kommunikation.



Uwe Freund bietet unter www.uwe-freund.com Kommunikationstrainings, Coachings und Textberatung an. FOTO BSZ

BSZ: Seminare kosten Geld. Rechnet sich die Investition für Firmen?
FREUND: Auf jeden Fall – und das schon in alltäglichen Situationen. Wenn ein Mitarbeiter zum Beispiel im Kontakt mit Kunden undiplomatisch oder ungeschickt formuliert, kann das eine lange Kette von E-Mails nach sich ziehen. Das ist Zeit und Aufwand, der ein Unternehmen Geld kostet. Bei einem Finanzdienstleister wurden Schreiben an alle Kunden verschickt, die einen unklar formulierten Absatz enthielten. In den nächsten Tagen riefen mehr als 50 Kunden an und fragten nach. Ein immenser Aufwand, der leicht vermieden werden kann.

BSZ Welche Formulierungen in Briefen oder E-Mails weisen denn

gleich darauf hin, dass der Schreiber ein Kommunikationstraining braucht? Und wer legt überhaupt fest, was heute richtig oder falsch ist?
FREUND: Alle großen Unternehmen wollen zielgerichtet kommunizieren. Deshalb gibt es mittlerweile eine Vielzahl von Studien zur Lesbarkeit von Texten sowie von Erkenntnissen aus dem Marketing von Unternehmen. Im Kundenkontakt ist es natürlich besonders wichtig und recht leicht zu ermitteln, welche Formulierungen besser oder schlechter wirken. Und hier zeigt sich: Formelles, Verschachteltes und Bürosprache der 1950er bis 1990er Jahre wirken heute einfach unsympathisch. Schreiben mit falschen Formulierungen wie „anliegend erhalten Sie“, mit unterwürfigen wie „Für Rückfragen stehen wir Ihnen zur Verfügung“ oder mit unsinnigen wie „wir verbleiben“ wirken heute nicht mehr zeitgemäß.

BSZ Und – was schreibt man stattdessen?
FREUND: Das Schreiben orientiert sich heute sehr stark am Sprechen. Und im täglichen gehobenen Sprechen werden wir nie Begriffe wie „anliegend“ oder „anbei“ verwenden, sondern: „Mit dieser E-Mail erhalten Sie ...“. Am Ende des Gesprächs sagen wir wahrscheinlich: „Wenn Sie noch Fragen haben, rufen Sie mich bitte einfach an.“

BSZ Wie gelingt ein guter Einstieg und ein modernes Schreiben?
FREUND: Schreiben Sie kurz, klar strukturiert und am Sprechen orientiert. Die große Verbreitung des Internets hat unsere Art zu lesen grundlegend verändert. Wir tolerieren kaum noch lange Texte. Alles so möglichst kompakt und leicht verständlich sein. Das gilt auch für E-Mails, Briefe, Faxe, Web-Texte, Informationstexte und so weiter in gleicher Weise.



Die Verbreitung des Internets hat Bürokommunikation grundlegend verändert – lange Texte werden heute kaum noch toleriert. FOTO DPA

BSZ Was gibt es bei Absagen und Ablehnungen zu beachten?
FREUND: Hier hat sich in den letzten zehn bis 15 Jahren wahrscheinlich das meiste geändert. Früher fiel man gern direkt mit der negativen Aussage in Haus, zum Beispiel mit „Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass Sie nicht ...“. Die wird vom heutigen Leser als grob, unfreundlich und desinteressiert gewertet. Deshalb steht das negative Ergebnis im Schreiben heute am Ende der Argumentation – und davor geben Sie diplomatisch aufgebaute Informationen, die den Leser Schritt für Schritt ins Verständnis leiten. Das bringt messbar weniger Beschwerden und Konflikte.

BSZ Warum ist es am Telefon gut, sich mit „Guten Tag“ zu melden?
FREUND: Der erste Text der Meldung ist meist nicht optimal zu verstehen.

