

Der beste Weg an Bord

Die Suche nach geeigneten Mitarbeiter:innen gehört zu den größten Herausforderungen, denen Tankstellenpartner:innen aktuell gegenüberstehen. Entsprechend hoch ist die Bedeutung eines **GELUNGENEN ONBOARDING-PROZESSES**. Im Interview spricht die Führungskräfte-Coachin Christina Henn-Roers darüber, welche **EFFEKTE** ein gelungenes Onboarding auf neue Kräfte haben kann und wie ein **IDEALER ERSTER ARBEITSTAG** abläuft.



Ein professioneller Onboarding Prozess setzt sich aus vielen Bausteinen zusammen. Der wichtigste: eine authentische Willkommenskultur.

„Neue Mitarbeiter:innen sind meistens motiviert, aufgeschlossen, neugierig. Diese Grundstimmung zu erhalten, ist der gewünschte Effekt eines gelungenen Onboardings.“

Christina Henn-Roers

Frau Henn-Roers, Einarbeitung und Onboarding: Ist das nicht ein- und dasselbe?

Christina Henn-Roers: Onboarding ist ein Prozess, in dessen Verlauf neue Mitarbeiter:innen in ihre Aufgaben, in ihr Team und in das Unternehmen als Ganzes hineinwachsen. Idealerweise binden sie sich dabei emotional an das Unternehmen und können schnell produktiv sein. Onboarding ist also mehr als eine Einarbeitung, bei der ein paar Sachen erklärt werden und dann geht's los. Neue Mitarbeiter:innen sind meistens motiviert, aufgeschlossen, neugierig, sie freuen sich auf den Job und sind besonders aufnahmefähig. Diese Grundstimmung zu erhalten, ist der gewünschte Effekt eines gelungenen Onboardings.

Wie hilft ein Onboarding einem Unternehmen, also auch einer Tankstelle?

Alle Unternehmen, auch Tankstellen, konkurrieren um geeignete Mitarbeiter:innen. Die können sich ihren Arbeitsplatz heute oft aussuchen. Arbeitgeber:innen sind also gut beraten, qualifizierte Mitarbeiter:innen langfristig zu halten. Wenn Mitarbeiter:innen nach einem halben Jahr sagen, es gefalle ihnen an der Station nicht und kündigen, kann das viele Gründe haben. Aber Führungskräfte sollten sich dann auch fragen, ob sie vielleicht von Anfang an etwas nicht ganz richtig gemacht haben.

Was zum Beispiel?

Schlimm ist es, wenn sich neue Mitarbeiter:innen alleingelassen fühlen oder sich sogar als Störfaktor empfinden. Das

ist doppelt fatal. Die fehlende Wertschätzung vergiftet den ersten Eindruck, und die Arbeitsmoral kann nachhaltig leiden. Zudem sind die Mitarbeiter:innen Botschafter ihres Unternehmens. Wer sich im Job nicht willkommen fühlt, wird in seinem Umfeld sicher keine Werbung dafür machen. Ein Onboarding kostet Zeit, ja, aber es zahlt sich am Ende aus.

Was braucht es für ein erfolgreiches Onboarding?

Das hängt von der Größe des Teams und auch der Komplexität der Aufgabe ab. Im Prinzip beginnt das Onboarding aber mit dem Unterzeichnen des Arbeitsvertrags. Führungskräfte sollten sich daher grundsätzlich gut vorbereiten und eine Art Ablaufplan für die Wochen um den ersten Arbeitstag herum erstellen. Dafür macht man sich Gedanken: Wann schicke ich dem neuen Teammitglied vielleicht erste Informationen, Arbeitsmaterial und -kleidung, kann ich schon einen Intranet-Zugang zur Verfügung stellen? Habe ich meine Mitarbeiter:innen informiert? Wie gestalte ich den ersten Arbeitstag?

Wie sieht der ideale erste Arbeitstag aus Ihrer Sicht denn aus?

