

DUDEN

Telefoninterviews: das Wichtigste für Bewerber

- Die gezielte Vorbereitung
- Souveräner Umgang mit Headhuntern
- Die häufigsten Fragen und was es zu beachten gilt
- Die 1-Minuten-Präsentation

KOMPAKT



Duden

Telefoninterviews: das Wichtigste für Bewerber

Von Doris Brenner
in Zusammenarbeit
mit der Dudenredaktion

KOMPAKT

Dudenverlag
Mannheim · Zürich

Die **Duden-Sprachberatung** beantwortet Ihre Fragen zu Rechtschreibung, Zeichensetzung, Grammatik u. Ä. montags bis freitags zwischen 08:00 und 18:00 Uhr.
Aus Deutschland: 09001 870098 (1,86 € pro Minute aus dem Festnetz)
Aus Österreich: 0900 844144 (1,80 € pro Minute aus dem Festnetz)
Aus der Schweiz: 0900 383360 (3,13 CHF pro Minute aus dem Festnetz)
Die Tarife für Anrufe aus den Mobilfunknetzen können davon abweichen.
Den kostenlosen Newsletter der Duden-Sprachberatung können Sie unter www.duden.de/newsletter abonnieren.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Autorin und Redaktion haben die Inhalte dieses Werkes mit größter Sorgfalt zusammengestellt. Für dennoch wider Erwarten auftretende Fehler übernimmt der Verlag keine Haftung. Dasselbe gilt für spätere Änderungen in Gesetzgebung oder Rechtsprechung. Das Werk ersetzt nicht die professionelle Beratung und Hilfe in konkreten Fällen.

Das Wort Duden ist für den Verlag Bibliographisches Institut GmbH als Marke geschützt.

Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Einwilligung des Verlages in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren), auch nicht für Zwecke der Unterrichtsgestaltung, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Alle Rechte vorbehalten.

Nachdruck, auch auszugsweise, verboten.

© Duden 2011

Bibliographisches Institut GmbH, Dudenstr. 6, 68167 Mannheim

Redaktionelle Leitung: Dr. Hildegard Hogen

Redaktion: Cordula Natusch

Herstellung: Monika Schoch

Typografie: Horst Bachmann

Umschlaggestaltung: Jürgen Sauerhöfer

Satz: Bibliographisches Institut GmbH

Druck und Bindung: Těšínská tiskárna, Štefánikova, 73736 Český Těšín

Printed in Czech Republic

ISBN 978-3-411-75011-5

Auch als E-Book erhältlich unter: ISBN 978-3-411-90319-1

www.duden.de

Inhalt

Der Einsatz von Telefoninterviews	4
Wann kommen Telefoninterviews zum Einsatz?	4
Ziele des Telefoninterviews	5
Erstkontakt mit Headhuntern	7
Die telefonische Vorabinformation	10
Die Vorbereitung	14
Organisatorisches	14
Der Gesprächspartner	16
Inhaltliche Aspekte	20
Die Passgenauigkeit	27
Die Durchführung	32
Am Telefon richtig kommunizieren	32
Phasen des Telefoninterviews	36
Gesprächstechniken	39
Umgang mit kritischen Fragen	46
Fremdsprachenkenntnisse	53
Gehaltsvorstellung	54
Umgang mit unzulässigen Fragen	55
Eigene Fragen stellen	57
Die Nachbereitung	60
Eckpunkte festhalten	60
Wie geht es nach dem Telefoninterview weiter?	61
Nachwort	63

Der Einsatz von Telefoninterviews

Das Telefon klingelt. Eine freundliche Stimme stellt sich kurz vor und fragt, ob Sie einen Moment Zeit hätten und ungestört sprechen könnten. Bei einem solchem Szenario ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass ein Headhunter auf Sie aufmerksam geworden ist oder dass Sie sich auf eine offene Stelle beworben haben und nun gebeten werden, für ein erstes Telefoninterview zur Verfügung zu stehen. Ganz gleich, welche Variante zutrifft, es gilt, sich am Telefon souverän zu präsentieren und Ihrem Gesprächspartner das Gefühl zu vermitteln, dass Sie ein interessanter Kandidat für die zu besetzende Position sind.

■ Wann kommen Telefoninterviews zum Einsatz?

Telefoninterviews werden immer häufiger eingesetzt.

Immer häufiger müssen Sie damit rechnen, im Rahmen des Bewerbungsprozesses ein Telefoninterview zu führen. Während Headhunter schon seit Langem mithilfe des Telefons auf mögliche Kandidaten zugehen, nutzen mittlerweile auch immer mehr Unternehmen die Möglichkeit des telefonischen Kontakts mit Bewerbern. So bestätigt Christoph Haucke, Geschäftsführer der Deutschen Gesellschaft für Personalführung (DGFP), dass über 80 Prozent der mehr als 2 000 Mitgliedsunternehmen Telefoninterviews bei der Rekrutierung neuer Mitarbeiter durchführen.

Unternehmen versuchen, ihr Risiko und ihren Aufwand bei der Gewinnung neuer Mitarbeiter möglichst gering zu halten. Gehen wir vom klassischen Bewerbungsprozess aus, so liegt dem Unternehmen zunächst eine Vielzahl schriftlicher bzw. elektronischer Bewerbungsunterlagen von Kandidaten vor. Leider ist immer wieder festzustellen, dass deren Aussagegehalt begrenzt ist.

»Hat der Kandidat wirklich die praktische Erfahrung, die gefordert wird?« »Kann er sich klar und verständlich ausdrücken?« »Wo liegen seine persönlichen Stärken?« Um Fragen wie diese beantworten zu können, reicht es in der Praxis nicht aus, sich anhand der vorliegenden Unterlagen ein Bild zu machen. Viele Personalverantwortliche erleben viel zu oft, dass der Eindruck aus den Unterlagen sehr

Bewerbungsunterlagen sind wenig aussagekräftig.

Kandidatenbild
festigen

Zusätzliche
Informationen
einholen

stark von demjenigen aus dem persönlichen Vorstellungsgespräch abwich. Unter Kosten- und Effizienzgesichtspunkten ist es jedoch nicht möglich, alle Bewerber zu einem Gespräch einzuladen. Daher haben sich Telefoninterviews als sinnvolles und hilfreiches Auswahlinstrument in der Praxis etabliert.