Deshalb soll am Anfang der Meldung eine möglichst leicht erschließbare Information stehen, also der Tagesgruß. Als nächstes möchte der Anrufer wissen, dass er beim richtigen Unternehmen ist und dann den Namen des Ansprechpartners: „Guten Morgen, Uwe Freund Seminare, Sie sprechen mit Tanja Schmidt.“ Sie können noch „was kann ich für Sie tun?“ anhängen – wenn Sie es auch beim 20. Gespräch nicht liern, sondern motiviert und freundlich sagen können.

BSZ: Wie schafft man es bei Präsentationen, Informationen auf den Punkt zu bringen?
FREUND: Eine Präsentation ist nicht daraufhin ausgerichtet, dass dem Zuschauer nachher alle Detailinformationen präsent sind. Er kann sich Kernaussagen merken, und zwar

maximal fünf bis sieben. Also muss ich diese Kernaussagen bei der Vorbereitung der Präsentation herausarbeiten und sie währenddessen häufiger wiederholen: am besten gleich am Anfang und natürlich am Schluss. Wenn jede Folie zusätzlich einen Aktionstitel hat, wird es besonders leicht zu präsentieren – und die Informationen aufzunehmen. Ein Aktionstitel ist die Kernaussage der Folie in einem Satz. Also nichts Allgemeines wie „Grundlagen“ oder „Resümee“, sondern Konkretes wie „Durch optimierte Vorlagen lässt sich der Rücklauf um 12 Prozent steigern.“

BSZ In vielen Trainings werde heute Modelle eingesetzt, um Ansprechpartner zu kategorisieren. Aber sollte Kommunikation nicht komplett individuell sein?

FREUND: Selbstverständlich. Gerade dabei helfen Modelle wie „Insights MDI“ oder „Lumina Spark“. Gerade im Telefontraining und im Dialogtraining Live Chat geht es darum, den Kunden genau dort zu erreichen, wo er gerade steht. Dabei arbeiten wir mit einem einfach und schnell erlernbaren und anwendbaren Modell mit vier Farben. Und wenn ich am Telefon feststelle, dass mein Anrufer gerade als kühler Datentyp anruft, dann muss ich ihm mehr Daten zur Verfügung stellen, aber keine blumige Sprache verwenden. Wenn er gerade eher der lebhaftere Erzähler ist, wären kurze, knappe Sätze ungünstig und ich muss stärker mit Beispielen und Bildern arbeiten. Gerade dadurch wird die Kommunikation besonders individuell und wirkungsvoll.

Interview: DAVID LOHMANN

Elektrosmog und Strahlenbelastung – ein Rosenheimer Unternehmen hilft

Dicke Luft im Büro

Manche Menschen kommen mit starken Kopfschmerzen aus dem Büro, obwohl der Tag gar nicht so anstrengend war. Die Gründe für die Abgeschlagenheit und Energieverlust sind nach Meinung von Memon Bionic Instruments Folge dessen, was zunehmend auf Mitarbeiter einwirkt: Elektrosmog und Feinstaub. Unter dem Motto „Gesunder Körper – kranker Raum“ macht das Rosenheimer Unternehmen auf die Strahlenbelastung und den Elektrosmog – insbesondere in Büros und Tagungsräumen – aufmerksam und bietet eine Techno-

logie zur Neutralisierung und zum Schutz der negativen Auswirkungen an. „Grenzenloser Zugang zum Internet, ob drinnen oder draußen, das Handy immer in greifbarer Nähe, der PC auf dem Schreibtisch, WLAN im ganzen Haus – ausnahmslos jeder lebt und arbeitet auf engstem Raum mit Strom- und in Funkfeldern“, sagen die Unternehmer Erika und Hans Felder. Viele Menschen achteten penibel auf ihre Ernährung, hielten Körper und Geist fit. „Doch daran, dass die physikalischen Feldeinflüsse in

Räumen und in ihrem Umfeld einen Einfluss auf die Gesundheit und das Wohlbefinden haben können, denken nur wenige.“ Öffentliche Badeanstalten, Fitness- und Yogastudios, Frisöre, Produktionsbetriebe, Krankenhäuser sowie gastronomische Betriebe und Hotels setzen bereits seit Jahren auf die Memon-Technologie. Auch namhafte Größen im Sport, beispielsweise Hans-Joachim Stuck, der Österreichische Skiverband oder der paralympische Skirennfahrer Gerd Schönfelder sind Memon-Anwender. > BSZ

