

Neu im Team - drei Erfolgsschritte für die Einarbeitung

von Ulrike Niedhammer

Leicht war es ja nicht, sie zu finden. Denn vorbei sind die Zeiten, in denen sich alle drei Tage jemand bei Ihnen beworben hat auf der Suche nach einem Arbeitsplatz.

Jetzt rückt der erste Arbeitstag „der Neuen“ näher, und Sie fragen sich, wie es Ihnen am besten gelingt, die Mitarbeiterin einzulernen und möglichst lange in Ihrem Apothekenteam zu halten. Welche Erfolgskonzepte gibt es dafür?

1. Erfolgsschritt: Eine gründliche Vorbereitung

Dazu gehört vor allem eine klare *Arbeitsplatzbeschreibung*. Stellen Sie sich einmal in Ruhe einen typischen Arbeitstag in Ihrer Apotheke vor und sehen Sie die neue Kraft vor sich, wie sie die notwendigen Aufgaben erledigt.

- Was genau tut sie?
- Mit welchen Teammitgliedern bespricht sie sich?
- Welche Informationen benötigt sie zwischendurch, und wo besorgt sie sich diese Infos?
- welche Ideen haben Ihre anderen Mitarbeiter für eine gute Einarbeitung? Fragen Sie nach, da stecken viele gute Ideen im Verborgenen!

Diese Fragen führen Sie zu den Unterlagen, die Sie vorbereiten und am ersten Arbeitstag bereithalten sollten. Dadurch erleichtern Sie von Anfang an die Orientierung der Mitarbeiterin.

Natürlich gehören zur Vorbereitung auch Überlegungen, wo die Neue den eigenen Arbeitsplatz hat, wo sie persönliche Dinge und eigene Notizen tagsüber ablegen kann. Ein Namensschild und ein eigener Bediener an der Kasse vermitteln Wertschätzung und die Teamdarstellung nach außen.

Sicher gibt es noch weitere Punkte, die Sie im Vorfeld klären sollten. Schreiben Sie sich eine Checkliste und arbeiten Sie diese einige Tage vor dem Arbeitsbeginn ab. Sie werden dadurch schon jetzt „die Neue“ als Teil Ihres Unternehmens erleben!

Sie finden einfach keine Zeit für eine gründliche Vorbereitung, obwohl Sie es doch wollen? Dann lesen Sie dazu meinen Artikel „Selbstorganisation ist Affenmanagement“.

2. Erfolgsschritt: Ein strukturierter erster Arbeitstag

Erinnern Sie sich noch an einen eigenen ersten Arbeitstag? Sicher kennen Sie dieses leichte bange Fragen, was Sie wohl erwartet, und ob Sie das richtig gemacht haben mit der Zusage bei diesem Unternehmen.

Wie können Sie als Chef / Chefin eine Atmosphäre schaffen, die Ihrer Mitarbeiterin Ängste nimmt und Zuversicht und Vertrauen vermittelt?

So geht es leichter:

- persönliche Begrüßung durch den Chef / die Chefin (so setzen Sie Zeichen der Würdigung und bereiten klare Führung vor!)
- namentliche Vorstellung der Teammitglieder und Rundgang durch die Räume
- persönliches Gespräch über Regeln und Abläufe, Aushändigung vorbereiteter Unterlagen für Arbeitsgebiete, EDV-Informationen usw
- Weitergabe an den Paten, der als ständiger Ansprechpartner dient (so jemanden gibt es bei Ihnen nicht? Bedenken Sie, welche Vorteile das hat: weniger Fragen an Sie, zeiteffektives Arbeiten der Mitarbeiterin, schnellere Informationsbeschaffung...)
- und ganz wichtig: nicht jede Information ist schon am ersten Tag nötig. Ein Mensch im Stress hat nur eine begrenzte Aufnahmefähigkeit!

3. Erfolgsschritt: Gut durch die erste Woche

Tag eins ist geschafft, jetzt geht es um die ganz alltäglichen Abläufe. Jede Situation ist für die Neue Neuland - und für die anderen Mitarbeiter Routine. Das im Blick zu haben, ist jetzt für Sie und Ihr Team die Kunst. Da geht es um Gelassenheit und viel Geduld!

- Routineabläufe besprechen (Bestellungszeiten, Lieferzeiten, Wareneingang, Botengänge)
- allgemeine Regeln für die Kundenansprache am Telefon und im HV
- Das Wie im Handverkauf: Zugaben, Retourenfragen, Reklamationen, bevorzugte Arzneimittel, Zuständigkeiten für spezielle Dienstleistungen
- Was ist sonst noch zu tun? Jede Menge - und eins besonders: suchen und halten Sie die Verbindung zu Ihrer neuen Kraft! In dieser Woche können Sie das Fundament setzen für ein Topteam mit Motivation und Loyalität zu Ihrer Apotheke.

Natürlich wird die Einarbeitung noch eine Zeitlang andauern. Sicher werden Sie auch konfrontiert mit manchen Versäumnissen und Fehlern, die Sie im alten Mitarbeiterstamm längst ausgemerzt hatten.

Fragen Sie sich einmal in Ruhe: „wie reagiere ich selbst auf Kritik?“ „Welche Vorteile hat es denn, diese Sache falsch gemacht zu haben?“ Dadurch kommen Sie der passenden Mitarbeiterführung näher, die die Motivation Ihres Teams erhält und Sie Ihren Unternehmenszielen näherbringt.