■ Ziele des Telefoninterviews

Unternehmen verfolgen mit Telefoninterviews im Wesentlichen drei Ziele:

- **Vertiefung und Festigung des aus den Unterlagen gewonnenen Bildes eines Kandidaten**

Oft geben Bewerber in ihren Unterlagen nur sehr vage an, was sie in ihrer bisherigen Tätigkeit gemacht oder welche Erfahrungen sie gesammelt haben. Hier helfen Telefoninterviews dabei, solche Themen zu vertiefen und zu konkretisieren: In welcher »Liga« spielte der Kandidat bisher? Hatte er eine Budgetverantwortung im vierstelligen oder sechsstelligen Bereich? Verfügt er über vertiefte Fachkenntnisse in einem speziellen Bereich? Hat er Projekte bereits eigenständig und erfolgreich geleitet?

- **Gewinnung zusätzlicher Informationen, insbesondere im Hinblick auf die Soft Skills und die kommunikativen Fähigkeiten**

Gerade in den überfachlichen Kompetenzbereichen ist der Aussagegehalt von Bewerbungsunterlagen nur sehr gering. Im Rahmen des Telefoninterviews können hier gezielte Erkenntnisse gewonnen werden: Kann sich der Bewerber klar ausdrücken und kommt schnell auf den Punkt? Hat er eine gewinnende Art insbesondere im Hinblick auf zukünftige Kundenkontakte? Verfügt er über die notwendigen analytischen Fähigkeiten, um auch komplexe Sachverhalte durchdringen zu können? Insbesondere, wenn die zu besetzende Stelle intensive Telefonkontakte beinhaltet, z. B. in einem Callcenter oder im Backoffice eines Unternehmens, stellt das Tele-

Der Einsatz von Telefoninterviews

Offene Fragen klären

foninterview eine direkte Arbeitsprobe des Kandidaten dar.

■ Klärung offener Fragen

Oft finden sich in Bewerbungsunterlagen Lücken oder Widersprüche, die im Rahmen des Telefoninterviews geklärt werden können. Aber auch zusätzliche Informationen gilt es einzuholen, bevor die Entscheidung, einen Kandidaten zum persönlichen Vorstellungsgespräch einzuladen, fundiert getroffen werden kann: Wo liegt der angestrebte Vergütungsrahmen? Besteht die Bereitschaft zu längeren Dienstreisen? Warum weichen die Angaben im Zeugnis und im Lebenslauf voneinander ab?

Monika Langmann, Personalleiterin bei der MRC GmbH (www.mrc.de), beschreibt die Ziele, die sie mit Telefoninterviews verfolgt:

Für uns stellt das Telefoninterview in erster Linie ein Instrument der Vorauswahl von Bewerbern dar. Da wir als Dienstleister ein professionelles Management der gesamten Marktforschungsaktivitäten unserer internationalen Kunden betreiben, legen wir auf sehr gute Englischkenntnisse besonders Wert.

Das Telefoninterview dient dazu, von einem Bewerber einen direkten Eindruck seines Ausdrucksvermögens in Englisch zu erhalten.

Ferner nutzen wir das Telefoninterview, um offene Fragen, die sich aus den Bewerbungsunterlagen ergeben, zu klären. Hier stehen insbesondere der gehaltliche Rahmen als auch die Flexibilität des Einsatzorts der Kandidaten im Mittelpunkt. Telefoninterviews haben sich vor diesem Hintergrund als aussagekräftiges und praktisches Instrument bewährt.

Entscheidungsbasis erweitern

Letztendlich dient das Telefoninterview immer dazu, eine sichere Entscheidungsbasis zu erhalten, ob es sinnvoll ist, einen Bewerber zum persönlichen Vorstellungsgespräch einzuladen. Da ein persönliches Treffen für beide Seiten – Bewerber und Unternehmen – mit einem hohen Aufwand verbunden ist, sollte die Wahrscheinlichkeit, dass eine Passgenauigkeit vorliegt, möglichst groß sein. Schließlich ist es für Sie als Bewerber ebenso wie für das Unterneh-

men wenig erstrebenswert, bereits nach fünf Minuten feststellen zu müssen, dass Sie sich das Vorstellungsgespräch hätten sparen können.

■ Erstkontakt mit Headhuntern

Begriffsklärung
Headhunter

Sie gelten als die grauen Eminenzen am Arbeitsmarkt und die meisten Menschen fühlen sich durchaus geehrt, wenn ein Headhunter anruft. Dies zeigt, dass man am Markt wahrgenommen wird. Headhunter stellen eine Untergruppe der Personalberater dar. Der Begriff des Personalberaters umfasst ein breites Tätigkeitsfeld, das von konzeptionellen Themen wie der Entwicklung eines Mitarbeiterbeurteilungssystems über die anzeigengestützte Suche von Bewerbern bis hin zu Trainingsmaßnahmen reichen kann. Dagegen hat sich der Headhunter auf die gezielte Direktansprache von Kandidaten zum Zwecke der Personalvermittlung spezialisiert.

Auftraggeber sind dabei immer die suchenden Unternehmen. Seriöse Headhunter verfügen über ein fundiertes Branchenwissen und pflegen langjährige, intensive Kontakte in die von ihnen betreuten Bereiche. Leider tummeln sich auf diesem Markt aber auch viele schwarze Schafe. Die Berufsbezeichnung Headhunter ist nicht geschützt, sodass jeder unter diesem Begriff firmieren kann.

Wenn der Headhunter anruft

In der Regel wird der Headhunter Sie im Büro telefonisch ansprechen. Dies ist nach der aktuellen Rechtslage zulässig, solange das Gespräch nur dazu dient, ein grundsätzliches Interesse zu erfragen und einen Termin außerhalb der Arbeitsumgebung zu vereinbaren. Sofern Sie einen Stellenwechsel nicht prinzipiell ausschließen, sollten Sie die Gelegenheit durchaus ergreifen und das Gespräch mit dem Headhunter nutzen. Selbst wenn die konkret angebotene Position nicht passend ist, so bietet der Kontakt doch

Wer ist der Auftraggeber?

Erstkontakte im Büro sind zulässig.

Der Einsatz von Telefoninterviews

Angesprochener des Anrufs sind immer Sie.

Tipps für den Erstkontakt mit einem Headhunter

auch mittelfristig die Chance, für interessante Positionen ins Gespräch gebracht zu werden.

Die Form, in der der Headhunter Sie anspricht, kann sehr unterschiedlich sein. Einige Berater gehen sehr offensiv ins Rennen und starten direkt mit der Frage, ob Interesse an einer abwechslungsreichen, neuen Position besteht. Andere nehmen eher den Umweg und sagen, dass sie derzeit eine attraktive Stelle zu besetzen hätten und Sie fragen wollten, ob Sie gegebenenfalls einen passenden Kandidaten wüssten. Wie auch immer die Vorgehensweise ist, letztendlich sind immer Sie zunächst als potenzieller Kandidat angesprochen.