Trotz Dienstaussweis auf Rechten-Demo: Kündigung von Busfahrer unwirksam

Schriftliche Abmahnung nötig

Ein Bus- und Straßenbahnfahrer spricht auf einer rechtsextremen Demo, den Dienstaussweis gut sichtbar am Gürtel – und darf dennoch nicht fristlos gefeuert werden. Die Nürnberger Verkehrs-AG (VAG) muss den Mann wegen formaler Mängel trotz dessen öffentlichen Auftritts weiter beschäftigen: Die Kündigung des 54-Jährigen sei unwirksam, entschied das Arbeitsgericht Nürnberg. „Das Arbeitsverhältnis besteht daher derzeit unverändert weiter“, heißt es in einer Gerichtsmitteilung. Das Gericht begründete sein Urteil mit for-

malen Mängeln der Kündigung: Das Verkehrsunternehmen habe dem Gericht keine schriftliche Abmahnung vorgelegt. Eine schriftliche Abmahnung ähnlicher früherer Vorfälle sei aber Voraussetzung für eine wirksame spätere Kündigung eines Beschäftigten. Der Bus- und Trambahnfahrer, der zugleich Stadtrat der rechtsextremen Nürnberger „Bürgerinitiative Ausländerstopp“ (BIA) ist, hatte Ende August 2016 an einer Demonstration der Partei „Die Rechte“ teilgenommen und am Mikrofön eine Rede gehalten. Dabei

trug er den Dienstaussweis der Verkehrs-Aktiengesellschaft gut sichtbar an seinem Gürtel. Die VAG sieht in dem Auftritt, bei dem sich der 54-Jährige deutlich als VAG-Mitarbeiter zu erkennen gegeben habe, eine Verletzung von Loyalitätspflichten. Als einem öffentlichen Arbeitgeber sei die Wirkung eines Mitarbeiters in der breiten Öffentlichkeit besonders wichtig, betonte der Anwalt des lokalen Verkehrsunternehmens. Der 54-Jährige erklärte vor Gericht, er empfinde sich als „Opfer im politischen Meinungskampf“. > DPA



Gemeinde Affing

Landkreis Aichach-Friedberg

Die Gemeinde Affing (ca. 5.500 Einwohner) sucht zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine/n

Kassenverwalter/in (Vollzeit)

Zu Ihren Aufgaben gehören im Wesentlichen:

- Annahme der Einzahlungen und Leistung der Auszahlungen mit Buchung der Zahlungsvorgänge und Ablage der Belege
- Verwaltung der Kassenmittel
- Verwahrung von Wertgegenständen
- Mahn- und Vollstreckungswesen
- Festsetzung, Stundung, Niederschlagung und Erlass von Mahngebühren, Vollstreckungskosten und Nebenforderungen

Wir erwarten:

- Eine abgeschlossene Ausbildung zum/zur Verwaltungsfachangestellten (AL 1, VFA-K bzw. Beamter der 2. Qualifikationsebene), alternativ: eine fundierte kaufmännische Ausbildung und mehrjährige Erfahrung in Buchhaltung und Mahnwesen
- Praktische Erfahrung in der Kommunalverwaltung
- Einschlägige EDV-Kenntnisse, idealerweise mit CIP-KD der Fa. Komuna
- Organisatorisches Geschick und eine selbständige, bürgernahe Arbeitsweise

Wir bieten:

- Ein interessantes Tätigkeitsfeld in einem angenehmen Betriebsklima
- Einen modernen Arbeitsplatz mit flexiblen Arbeitszeiten
- Fortbildungsmöglichkeiten
- Vergütung je nach persönlichen Voraussetzungen bis Entgeltgruppe E 6 TVöD bzw. A 6 BayBesG

Ihre Bewerbung senden Sie bitte bis zum 20. Februar 2016 an die Gemeinde Affing, z.Hd. Frau Sturm, Mühlweg 2, 86444 Affing oder per E-Mail an sturm@affing.de. Für Rückfragen steht Ihnen Frau Sturm unter Tel. 08207/9600-34 zur Verfügung.

