

PERSONALENTWICKLUNG

Mit Gespür und System

Der Erfolg der Vertragspartner steht und fällt mit ihrem Personal. Wer neue Mitarbeiter sucht, steht als Chef oft vor einer schwierigen Aufgabe. Peugeot berät Händler hier ebenso wie bei weiteren Personalthemen.



Treffer: Die Peugeot Personalberatung hilft Vertragspartnern unter anderem bei der Auswahl von Verkaufstalenten aus einer Vielzahl von Bewerbern

Wer mit Autos handelt, verkauft Emotionen. Besonders bei Serviceberatern und Verkäufern, die im direkten Kundenkontakt stehen, ist deshalb neben Fachwissen auch Kompetenz im Umgang mit Menschen gefragt. Solch qualifizierte Mitarbeiter für das Autohaus zu finden gehört für Personalverantwortliche zu den schwierigsten Aufgaben. Falsche Entscheidungen bringen nicht nur Unruhe ins Team, sondern verursachen vor allem eines: unnötige Kosten.

Das weiß auch Lothar Knarr, Geschäftsführer beim Autohaus Freier in Heilbronn: „In der Vergangenheit hatten wir zweimal Pech mit unserer Bewerberauswahl. Die

neuen Mitarbeiter erwiesen sich als doch nicht so geeignet, und wir mussten die Stellen erneut inserieren.“ Als im Juli dann für den Nebenstandort in Mosbach ein neuer Verkäufer gesucht wurde, hat sich Knarr an den Peugeot Außendienst gewandt. „Um die Fehler vom letzten Mal zu vermeiden, sollte ein Dienstleister aus dem Bereich Personalentwicklung die Mitarbeiterauswahl für uns übernehmen. Bei meinem Distriktteam habe ich nach Möglichkeiten der Unterstützung gefragt“, berichtet Knarr.

Ihm konnte geholfen werden. Denn seit Ende Mai bietet Peugeot Deutschland (PDG) seinen Neuwagen-Vertragspartnern eine professionelle Personalberatung zu be-

sonders günstigen Konditionen an. „Diese Beratung ist ein wichtiger Baustein innerhalb der Peugeot Qualitätsoffensive. Denn versierte Verkäufer vermarkten nicht nur mehr Autos, sondern tragen auch durch ihre Persönlichkeit zur Steigerung der Kundenzufriedenheit bei“, sagt Georg Ecker, Leiter der PDG Händlernetzentwicklung.

Bei der Peugeot Personalberatung handelt es sich um eine Kooperation mit artop, einem Institut an der Berliner Humboldt-Universität. Die artop-Personalberater stützen sich bei ihrer Arbeit auf wissenschaftlich fundierte und in der Praxis bewährte Verfahren. Die Personalberatung umfasst dabei folgende Bereiche:



Bewerbung: Im Gespräch mit PDG-Beratern

- Personalentwicklung
- Personaladministration
- Konfliktgespräche
- Integration neuer Mitarbeiter
- Begleitung durch den Rekrutierungsprozess

„Bei Bewerbungsgesprächen beurteilen wir die Kandidaten anhand einer Reihe von beobachtbaren Kriterien. Dazu zählt die Bewertung des äußeren Erscheinungsbildes ebenso wie das Gesprächsverhalten. Auf



System: Die PDG Personalberatung findet geeignete Mitarbeiter für das Autohaus auch in anderen Branchen

Geschäftsführer Knarr und ein Kollege nahmen als Beobachter teil. „Nach der gemeinsamen Auswertung habe ich mich dann für einen Kandidaten entschieden.“ Die Vorstellungsgespräche beanspruchten zwar einen ganzen Tag, aber der Aufwand hat sich gelohnt. „Unterm Strich habe ich viel Zeit gespart. Durch die Hilfe der Personalberatung habe ich einen viel versprechenden Verkäufer gefunden, ohne dass die

uns in Hotels über spezielle Arrangements. Wir gehen also überall dort hin, wo Beratung erforderlich ist“, sagt Winrich Widera, Recruitingexperte bei artop. Er empfiehlt, branchenfremde Verkäufer einzustellen. Die Einsteiger bauten eine größere Loyalität zur Marke auf als Mitarbeiter, die schon andere Fabrikate verkauft haben. Diese Identifikation mache späteres Jobhopping unwahrscheinlicher.



„Bei Testkäufen sucht artop branchenübergreifend nach engagierten Verkaufstalente mit Gespür fürs Geschäft“

Winrich Widera: Der artop-Verantwortliche ist Spezialist für Recruiting

Grundlage der Daten können wir dann ein genaues Profil erstellen und diejenigen Kandidaten herausfiltern, denen wir eine gute Erfolgsprognose geben können“, erklärt Ute Schenzer, Personalberaterin bei artop. Für das Autohaus Freier hat sie in enger Absprache mit der Geschäftsführung Bewerbungen gesichtet, die besten Kandidaten ausgewählt und die Vorstellungsgespräche geleitet.

Lothar Knarr ist mit der Arbeit der Personalberaterin hoch zufrieden: „Was sie aus den Unterlagen und Gesprächen an Informationen gezogen hat, hätte ich in dieser Tiefe so niemals leisten können.“ Die Auswahlgespräche mit den Kandidaten – von insgesamt 18 Bewerbern wurden drei eingeladen – führte die artop-Beraterin.

Suche auf Kosten meiner eigentlichen Arbeit gegangen wäre“, freut sich Knarr.

Rekrutierung neuer Verkaufstalente

Neben der klassischen Personalberatung bietet artop auch ein spezielles Recruiting-Programm an. Uwe Mertens, Geschäftsführer gleichnamiger Autohäuser in Ahlen, Lippstadt und Hamm hat davon Gebrauch gemacht. Die Experten von artop haben für ihn zwei geeignete Verkäufer gesucht. Das Besondere an der artop-Methode: Nachdem ein Suchprofil erstellt wurde, halten artop-Testkäufer in der Region Ausschau nach Verkaufstalente – und zwar branchenübergreifend. „Wir lassen uns von Versicherungskaufleuten beraten, gehen in Baumärkte und Möbelhäuser oder informieren

Von der Erstellung des Suchprofils bis zur Einstellung des neuen Mitarbeiters dauert es zirka acht Wochen. Dazwischen werden die Verkäufer, die in Frage kommen, kontaktiert. Telefoninterviews geben den artop-Mitarbeitern weiteren Aufschluss über die Kandidaten und deren eigene Vorstellungen. „20 Prozent der angesprochenen Verkäufer sind wechselbereit“, weiß Widera. Am Ende werden die besten Kandidaten – ausgewählt nach einem speziell für Peugeot konzipiertes Kompetenzmodell – zum Assessment-Center ins Autohaus eingeladen, das Widera und ein Psychologe anleiten.

Beim Autohaus Mertens sollten die Bewerber in Rollenspielen zeigen, wie sie ein Verkaufsgespräch führen und Konflikte mit Kunden und der Werkstatt lösen. „So habe ich mir ein komplettes Bild von den Kandidaten machen können“, sagt Uwe Mertens. Er ist sicher, dass sich das Recruiting voll auszahlt. „Schließlich gibt es nichts Teureres, als die falschen Mitarbeiter einzustellen.“

Weitere Infos

Haben Sie Fragen zur Peugeot Personalberatung bzw. dem artop-Recruiting-Programm? Sprechen Sie Ihren Distriktmanager an. Er stellt den Kontakt zu artop her.