Beim Erstkontakt mit Headhuntern sollten Sie auf folgende Punkte achten:

- Reagieren Sie gelassen, das zeigt Souveränität.
- Fragen Sie, von welcher Beratungsfirma der Anruf kommt, sofern der Gesprächspartner dies nicht von sich aus erwähnt.
- Lassen Sie sich vom Anrufer kurz schildern, worum es bei der zu besetzenden Position geht.
- Eine grobe Größenordnung des finanziellen Rahmens, wie die Position dotiert ist, hilft zu erkennen, ob es sich um die passende »Liga« handelt.
- Machen Sie nicht vorschnell detaillierte Angaben zu Ihren Gehaltsvorstellungen. Vertagen Sie dies lieber auf das ausführlichere Telefonat.
- Versuchen Sie möglichst schnell, das Telefonat auf einen Termin außerhalb des Büros zu verlegen.
- Vereinbaren Sie einen Termin, am besten zu Hause, zu dem Sie ungestört sprechen können.
- Lassen Sie sich auf jeden Fall den Namen und die Telefonnummer des Anrufers geben.
- Sofern Sie den Eindruck gewinnen, dass der Berater möglicherweise nicht seriös ist, nennen Sie ihm Ihre Privat- oder Mobilnummer nicht, sondern vereinbaren Sie, dass Sie sich bei ihm auf seiner Büronummer wieder melden. So können Sie überprüfen, woher der Anruf tatsächlich kommt.

Oft ist ein Researcher
der erste Ansprech-
partner.

Das sollten Sie nicht sofort fragen

Fragen Sie nicht als Erstes danach, wie der Headhunter auf Sie gestoßen ist. Denn das zeugt eher von einem geringen Selbstbewusstsein. Wer gut ist, weiß, dass er sich in der Szene einen Namen gemacht hat und dass ein Headhunter auf ihn stößt. In der Regel wird der Headhunter seine Quelle auch nicht preisgeben.

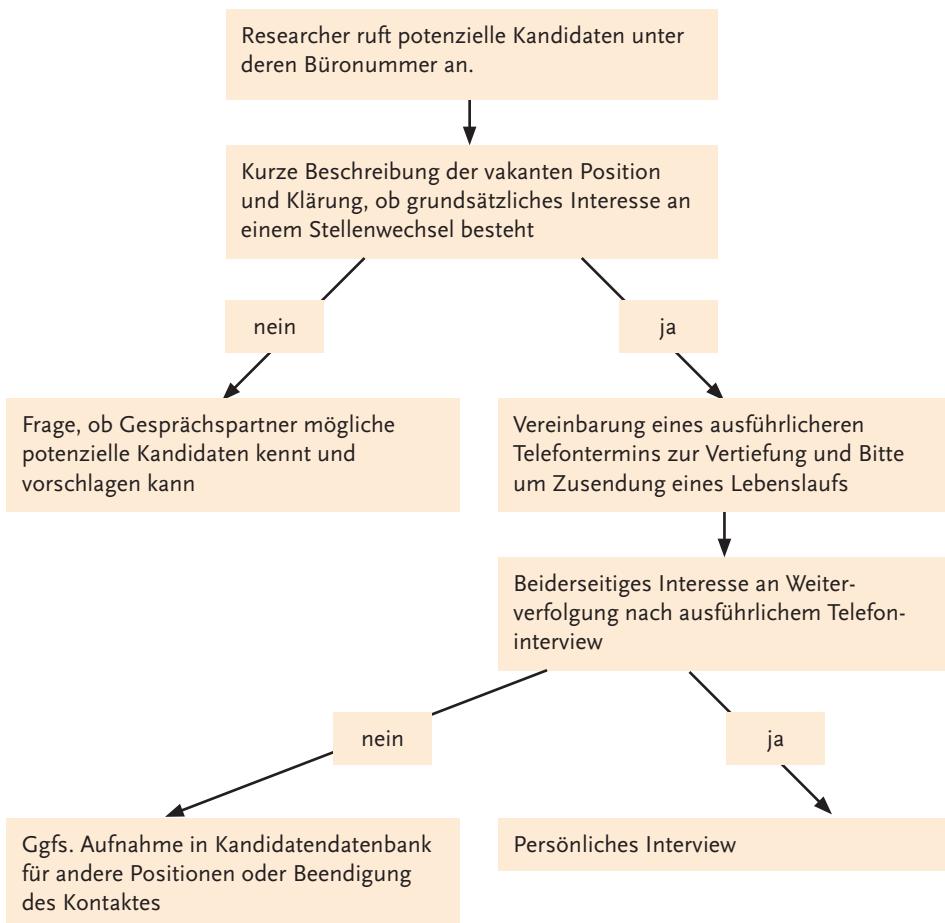
Erstkontakt häufig mit dem Researcher

Nicht immer findet der erste telefonische Kontakt direkt mit dem Headhunter selbst statt. Häufig ist zunächst der sogenannte Researcher am anderen Ende der Leitung. Dieser ist darauf spezialisiert, im Auftrag des Headhunters potenzielle Kandidaten zu identifizieren und den Erstkontakt mit ihnen herzustellen. Schließlich ist es nicht immer einfach, einen Kandidaten direkt ans Telefon zu bekommen und Hürden wie Telefonzentralen oder Sekretariate zu überwinden. Teilweise greift aber auch der Headhunter selbst bereits beim Erstkontakt zum Hörer. Christiane Doerner, Senior Executive Search Consultant bei dem internationalen Beratungsunternehmen Alexander Hughes, besetzt Positionen oberhalb der Einkommensgrenze von 150 000 Euro. »Da rufe ich die Kandidaten häufig auch für den Erstkontakt selbst an«, sagt sie.

Ablauf der Direktansprache

Wenn Sie im Rahmen der Direktansprache telefonisch kontaktiert werden, stellt sich der Prozess in der Regel wie folgt dar:

Der Einsatz von Telefoninterviews



Die telefonische Vorabinformation

Rufen Sie nicht unüberlegt an.

»Rufen Sie einfach an«

Teilweise findet sich in Stellenanzeigen von Personalberatern die Aufforderung, einfach mal anzurufen.