Wer sie liest, profitiert.
 Bayerische-Staatszeitung.de

Anzeigenschluss für den Stellenmarkt

Mittwoch, 14 Uhr

Verlag
 Bayerische Staatszeitung GmbH
 Postfach 200463
 80004 München

Tel. 089-29 01 42 50
 Fax 089-29 01 42 70
 anzeigen@bsz.de

BSZ Bayerische Staatszeitung
 und Bayerischer Staatsanwäger

Die Bayerischen Staatsgemäldesammlungen

Die Zentralen Dienste der Staatlichen Museen und Sammlungen bei der Direktion der Bayerischen Staatsgemäldesammlungen suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt:

- zwei Personalsachbearbeiter (m/w)
- Sachbearbeiterin / Sachbearbeiter für das Haushaltreferat
- Mitarbeiterin / Mitarbeiter für die IT-, System- und Netzwerkadministration

Nähere Informationen finden Sie unter <https://www.pinakothek.de/ueber-uns/Stellenangebote>



Für den Bereich Hoch- und Tiefbau suchen wir einen
Projektsteuerer (m/w)
 für unsere ausschließlich kommunalen Bauprojekte in Bayern.

Idealerweise haben Sie einen Hochschulabschluss als Bau-/Wirtschaftsingenieur/M.Sc. sowie eine mehrjährige Berufserfahrung. Wenn selbstständiges Arbeiten, Flexibilität und Reisebereitschaft für Sie selbstverständlich ist, dann freuen wir uns über eine Kontaktaufnahme.

Details zur Position erfahren Sie unter www.kfb-reuth.de oder bei
 Matthias Henfling 01 51/15 15 32 64
 KFB Baumanagement GmbH
 Wilhelm-Zeitler-Str. 14, 92717 Reuth

Die Gemeinde Ruhpolding (ca. 7.010 Einwohner), Landkreis Traunstein, sucht zum nächstmöglichen Zeitpunkt für die



Geschäftsleitung und Leitung des Hauptamtes

eine(n) Beamtin/Beamten des gehobenen nichttechnischen Verwaltungsdienstes oder eine(n) vergleichbare(n) Angestellte(n) bzw. Verwaltungsfachwirt/in mit Fachprüfung II. Für die Gemeinde arbeiten insgesamt 83 Mitarbeiter/innen.

Nähere Informationen zu Ruhpolding finden Sie unter www.ruhpolding-rathaus.de sowie www.ruhpolding.de

Aufgabenschwerpunkte:

- Leitung und Organisation der Verwaltung
- Sitzungsdienst (außerhalb der Geschäftszeiten) mit Vor- und Nachbereitung

Spezifische Anforderungen an die Aufgabe in Ruhpolding:

- Personalführung, Berechtigung zur Ausbildung (AdA)
- Kommunalrechtliche Kenntnisse
- Erfahrung im Privatrecht (Pacht, Miete, Versicherungen usw.)
- dokumentierte Erfahrungen im Gesellschaftsrecht
- Kostenbewusstes Denken und Verhalten
- Optimierung und laufende Weiterentwicklung einer modernen Verwaltung

Unser Angebot:

- Führungsposition an zentraler Stelle
- Gleitende Arbeitszeit
- Die Besoldung erfolgt je nach Qualifikation bei Einstellung. Die Stelle ist nach A13 bzw. vergleichbar TVöD bewertet

Sind Sie interessiert? Dann senden Sie uns Ihre aussagekräftige Bewerbung unter Angabe Ihres frühestmöglichen Eintrittstermins bis zum Freitag, 24.02.2017, an die Gemeinde Ruhpolding, Rathausplatz 1, 83324 Ruhpolding.

Für weitere Informationen steht Ihnen der bisherige Stelleninhaber, Herr Norbert Wagner, oder 1. Bürgermeister, Claus Pichler, unter der Tel.-Nr. 08663/54 01-15 gerne zur Verfügung.