

Visitenkarte – klein, aber oho.

Autor: Rolf Steffen

Fast jeder im Geschäftsleben besitzt sie, die Visitenkarte. Auch im Handwerk gehört sie zu einem guten Marketing ebenso wie zur Erleichterung der Kommunikation eigentlich selbstverständlich dazu. Aber hier werden besonders die Gesellen und Auszubildenden nur sehr selten damit ausgestattet. Warum eigentlich? Sie sind es doch, die täglich Kundenkontakt haben und deren Identifikation mit dem Unternehmen besonders wichtig ist. Immer wieder werde ich staunend angeschaut, wenn ich berichte, dass jeder Mitarbeiter in unserem Unternehmen am ersten Arbeitstag seine Visitenkarte erhält. Dabei lassen zwei Fakten Erstaunen aufkommen. Erstens: Jeder? Ja, wirklich jeder, auch die Azubis? Und Zweitens: Schon am ersten Tag? Warum nicht erst nach der Probezeit?

Vorweg sei gesagt, die Kosten für Gestaltung und Druck sind heute keine Entscheidungsgröße mehr, denn sie betragen üblicherweise nur 30-50 Euro je Mitarbeiter und Jahr, selbst wenn dies professionell angegangen wird.

Noch einmal zurück zu den beiden Fragen:

Jeder Mitarbeiter? Warum am ersten Arbeitstag und nicht erst nach der Probezeit?

Die Antworten darauf leiten sich aus den Ansprüchen eines modernen und ganzheitlichen Managements ab. Dieses fußt auf Wertschätzung, Respekt und Professionalität.

Die Ausstattung mit Visitenkarten ist für die gewerblichen Mitarbeiter auch immer eine Art Wertschätzung, und zwar insbesondere für die Mitarbeiter, die im Handwerk oft im Organigramm weiter unten stehen. Es sind die Mitarbeiter, die auf Baustellen tätig sind oder bei Kunden vor Ort. Die Möglichkeit, ja Notwendigkeit, sich mit dem Überreichen einer Visitenkarte vorzustellen, ist demnach täglich mehrfach gegeben. Im Übrigen auch im privaten Umfeld.

Tatsächlich, auch die Monteure und Azubis sollen Visitenkarten erhalten, wozu das?

Erfahrungen, die Bände sprechen: Zwei unserer Azubis, die am ersten Tag mit Visitenkarten ausgestattet wurden, hatten in der Folge auch irgendwann ihren ersten Tag in der Berufsschule. Der Lehrer forderte alle Schüler auf, sich gegenseitig vorzustellen, wie die beiden berichteten, um dann mit Stolz zu erzählen, wie es ihnen bzw. den Mitschülern ergangen war. Nach und nach stellten die Azubis sich vor, Name, Wohnort, Familienstand, schulische Vorbildung, in welchem Unternehmen sie jetzt arbeiteten. Als der erste unserer Azubis an die Reihe kam, berichtete er auch kurz die Fakten zu seiner Person, um dann aufzustehen, durch die Reihen zu gehen und jedem Mitschüler eine seiner Visitenkarten mit seinen Kontaktdaten auf den Tisch zu legen. Das zeigte Wirkung, vor allem Erstaunen und sogar etwas Neid bei den Mitschülern, was in der Frage gipfelte: „Stellt ihr noch Azubis ein, ich könnte noch wechseln?“

Kurz gesagt: Beabsichtigte Wirkung erreicht! Stolz und Identifikation mit unserem Unternehmen seitens unserer Azubis, Förderung der Kommunikation, denn die anderen hatten jetzt ihre Kontaktdaten schriftlich vorliegen, und nicht zuletzt die volle Aufmerksamkeit der Mitschüler und eine kostenlose Werbung für unser Unternehmen als vorbildlicher Ausbildungsbetrieb.

Aber warum am ersten Arbeitstag?

Ganz einfach, weil wir nicht mit Misstrauen beginnen wollen, nach dem Motto: Wir sind ja gar nicht sicher, ob Sie bei uns überhaupt bleiben. Nein, ein Modernes Management, welches selbstverständlich auch einen professionellen Auswahlprozess inkludiert, stellt vorher sicher, dass der neu eingestellte Mitarbeiter mit sehr großer Wahrscheinlichkeit bei uns eine erfolgreiche Zukunft hat. Und weil wir ihm, seiner Leistung und unserem Urteilsvermögen vertrauen, erhalten alle Mitarbeiter gleich am ersten Arbeitstag ihre persönlichen Visitenkarten.

Die Helfer auch?

Zu „Alle Mitarbeiter erhalten Visitenkarten“ sei noch eine wichtige Anmerkung gemacht. Und zwar auch unter arbeitsrechtlichen Aspekten. Wertschätzung und Modernes Management sind unzertrennlich und prägen das Image eines Unternehmens. Das betrifft auch Bezeichnungen wie „Helfer“ oder „Putzfrau“, das sind sicherlich keine Kennzeichnungen, die Mitarbeitende stolz machen und auf eine Visitenkarte gehören. Der Wertschätzung wegen, die wir allen Mitarbeitern gleichermaßen zukommen lassen wollen, und auch aus Aspekten des Marketings heraus haben wir uns ein unternehmensinternes Wording gegeben. Monteure sind bei uns Kundendienst- oder Projekttechniker, Helfer, also solche ohne abgeschlossene Ausbildung, sind Fachmitarbeiter. Wenn wir mit Helfer einen zweiten Mann meinen, dann bezeichnen wir diesen auch so. Denn das Wording muss in der gesamten Kommunikation, also auch im Formularwesen, schlüssig sein.

Mit mobiler Rufnummer oder ohne?

Dass das Thema Visitenkarte komplexer ist, als es augenscheinlich der Fall ist, wird jeder Unternehmer bemerken, wenn es darum geht, in der Praxis eine einheitliche Systematik zu finden, denn neben der Berufs- oder Tätigkeitsbezeichnung gilt es, festzulegen, welche weiteren Infos in welcher Form auf einer Visitenkarte abgedruckt werden. Dazu gehören mitunter akademische Grade, Meistertitel, Vollmachten, Tätigkeitsgebiete oder Zugehörigkeiten zu bestimmten Geschäftsbereichen, aber auch Kontaktdaten. Immer wieder werden dann Diskussionen ausgelöst, ob die Durchwahl oder die mobile Rufnummer abgedruckt werden sollen oder nicht. Alles das lässt sich unserer Meinung nach ohne große Probleme aus dem Unternehmensleitbild, der Corporate Identity und letztlich aus der gelebten Unternehmenskultur treffsicher ableiten.

Modernes Management ist viel mehr als ein Modewort, viel mehr als eine vorübergehende Erscheinung, es ist ein Erfolgsprinzip, das zu jeder Zeit neu definiert werden muss. Aber es war schon immer so und wird wohl auch so bleiben: Modernes Management verlangt nach Ganzheitlichkeit, Bewährung in der Praxis und deshalb auch nach Professionalität.



Akademie Zukunft Handwerk AZH-AG

Schaufenberger Str. 61, 52477 Alsdorf

Telefon: 0 24 04/55 15 10, Fax: 0 24 04/55 15 11

E-Mail: akademie@zukunft-handwerk.de

www.akademie-zukunft-handwerk.de