Thomas Briol, Vorstand der Baumann Unternehmensberatung, beschreibt das Konzept, das hinter den Stellenanzeigen mit dem Telefonhörer steckt:

+49 (0) 69 90 43 30

Erst informieren! Auch Samstag/Sonntag von 17.00 bis 19.00 Uhr



Seit über 30 Jahren erreichen wir mit unserer Telefonhöreranzeige Persönlichkeiten, die beruflich grundsätzlich in einer zufriedenstellenden Position sind und zu diesem Zeitpunkt auf keinen Fall aktiv als Bewerber auftreten wollen. An Informationen, die ihre berufliche Weiterentwicklung betreffen, sind sie jedoch immer interessiert. Allerdings wollen sie diese Informationen so unkompliziert und diskret wie möglich bekommen. Hier setzen wir an, indem wir auf das Verhalten und die Wünsche dieser Personen konsequent eingehen. Wir wissen, dass der Stellenteil als Ergänzung zum Wirtschaftsteil gelesen wird. Dabei weckt unser Markenzeichen sofort das Interesse. Dieses wird gesteigert, da der Telefonhörer signalisiert, dass man die Chance hat, sich erst einmal unkompliziert und diskret zu informieren. Und dies an sieben Tagen in der Woche, insbesondere im privaten Umfeld am Wochenende. Zusätzlich erfüllen wir die hohen Erwartungen der Anrufer an die Kompetenz des Gesprächspartners, da sie immer mit dem zuständigen Berater sprechen. Im Telefonat geht es darum, die ersten Fragen auszutauschen und die Passgenauigkeit für die Position herauszuarbeiten. Dabei ist festzustellen, dass »gute« Persönlichkeiten auch »gute« Fragen stellen. Neben relevanten Fakten erhalten wir einen ersten Eindruck vom Gesprächspartner. Insgesamt gehen die gewonnenen Informationen weit über den Inhalt einer normalen Bewerbungsunterlage hinaus und helfen, den Auswahlprozess sehr effizient zu gestalten. Am Ende des Telefonats bekommt der Anrufer, sehr individuell, eine klare Empfehlung, ob und wie er sich bewerben soll. Dadurch erspart er sich viel Aufwand für das eventuell unnötige Verschicken von Bewerbungsunterlagen. In diesem Zusammenhang bestätigen unsere Auswertungen, dass wir mit unserer Telefonhörer-Anzeige, die wir sowohl in Print- als auch in Onlinemedien einsetzen, das richtige Konzept anbieten: Rund 70 Prozent der Stellenbesetzungen erfolgen mit Persönlichkeiten, die vorab mit uns in telefonischen Kontakt getreten sind.

Der Einsatz von Telefoninterviews

Meistens Ansprechpartner aus dem Personalbereich

Präsentieren Sie Ihre Qualifikation.

Kontakt läuft meist über die Personalabteilung.

Seien Sie sich bewusst, dass dieses erste Telefonat und das Angebot, sich informieren zu können, auch dazu dienen, von Ihnen als möglichen Kandidaten einen Eindruck zu bekommen. Sie sollten daher nicht spontan und unüberlegt anrufen, sondern das Gespräch solide vorbereiten. Hierzu zählt, dass Sie sich mit den Anforderungen der Stelle, die in der Anzeige genannt werden, vertraut gemacht haben. Sofern Sie wissen, welches Unternehmen den Auftrag gegeben hat, sollten Sie sich auch über dieses informiert haben.

Von entscheidender Bedeutung ist, dass Sie über sich und Ihre Qualifikationen in Bezug auf die Anforderungen der Stelle Auskunft geben können, nach dem Motto: »Das bringe ich mit«. Damit machen Sie dem Gesprächspartner Appetit darauf, mehr über Sie zu erfahren. Weitere Informationen dazu finden Sie im Kapitel »Inhaltliche Aspekte« im Abschnitt »Die 1-Minuten-Präsentation«.

Der Kontakt zu Unternehmen

Auch Unternehmen bieten Bewerbern verstärkt die Möglichkeit eines Vorabtelefonats an. In der Regel ist als Ansprechpartner ein Mitarbeiter aus dem Personalbereich angegeben. Dieser wird in erster Linie organisatorische Fragen, z. B. zur Eingliederung der Stelle, beantworten können, jedoch nicht in der Lage sein, fachliche Details zu klären. Hierzu ist ein direkter Kontakt zu einem Vertreter aus dem Fachbereich hilfreich. Jedoch wird in den Stellenanzeigen nur sehr selten ein Ansprechpartner aus den jeweiligen Abteilungen genannt. Und auch über die Mitarbeiter aus den Personalbereichen gelingt es meist nicht, den direkten telefonischen Kontakt zum Fachbereich herzustellen. Der Personalreferent wird im Telefonat nochmals auf das Anforderungsprofil der Stelle hinweisen und bei hoher Übereinstimmung in der Regel die Empfehlung aussprechen, sich zunächst zu bewerben. Um dennoch einen Ansprechpartner aus der betreffenden Abteilung in Erfahrung zu bringen, bedarf es etwas Recherche. Ansatzpunkte können die Firmenhomepage, die Telefonzentrale,

bestehende Kontakte in das Unternehmen, Suchmaschinen im Internet oder auch soziale Netzwerke wie xing (www.xing.de) sein.

Telefonischer Vorabkontakt

Frau Weber: Guten Tag, Alto AG, Personalbereich, mein Name ist Sabine Weber.

Herr Mustermann: Guten Tag, Frau Weber, schön, dass ich Sie direkt erreiche. Es geht um die von Ihnen ausgeschriebene Stelle als Leiter Finanz- und Rechnungswesen, Ihre Kennnummer 3712. Sie hatten angeboten, dass Sie vorab für weitere Informationen zur Verfügung stehen. Kann ich Sie hierzu kurz sprechen?

Frau Weber: Ja bitte, was kann ich für Sie tun?

Herr Mustermann: Die genannten Kriterien wie BWL-Studium, Erfahrung im Finanz- und Rechnungswesen, fundierte SAP-Kenntnisse und verhandlungssicheres Englisch bringe ich alle mit. Für mich wäre interessant, im Vorfeld zu erfahren, wie die Stelle organisatorisch eingebunden ist.

Frau Weber: Das hört sich schon sehr gut an, was Sie an Qualifikationen mitbringen. Der Stelleninhaber berichtet an den Vorstand Finance. Wir haben eine Matrixorganisation, sodass die Leiter Finanz- und Rechnungswesen unserer Tochtergesellschaften disziplinarisch dem jeweiligen Länderchef zugeordnet sind, fachlich aber an Sie berichten würden. Haben Sie denn Erfahrung im internationalen Kontext?

Herr Mustermann: Ja, ich habe drei Jahre in den USA den Bereich Finanz- und Rechnungswesen einer Tochtergesellschaft meines derzeitigen Arbeitgebers verantwortet. Ich bin also mit der dortigen Rechnungslegung sehr gut vertraut.

Frau Weber: Sehr schön, haben Sie noch weitere Fragen?