Neue Mitarbeiter:innen brauchen nicht unbedingt einen Blumenstrauß zur Begrüßung, aber sicher viel Orientierung. Die fragen sich: Was genau sind meine Aufgaben? Mit wem arbeite ich zusammen? Wer hilft mir, mich zurechtzufinden? Die essenziellen Fragen gilt es schnell zu beantworten. Es ist sinnvoll,



Zur Person

Christina Henn-Roers ist mehrfach zertifizierte Coachin und arbeitet seit 2009 mit Führungskräften und Teams in Veränderungssituationen. Ihre Basis sind elf Jahre Erfahrung als Führungskraft in der Industrie, außerdem war sie Trainee bei einem internationalen IT-Dienstleister. In Seminaren und Workshops lernen Führungskräfte und Teams, wie sie die Zusammenarbeit verbessern können: effektiv, nachhaltig und unterhaltsam. www.henn-roers.de

Fortsetzung auf Seite 34 ►

Onboarding – ein paar Anregungen

Patentrezepte für das „An-Bord-Holen“ neuer Mitarbeiter:innen gibt es nicht. Aber wer ein paar Tipps beachtet, macht schon vieles richtig.

- **Einfühlungsverhältnis** Vor der Unterzeichnung des Arbeitsvertrags können Bewerber:innen zu einem unverbindlichen Einfühlungsverhältnis erscheinen. So lernt jeder jeden schon einmal kennen.

- **Gute Vorbereitung** Alle Formalia sollten vor dem ersten Arbeitstag erledigt sein, so kann es für neue Mitarbeiter:innen direkt nach der persönlichen Begrüßung mit der Tankstellenführung weitergehen.
- **Team einbeziehen** Erfahrene Teammitglieder können als Mentor:innen die fachliche Einarbeitung übernehmen. Das fördert die Integration der „Neuen“ ins Team.

„Onboarding soll dabei helfen, dass Mitarbeiter:innen schnell produktiv werden. Aber sie sind keine Maschinen, die auf Knopfdruck sofort volle Leistung abliefern können.“

Christina Henn-Roers

dass Führungskräfte sich Zeit nehmen und die Neuen im Wortsinne „an Bord holen“. Sie persönlich willkommen zu heißen und herumzuführen gehört dabei zu den Grundlagen. Vielleicht kann man auch eine gemeinsame Mittagspause organisieren oder ein Teamtreffen nach Feierabend anregen? Die praktische Einarbeitung kann ja ein erfahrenes Teammitglied übernehmen, sozusagen als Mentor:in. Das Team einzubinden ist sogar geschickt, denn da gibt es ja auch ein bestimmtes Interesse: Nämlich dass neue Kolleg:innen rasch

ins Team finden, es entlasten sowie die geschriebenen und ungeschriebenen Regeln des Jobs kennenlernen.

Wann endet der Onboarding-Prozess?

Jeder braucht unterschiedlich viel Zeit und Raum, um anzukommen und Eigenverantwortlichkeit zu entwickeln. Onboarding soll dabei helfen, dass Mitarbeiter:innen schnell produktiv werden. Aber sie sind keine Maschinen, die auf Knopfdruck sofort volle Leistung abliefern können. Man kann aber Perspektiven formulieren, zum Beispiel: „Du läufst hier jetzt mal zwei Tage mit und dann betreust du die Standardvorgänge an der Kasse alleine. Wenn du Fragen hast, sind wir da.“ Außerdem sollten Führungskräfte bei den Mitarbeiter:innen – nicht nur bei den neuen – regelmäßig nachhaken, ob alles gut läuft und ob sie sich wohlfühlen. Das signalisiert Wertschätzung und nebenbei bleibt man so über die Dynamiken im Team auf dem Laufenden. Nur wer sich kümmert, kann mögliche Probleme schnell beseitigen oder, noch besser, ihnen sogar zuvorkommen.

