

## Zuhören ist Pflicht

Etikette: Wenn Kunden gerne plaudern

Fangen Kunden an zu plaudern, dürfen Arbeitnehmer nicht ungeduldig werden. »Der Kunde ist König und hat Priorität«, erklärt Etikette-Trainerin Imme Vogelsang. Beschäftigte dürften ihn nicht einfach abwimmeln, indem sie etwa sagen: »Tut mir leid, ich muss jetzt weiterarbeiten.« Ebenso sei es unhöflich, sich nebenher wieder der Arbeit zuzuwenden, während der Kunde noch etwas erzählt. Aktiv zuhören sei Pflicht: »Dazu gehört es, dem anderen in die Augen zu schauen und ihm über Rückmeldungen zu signalisieren, dass man zuhört.« Ähnliches gilt, wenn geschäftlicher Besuch in den

Betrieb oder ins Büro kommt. Einen redseligen Gast dann abzuwürgen und auf den Berg Arbeit auf dem Schreibtisch zu verweisen, geht also nicht. Denn selbst wenn die Arbeit drängt – der Gast geht vor. »Zur Not muss ich mir dann einen Kollegen suchen, der die Arbeit übernimmt, damit ich mehr Zeit für den Besuch habe«, erklärt Vogelsang. Geschäftlicher Smalltalk werde in Deutschland generell unterschätzt. Dabei ist das Plaudern mit dem Besuch keineswegs unwichtig oder gar vertane Arbeitszeit – es sei vielmehr nötig, um eine Grundlage für geschäftliche Beziehungen zu schaffen. *tmn*

## Auf Zweirädern riskant

Verkehr: Einsteiger verunglücken häufiger

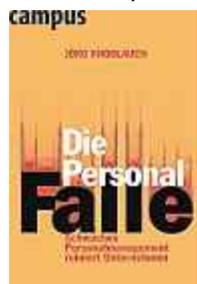
Azubis und Berufsanfänger sind auf dem Arbeitsweg besonders häufig in Unfälle verwickelt. An jedem fünften Unfall (21 Prozent), der auf dem Weg zur Arbeit oder zurück passiert, sei ein Beschäftigter zwischen 15 und 24 Jahren beteiligt, teilt die Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) in Berlin mit. Das ist verhältnismäßig oft: Nur jeder zehnte Arbeitnehmer (12 Prozent) fällt in diese Altersgruppe. Auf zwei Rädern

ist es für junge Fahrer besonders riskant: Zum Beispiel verunglückten im Jahr 2008 allein 866 Auszubildende auf dem Arbeitsweg oder bei beruflichen Fahrten mit dem Motorrad oder Moped. Und einen Fahrradunfall hatten 947 Azubis. Im Gegensatz dazu waren 3278 Auszubildende mit dem Auto an einem Unfall beteiligt. Die DGUV erfasst die gemeldeten Arbeits- und Wegeunfälle in einer Statistik. *tmn*

## Die Personalfalle

Nach seinen bisher erschienenen zwölf sachlichen Ratgeber-Büchern lässt es Personalguru Jörg Knoblauch diesmal richtig krachen. Schonungslos zeigt er auf, was passiert, wenn Personalabteilungen ausschließlich sich selbst verwalten und Chefs kopflos im Kampf um Talente agieren. Knoblauch erzählt skurrile und spannende Geschichten: Etwa vom Mythos der Mitarbeiterbindung oder warum auch Putzfrauen und Hausmeister Topleute sein sollten.

**Die Personalfalle, von Jörg Knoblauch, Auflage 2010, campus**



**Campus Verlag (Frankfurt), ISBN 978-3-593-39089-5, 29,90 Euro, 222 Seiten**

Stehen mittlere Reife oder Abitur bald an?

Dann starten Sie im September 2011 Ihre Zukunft!

Für die Ausbildung von Nachwuchskräften bieten wir interessante und abwechslungsreiche Ausbildungsplätze und entwickeln Sie zum/zur

## Industriekaufmann / -frau

Teamgeist, Kontaktfreude sowie sprachliche Ausdrucksfähigkeit bringen Sie mit. Idealerweise verfügen Sie bereits über Kenntnisse im Umgang mit den gängigen MS-Office-Anwendungen.

## Mediengestalter / in

Sie besitzen ein gutes Seh- und Farbunterscheidungsvermögen, das Gespür für Form und Farbe sowie Präzision bei der Ausführung einer Tätigkeit. Sie sind offen, kontaktfreudig und arbeiten serviceorientiert.

Wenn Sie bisher einen guten Notendurchschnitt erreicht haben, dann senden Sie bitte Ihre schriftlichen Bewerbungsunterlagen an:

**Verlag und Druckerei**

**Main-Echo GmbH & Co. KG**

Personalabteilung

Weichertstraße 20, 63741 Aschaffenburg

**Main Echo**

Bote vom Untermain  
Lohrer Echo  
Wertheimer Zeitung

Electronic Publishing • Internet Solutions • Mobile Solutions



**Stehen mittlere Reife oder Abitur bald an?**

Dann starten Sie Ihre Berufslaufbahn mit ausgezeichneten Perspektiven!

Die Medien-Service Untermain GmbH (MSU) entwickelt seit über zehn Jahren erfolgreich Lösungen für Zeitungsverlage, Logistikunternehmen und Wirtschaft. Das Dienstleistungsangebot geht von individuellen IT-Solutions über Order-Management bis hin zu innovativen Verlagslösungen: Unsere Programme befinden sich erfolgreich im Einsatz und werden stetig weiterentwickelt. Damit bieten wir unseren Kunden immer eine praxisbewährte Speziallösung zur Optimierung ihrer Arbeitsabläufe.

Zum Ausbildungsbeginn am **1. September 2011** suchen wir engagierte und motivierte Schulabgänger für die Ausbildung zum

## Fachinformatiker (m/w) Fachrichtung Anwendungsentwicklung

**Ihre Ausbildung:**

Sie durchlaufen eine hochwertige Ausbildung mit vielseitigen Aufgaben in den Bereichen Programmierung, Systemkonfiguration, Netzwerke, Systemlösungen, Multimedia und Systempflege. Darüber hinaus setzen Sie fachspezifische Anforderungen in komplexe Hard- und Softwaresysteme um und analysieren, planen und realisieren informations- und telekommunikationstechnische Systeme.

**Ihre Qualifikation:**

Sie besitzen fundierte Fachkenntnisse in Mathematik, Deutsch und Englisch sowie in den naturwissenschaftlichen Fächern. Darüber hinaus zeichnen Sie sich durch Kommunikationsfähigkeit, Einsatzbereitschaft, eine schnelle Auffassungsgabe und Ihr analytisches Denkvermögen aus.

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung.

**Medien-Service Untermain GmbH  
Personalabteilung  
Weichertstraße 20  
63741 Aschaffenburg  
Telefon 0 60 21 / 3 96-4 71  
E-Mail: jobs@msu.biz**