Herr Mustermann: Ihre Stellenausschreibung ist ja recht detailliert, sodass ich mir bereits ein gutes Bild machen konnte und mich darin sehr gut wiederfinde. Darf ich Ihnen meine Bewerbung direkt zusenden?

Frau Weber: Ich wäre Ihnen sehr dankbar, wenn Sie uns Ihre Bewerbung bitte über unser Bewerberportal auf der Homepage zukommen lassen. Sie können sich in dem Textfeld gern auf unser Gespräch beziehen.

Herr Mustermann: Das werde ich gern tun. Haben Sie besten Dank für das freundliche und informative Telefonat. Ich freue mich darauf, wieder von Ihnen zu hören.

Frau Weber: Besten Dank für Ihren Anruf!

Herr Mustermann: Auf Wiederhören!

Telefonieren Sie an
einem ruhigen Ort

Organisatorisches

Der richtige Ort

Wählen Sie für das Telefoninterview einen Platz aus, an dem Sie sich besonders wohl fühlen und der Ihnen die Möglichkeit bietet, ungestört sprechen zu können. Wenn Sie das Telefoninterview zu Hause führen, kann es sinnvoll sein, ein »Nicht stören«-Schild an die Tür zu machen, damit Familienmitglieder erst gar nicht in Versuchung kommen, hereinzuspazieren.

Gute Lichtverhältnisse, ein bequemes Sitzmöbel mit entsprechender Schreibgelegenheit sowie eine Ablagefläche für Unterlagen sind sehr hilfreich. Achten Sie auch auf eine angenehme Raumtemperatur. Sofern Sie das Telefoninterview auf einer Dienstreise führen müssen, stellen Sie sicher, dass Sie vor Ort einen entsprechenden Funkempfang haben.

Sprechen Sie mit Ihrem Spiegelbild

Probieren Sie im Vorfeld aus, ob es Ihnen hilft, wenn Sie sich beim Telefonieren in einem Spiegel selbst sehen können und damit ein Gegenüber haben. Viele Menschen berichten, dass sie dies als sehr hilfreich empfunden haben. Andere Menschen wiederum fühlen sich dadurch eher abgelenkt.

Planen Sie genügend
Zeit ein.

Der richtige Zeitpunkt

Berücksichtigen Sie bei der Vereinbarung des Termins für ein Telefoninterview sowohl Ihren persönlichen Biorhythmus als auch Ihre zeitliche Verfügbarkeit. In der Regel werden Sie für das Telefoninterview nicht die nötige Konzentration und Ruhe finden, wenn Sie es zwischen zwei Meetings einschieben.

Häufig schlägt Ihnen Ihr Gesprächspartner einen konkreten Termin vor. Sofern Sie diesen Termin nicht direkt zugesagen können, bitten Sie gegebenenfalls um einen Alternativtermin und vereinbaren Sie, dass Sie sich nochmals melden. Das macht einen besseren Eindruck, als wenn Sie einen vorschnell zugesagten Termin dann wieder absagen müssen. Sofern Sie früh morgens einen Interviewtermin vereinbaren, sollten Sie sicherstellen, dass das Telefoninterview nicht das erste Gespräch an diesem Tag für Sie ist. Stellen Sie daher sicher, dass Ihre Stimme nicht rau und »ungeschmiert« klingt. Ein Getränk, Sprechübungen oder das Singen eines Liedes, das Sie auch in eine gute Stimmung bringt, können hier hilfreich sein.

Klären Sie die Gesprächsdauer

Stimmen Sie bei der Terminvereinbarung auch ab, welchen zeitlichen Rahmen Sie einplanen sollen, sprich, wie lange das Telefoninterview ungefähr dauern wird. So stellen Sie sicher, dass Sie ausreichend Zeitreserven schaffen können und nicht in Zeitdruck geraten.

Wie wollen Sie telefonieren?

Mobil oder Festnetz?

Ob Sie ein Mobiltelefon oder einen Festnetzanschluss bevorzugen, hat sicherlich auch mit den persönlichen Präferenzen zu tun. Das Festnetz bietet in der Regel eine bessere Leitungsqualität. Sofern Sie also beide Alternativen zur Verfügung haben, ist diese Alternative zu empfehlen. Sollten Sie das Telefonat auf einer Dienstreise in einem Hotel führen, können Sie Ihrem Gesprächspartner auch die Durchwahlnummer Ihres Zimmers nennen, damit dieser Sie darüber kontaktieren kann.

Vermeiden Sie es auf jeden Fall, das Telefoninterview zu führen, während Sie unterwegs sind. Es ist äußerst unangenehm, wenn Funklöcher das Gespräch immer wieder unterbrechen.

Die Vorbereitung

Business-Atmosphäre schaffen

Schlafanzug oder Business-Outfit?

Eigentlich ganz gemütlich, so ein Telefoninterview im Pyjama auf der Couch zu führen, oder? Dies schafft zwar eine für Sie lockere Atmosphäre und Ihr Gesprächspartner kann Sie ja nicht sehen. Dennoch empfiehlt es sich, dem Gespräch – dem Business-Charakter des Anlasses entsprechend – einen passenden Rahmen zu geben. Die meisten Menschen empfinden es dabei als hilfreich, sich auch entsprechend zu kleiden. So können sie sich besser in eine professionelle Gesprächssituation hineinfühlen. Probieren Sie es einfach im Vorfeld aus, inwieweit es für Sie einen Unterschied macht, wenn Sie sich chic kleiden und das Gefühl haben, gut und gepflegt auszusehen. In jedem Fall sollten Sie unterschiedliche Sitz- und Sprechpositionen bewusst testen. In der Regel wirkt Ihre Stimme klarer und kräftiger, wenn Sie im Stehen telefonieren.

Denken Sie auch an eigene Fragen.

Unterlagen

Legen Sie sich für das Telefoninterview in jedem Fall Schreibzeug und Papier zurecht, um sich entsprechende Notizen machen zu können. Ihren Lebenslauf bzw. ein Qualifikationsprofil und – falls vorhanden – das Anforderungsprofil der vakanten Position sollten Sie greifbar vor sich liegen haben. Es empfiehlt sich in jedem Fall, auch eigene Fragen, die Sie im Rahmen des Telefoninterviews stellen möchten, vorab zu notieren.

Der Gesprächspartner

Die Intensität und die fachliche Tiefe des Telefoninterviews hängen sehr stark davon ab, wer Ihr Gesprächspartner ist. Dies sollten Sie bei Ihrer Vorbereitung berücksichtigen. Im Wesentlichen lassen sich Ihre Gesprächspartner in vier Gruppen einteilen:

Externer Profi prüft die grundsätzliche Passgenauigkeit.

