

Wenn der Personalberater zwei Mal klingelt

18.02.2011 - Oder: Ein kleiner Verhaltenskodex für die Erstansprache

Nachdem wir uns in der November-Ausgabe dem Thema Personalberatung über die allgemeinen [Begriffsdefinitionen](#) genähert haben, möchte ich im Folgenden auf die Beziehung Personalberater-Kandidat¹ eingehen und die erste Stufe, den Telefonkontakt, betrachten.

Stellen wir uns folgende Situation vor: Ihr Telefon im Büro klingelt und eine erste Indikation für den Personalberateranruf ist, dass keine Nummer angezeigt wird. Sie heben ab, melden sich und bekommen zur Antwort: "Guten Tag, mein Name ist XYZ, ich bin Personalberater, haben Sie kurz Zeit, um mit mir zu sprechen?"

So oder so ähnlich erfolgen tagtäglich viele Ansprachen in deutschen Büros. Schauen wir uns zunächst die rechtliche Seite an: Dürfen wir Personalberater überhaupt noch diese Anrufe durchführen? Ja, wir dürfen! Hierzu gibt es seit 2004 ein BGH-Urteil und danach dürfen Personalberater potenzielle Kandidaten wegen eines Stellenangebotes am Arbeitsplatz anrufen. Dabei müssen wir uns, laut BGH-Urteil, auf einen ersten Kontakt beschränken, das konkrete Interesse des Angerufenen abklären und weitere Gespräche außerhalb der Arbeitszeit anbieten. An diesen Verhaltenskodex sollte sich ein professionell agierender Personalberater in der Erstansprache am Arbeitsplatz jederzeit halten.

Wie aber reagiert der potenzielle Kandidat in dieser Situation richtig? Haben Sie definitiv kein Interesse und möchten auf keinen Fall mit dem Personalberater sprechen, machen Sie ihm dies direkt und unmissverständlich klar. Personalberater sollten es gewohnt sein, dass sie kurze, klare Ansagen erhalten und aufgrund einer direkten Absage nicht persönlich beleidigt sein.

Vorausgesetzt Sie sind neugierig und wollen erfahren, was der Personalberater anzubieten hat, reagieren Sie ruhig und sachlich. Oftmals haben Sie aufgrund von Kollegen im direkten Umfeld oder einer Großraumbürosituation keine Gelegenheit offen zu kommunizieren. Dies sollte der Personalberater schnell merken und hinterfragen: "Können Sie frei sprechen?" – eine Verneinung führt dann oft zu der Folgefrage: "Können Sie mir einen Augenblick zuhören?" Nachdem diese Frage bejaht ist, sollte er Ihnen in wenigen Sätzen sein Suchprofil näher bringen und sich nach Ihrem weiteren Interesse erkundigen. Dies ist nun die Gelegenheit, einen Telefontermin außerhalb der Arbeitszeit zu vereinbaren, Kontaktdaten auszutauschen und falls für Sie möglich, darum zu bitten, vorab eine erste Stellenbeschreibung per E-Mail zu erhalten. Grundsätzlich empfehle ich: Lassen Sie sich vom Personalberater abends in Ruhe anrufen, da ein Rückruf Ihrerseits oft in Vergessenheit gerät und Sie dann spätestens ein bis zwei Tage darauf den Erinnerungsanruf im Büro erhalten.

Das Abendtelefonat dient dem erweiterten Informationsaustausch. Der Personalberater sollte Ihnen sein Suchmandat und seinen Auftraggeber detailliert beschreiben (oft wird dieser dann auch benannt). Sollte er den Namen des Auftraggebers zurück behalten, beginnen Sie kein Ratespiel, sondern vertrauen Sie darauf, dass der Berater weiß, wann er Ihnen welche Informationen, in Absprache mit seinem Klienten, geben kann und darf. Sie sollten sich in der Vorbereitung zu diesem Telefonat noch einmal kurz Ihren Lebenslauf in Erinnerung rufen und diesen je nach Ihrem Interesse ausführlich oder komprimiert Ihrem Gesprächspartner darlegen. Bei weitergehendem Interesse von beiden Seiten sollten dann kurzfristig weitere Informationen per E-Mail (Lebenslauf, ausführliche Tätigkeitsbeschreibung, etc.) ausgetauscht und ein persönlicher Gesprächstermin vereinbart werden.

Wie sollte sich die optimale Personalberater-Kandidat Beziehung fortsetzen? Dieser Frage

werde ich mich in einer der folgenden Spalten widmen.

Auch im neuen Jahr, für das ich Ihnen weiterhin viel Erfolg und Freude wünsche, freue ich mich über Ihre Anmerkungen und Fragen an michel@michelconsult.com.

Ihr
Marcus Michel

¹Aus Vereinfachungsgründen wird im gesamten Text keine geschlechtsspezifische Differenzierung vorgenommen – männliche und weibliche Personen sollen sich bitte gleichermaßen angesprochen fühlen.