Liefern Sie dem Berater Argumente.

Personalreferent trifft die Vorauswahl.

Der Personalberater

Als externer Rekrutierungsprofi besteht seine Aufgabe darin, mittels des Telefoninterviews festzustellen, ob ein Kandidat dem auftraggebenden Unternehmen präsentiert werden soll. Hierzu ist die grundsätzliche Passgenauigkeit zu prüfen. In der Regel werden drei bis maximal fünf Kandidaten dem Unternehmen präsentiert.

Der Personalberater erhält meist ein mündliches Briefing durch den zuständigen Mitarbeiter in der Personalabteilung, das durch ein Stellenprofil ergänzt wird. Meist kennt der Personalberater jedoch den potenziellen Fachvorgesetzten, der die abschließende Auswahlentscheidung treffen wird, nicht persönlich. Ein guter Personalberater sollte zwar mit der Branche und den spezifischen Anforderungen in dem Umfeld vertraut sein, er ist jedoch kein Experte, wenn es um die inhaltlichen fachlichen Anforderungen der Stelle geht.

Versuchen Sie, anschaulich Ihre Qualifikation zu beschreiben, um damit dem Personalberater Argumente an die Hand zu geben, wie er Sie bei seinem Kunden gut präsentieren kann. Gehen Sie besonders auf Key-Wörter ein, die für das Anforderungsprofil besonders relevant sind. Vermeiden Sie aber eine zu starke fachliche Tiefe, da der Gesprächspartner in der Regel keinen entsprechenden Background hat.

Der Mitarbeiter aus der Personalabteilung

Als interner Ansprechpartner für das Thema Personalrekrutierung, ist es die Aufgabe des Personalreferenten, eine erste Vorauswahl zu treffen und Kandidaten hinsichtlich ihrer grundsätzlichen Passgenauigkeit für das Unternehmen und die Stelle zu interviewen.

In der Regel kennt der Personalreferent den Fachvorgesetzten und kann daher auch dessen persönliche Präferenzen beim Interview berücksichtigen. Daher wird er Fragen, die in diese Richtung zielen, auch in das Telefoninterview einbauen. Fachspezifische Details sind auch in diesem Gespräch eher unüblich, es geht häufig darum, offene

Die Vorbereitung

Heben Sie die Passgenauigkeit zu Unternehmen und Stelle hervor.

Experte prüft, ob die fachlichen Voraussetzungen stimmen.

Gehen Sie in die Tiefe.

Callcenter-Interviewer arbeitet einen streng strukturierten Fragenkatalog ab.

Punkte aus den Bewerbungsunterlagen nochmals zu hinterfragen und einen Gesamteindruck von einem Bewerber zu gewinnen.

Machen Sie deutlich, was Sie mit dem Unternehmen und der zu besetzenden Stelle verbindet und wo Ihre spezifischen Vorzüge liegen. Sofern es Unstimmigkeiten oder Lücken in Ihrem Lebenslauf gibt, sollten Sie auf Fragen zu diesen Punkten vorbereitet sein.

Der Experte

Insbesondere im IT-Bereich oder in stark fachbezogenen Funktionen wird häufig ein Experte als Interviewer im Telefoninterview eingesetzt. Das Telefoninterview soll hier sicherstellen, dass der Kandidat die relevanten fachlichen Voraussetzungen wirklich mitbringt.

Hier geht es oftmals um spezifische Fragestellungen, teilweise auch mit konkreten Aufgaben, die zu lösen sind.

Neben Faktenwissen ist vor allem wichtig, welcher Lösungsansatz gewählt wird. Bei dem Experten kann es sich um einen internen Mitarbeiter aus dem Fachbereich, aber auch um einen externen Fachberater handeln.

Argumentieren Sie klar und sachlich. Hier dürfen Sie auch in die Tiefe gehen und Ihre fachlichen Kenntnisse und Ihr Methodenwissen ausspielen.

Der Callcenter-Interviewer

Der Callcenteragent als Interviewer ist leicht daran zu erkennen, dass er nach einem streng strukturierten Interviewleitfaden durch das Gespräch führt.

Während bei den drei zuerst genannten Interviewergruppen auch der persönliche Eindruck vom Kandidaten eine wichtige Rolle spielt, geht es hier nur darum, standardisierte Fragen zu stellen und die inhaltlichen Antworten aufzunehmen. Informationen zu den konkreten Gehaltsvorstellungen, Sprachkenntnissen und Mobilität, aber auch Schwerpunkte in der bisherigen Arbeit sind Gegenstand des Interviews. Der Callcenteragent dokumentiert die Aussagen für alle Interviewkandidaten und stellt diese

Geben Sie eindeutige Antworten.

seinen Auftraggebern als erweiterte Entscheidungsgrundlage zur Verfügung.

Geben Sie eindeutige Antworten, da der Interviewpartner keinen Interpretationsspielraum hat, sondern nur die gemachten Angaben festhält.

Informieren Sie sich über Ihren Interviewpartner

Versuchen Sie, im Vorfeld des Telefoninterviews den Namen und die Funktion Ihres Interviewpartners in Erfahrung zu bringen und ihn über soziale Netzwerke oder über Suchmaschinen im Netz zu finden. Je mehr Sie über die Biografie dieser Person in Erfahrung bringen bzw. vielleicht sogar ein Foto recherchieren können, umso besser können Sie sich im wahrsten Sinne des Wortes ein Bild machen und spezifisch auf seine Bedürfnisse und Vorkenntnisse hin argumentieren.

Mittelständische Unternehmen setzen Telefoninterviews verstärkt ein.

Gerade mittelständische Unternehmen nutzen die Möglichkeit, mit einem externen Telefoninterviewer die Kandidatenvorauswahl zu beschleunigen, wie der nachfolgende Beitrag verdeutlicht:

Hans-Jürgen Raiß, Geschäftsführer der Thetakom. Telekommunikationssysteme (www.thetakom.de):

Telefoninterviews stellen für uns ein hilfreiches Instrument dar, um im Rahmen des Rekrutierungsprozesses den zeitlichen Aufwand zu reduzieren und gleichzeitig eine fundierte und zielgerichtete Personalauswahl zu treffen. Als Geschäftsführer eines mittelständischen Unternehmens habe ich nur begrenzt Zeit, um mit Kandidaten Vorstellungsgespräche zu führen. Daher hat es sich für uns bewährt, mit einer professionellen externen Beraterin zusammenzuarbeiten, die im Rahmen von Telefoninterviews eine Vorselektion der Kandidaten vornimmt. So kann ich sicher sein, dass ich nur mit Bewerbern ein Vorstellungsgespräch führe, die grundsätzlich zu unserem Unternehmen und dem Anforderungsprofil der Stelle passen, da die Beraterin damit sehr gut vertraut ist.

Recherchieren Sie im Vorfeld.

Studieren Sie das Anforderungsprofil der Stelle.

Die Beschäftigung mit den unterschiedlichen Interviewpartnern führt automatisch zu den inhaltlichen Aspekten der Vorbereitung eines Telefoninterviews.

Inhaltliche Aspekte

Wenn das Unternehmen nicht bekannt ist

Je detaillierter Sie über die Anforderungen der zu besetzenden Stelle Bescheid wissen, umso zielgerichteter kann Ihre Argumentation erfolgen. Daher sollten Sie so viel wie möglich im Vorfeld hierzu recherchieren. Wenn Sie das Telefoninterview mit einem Headhunter führen, wird Ihnen zu diesem Zeitpunkt der Name des auftraggebenden Unternehmens noch nicht bekannt sein. Häufig jedoch können Insider aus den Angaben der Region, der Branche, der Größe, der Produkte oder der Marktpositionierung entsprechende Rückschlüsse ziehen. Eine diesbezügliche Recherche auf der Grundlage der Informationen und die damit verbundene Eingrenzung der möglichen Unternehmen ist durchaus sinnvoll. Damit signalisieren Sie dem Berater, dass Sie sich im Markt auskennen, und erzielen so eine positive Wirkung.

Auf jeden Fall sollten Sie sich im Vorfeld des Telefoninterviews das Anforderungsprofil der Stelle zukommen lassen.

Wenn das Unternehmen bekannt ist

Sofern Ihnen der Name des suchenden Unternehmens bekannt ist, ist der Besuch der Homepage unbedingt empfehlenswert. Es ist auf jeden Fall auch sinnvoll, Informationsquellen heranzuziehen, die nicht von dem Unternehmen selbst stammen. Die Recherche mittels Suchmaschinen im Internet, Kontaktpersonen aus der Branche, aber auch Internetforen oder Plattformen wie www.kununu.de, bei denen Unternehmen als Arbeitgeber bewertet werden, können das Bild abrunden.

Die wichtigsten Fragen für die Vorbereitung auf ein Telefon- interview

Welche Informationen Sie im Vorfeld in Erfahrung bringen sollten, hängt sehr stark auch von der Position ab, um die es geht. Ein Leiter Finance sollte die Bilanzzahlen etwas detaillierter angesehen haben als ein Entwicklungingenieur. Letzterer ist dagegen gut beraten, wenn er sich mit aktuellen Produktentwicklungen und Technologien des Unternehmens näher beschäftigt.

Die wichtigsten Informationen

Nachfolgend finden Sie eine Checkliste der wichtigsten Informationen, die bei der Vorbereitung eines Telefoninterviews hilfreich sind.

Sofern Sie im Vorfeld keine Informationen zum Unternehmen bzw. zur Position erhalten haben, sollten Sie auf jeden Fall bei den genannten Aspekten im Rahmen des Telefoninterviews genauer nachfragen.

Checkliste: wichtige Informationen

- Branche des Unternehmens
- Gesellschaftsform
- Produktsegmente
- Unternehmensgröße
- Mitarbeiterzahl
- Marktpositionierung
- Wichtigste Mitbewerber
- Wirtschaftliche Situation
- Unternehmensstruktur
- Stellenbeschreibung
- Zentrale Anforderungskriterien
- Organisatorische Einbindung der Stelle
- Kompetenzen und Verantwortung
- Standort
- Angestrebter Zeitpunkt der Stellenbesetzung
- Bestehende oder neu zu schaffende Stelle

Die Vorbereitung

Unterlagen stellen die Grundlage für Fragen dar.

Bisheriger Werdegang

Gängige Fragen zur Biografie

Sich auf Fragen vorbereiten

Ein Telefoninterview findet in der Regel dann statt, wenn zumindest Ihr Lebenslauf oder bereits Ihre komplette Bewerbung dem Personalberater bzw. dem Unternehmensvertreter vorliegt. Grundlage für die Fragen sind daher häufig Ansatzpunkte, die sich aus Ihren Unterlagen ergeben, bzw. Punkte, die Ihre Unterlagen offengelassen haben und die zu klären sind.

Eine gute Vorbereitung ist die halbe Miete im Telefoninterview. Hierzu gehört insbesondere eine solide Vorbereitung auf gängige Fragen. Die Fragen lassen sich im Wesentlichen in die nachfolgenden Kategorien einteilen.

Biografische Fragen

Bei den biografischen Fragen geht es um Ihren bisherigen Werdegang, was Sie beruflich gemacht haben und wie es zu bestimmten Entscheidungen kam. Insbesondere die inhaltlichen Schwerpunkte, aber auch Gründe für vorgenommene Wechsel stehen hier im Mittelpunkt. Sofern Ihr Lebenslauf Lücken aufweist, sollten Sie auch auf diesbezügliche Fragen vorbereitet sein.

Nachfolgend einige konkrete Fragen, mit denen Sie rechnen und sich daher auf diese vorbereiten sollten:

- Welche Motive hatten Sie für Ihre Berufswahl? Schildern Sie bitte Ihre Überlegungen in der Situation, als Sie sich für Ihren heutigen Beruf entschieden haben.
- Wie zufrieden sind Sie heute mit Ihrer Wahl? Was würden Sie heute anders machen?
- Welche Beweggründe hatten Sie für Ihren Wechsel von der Stelle x auf die Stelle y?
- Worin sehen Sie den Hauptgrund für Ihr bisheriges berufliches Vorwärtskommen?
- Welche Fremdsprachenkenntnisse besitzen Sie? Wie würden Sie diese einstufen?
- Wie steht es um Ihre EDV-Kenntnisse?
- Über welche methodischen Kenntnisse verfügen Sie? Haben Sie z. B. Erfahrung in Projektarbeit?
- Wo lagen bislang Ihre Aufgabenschwerpunkte?

- Welche Funktion übten Sie aus?
- Konnten Sie sich Spezialwissen erwerben?
- Wurden Ihnen bestimmte Vollmachten übertragen?
- Wem waren Sie zuletzt unterstellt (Funktion)?
- Haben Sie in Ihrer derzeitigen Funktion Mitarbeiterverantwortung?
- Wie sieht gegenwärtig ein typischer Arbeitstag / eine typische Arbeitswoche bei Ihnen aus?
- Mussten Sie schon besondere Herausforderungen meistern (z. B. Sonderaufgaben, »Aufbauarbeit«, Projektarbeit)?
- Was war Ihr bislang größter beruflicher Erfolg?
- Mit welchen Rückschlägen mussten schon Sie fertig werden?
- An welchen Kriterien messen Sie die Attraktivität eines Arbeitsplatzes?
- Aus Ihrem Lebenslauf geht nicht hervor, was Sie im Zeitraum xyz gemacht haben. Können Sie uns hierzu noch Informationen geben?
- Sie haben Ihr Studium/Ihre Ausbildung abgebrochen. Können Sie uns dies näher erläutern?
- Was, glauben Sie, sind die Gründe, warum Sie bereits acht Monate arbeitslos sind?

Stellenbezogene Fragen

Motivation und Bezug
zur Stelle aufzeigen

Bei den stellenbezogenen Fragen möchte der Interviewer mehr über Ihre Motivation für und Ihre Erwartungen an die vakante Position wissen. Sofern Ihnen zum Zeitpunkt des Telefoninterviews bereits eine detaillierte Stellenbeschreibung vorliegt, wird dieser Frageteil einen breiteren Raum einnehmen, als wenn Sie erst im Telefoninterview nähere Informationen zu der Position erhalten.

- Warum wollen Sie sich beruflich verändern?
- Aus welchen Gründen haben Sie sich gerade um diese Stelle beworben?
- Was hat Ihr Interesse für unser Unternehmen geweckt?
- Was reizt Sie besonders an einer Mitarbeit in unserem Hause?

Die Vorbereitung

Bisherige Team-
erfahrung

- Was wissen Sie bisher über unser Unternehmen?
- Welche Produkte kennen Sie von uns?
- Wer sind unsere wesentlichen Mitbewerber am Markt?
- Welche Vorstellung haben Sie von der Position, auf die Sie sich beworben haben?
- Welche der geschilderten Aufgaben erledigen Sie bereits heute in Ihrer derzeitigen Position?
- Mit wie viel Einarbeitungszeit rechnen Sie?
- Bei welcher Aufgabe rechnen Sie für sich mit dem größten Einarbeitungsbedarf?
- Bei welcher Aufgabe sehen Sie die größten Schwierigkeiten auf sich zukommen?
- Welche Dinge entscheiden Ihrer Meinung nach über Erfolg und Misserfolg bei der Stelle?
- Was sind Antriebskräfte bzw. Rahmenbedingungen, die sich auf Ihre Arbeit in dieser Position positiv auswirken? Wodurch können Sie motiviert werden?
- Wie wird/sollte sich die Stelle in den nächsten Jahren entwickeln?
- Warum glauben Sie für die Position besonders geeignet zu sein?
- Worin sehen Sie die größte Herausforderung für sich in dieser Position?
- Mit der Übernahme der Position wäre für Sie ein Standortwechsel verbunden, stellt diese Tatsache ein Problem für Sie dar?
- In Ihrer Bewerbung haben Sie xy Kenntnisse aufgeführt. Beinhaltet diese auch vertiefte Kenntnisse in zz?
- Haben Sie grundsätzliche Fragen zu der Position?

Fragen zur Zusammenarbeit mit Kollegen und Vorgesetzten

In der Regel werden Sie nicht völlig losgelöst, sondern in einem Team arbeiten. Welche Erfahrungen Sie diesbezüglich gemacht haben und welche Vorstellungen Sie im Hinblick auf die zukünftige Zusammenarbeit haben, hat einen wichtigen Einfluss auf ein gutes Arbeitsklima. Daher kön-

nen Fragen zur Teamarbeit ebenfalls Gegenstand des Telefoninterviews sein.

- Haben Sie bisher bereits im Team gearbeitet?
- Wie groß war das Team?
- Was ist Ihnen bei der Zusammenarbeit mit Kollegen wichtig?
- Welche Eigenschaften besaß der Kollege, mit dem Sie bislang am besten/schlechtesten ausgekommen sind?
- Wie wurde beispielsweise die Urlaubsvertretung in Ihrem bisherigen Team gehandhabt?
- Können Sie eine Situation nennen, in der Sie einen Kollegen unterstützt haben?
- Wie kann Ihr Vorgesetzter Sie am besten unterstützen, damit Sie auf der möglichen zukünftigen Position erfolgreich sind?
- Sie haben in einer wichtigen Sache eine Fehlentscheidung getroffen. In welcher Form sollte aus Ihrer Sicht der Vorgesetzte informiert werden?
- Waren Sie schon einmal anderer Meinung als Ihr Vorgesetzter? Was haben Sie unternommen, um den Konflikt beizulegen?
- Haben Sie in Ihrer derzeitigen Position schon einmal Verbesserungsvorschläge gemacht? Nennen Sie Ihre »beste Idee«.
- Wie gehen Sie vor, um zu Ihrem Vorgesetzten ein Vertrauensverhältnis aufzubauen?
- Welcher Vorgesetztentyp entspricht eher Ihren Vorstellungen: Ein Vorgesetzter, der Sie eng führt oder der Ihnen viel Freiraum lässt?
- Welche Eigenschaften besaß Ihr bislang bester/schlechtester Vorgesetzter?

Fragen zur Zusammenarbeit mit Kunden

Insbesondere in Vertriebspositionen spielen Fragen zur Zusammenarbeit mit Kunden eine wichtige Rolle.

- Was bedeutet für Sie Kundenorientierung bezogen auf die Position, über die wir uns unterhalten?

Bisherige Erfahrung
im Umgang mit
Kunden

Die Vorbereitung

Bild der Persönlichkeit

- Wie gehen Sie vor, um ein Vertrauensverhältnis zu einem Kunden (intern/extern) aufzubauen?
- Mit welchem Kundentyp haben/hatten Sie Schwierigkeiten?
- Verfügen Sie über einen festen Kundenstamm, den Sie auch in die neue Position mitbringen können?
- Was tun Sie, um eine langfristige Kundenbeziehung aufzubauen?
- Was macht Ihrer Meinung nach einen guten Verkäufer aus?
- Wie gehen Sie bei der Neukundenakquise vor?

Fragen zur Persönlichkeit

Mit Fragen zu Ihrer Persönlichkeit möchte der Interviewer mehr über Sie als Menschen erfahren. Persönliche Eigenschaften und Verhaltensweisen lassen sich nur sehr schwer verändern. Daher ist es für den Interviewer wichtig, ein Bild von Ihrer Persönlichkeit zu erhalten, um abschätzen zu können, ob sich diese gut in die vorhandene Arbeitsumgebung integrieren lässt.

- Wo sehen Sie Ihre persönlichen Stärken?
- Woran wollen Sie bei sich noch arbeiten?
- Wie verhalten Sie sich gewöhnlich, wenn Sie im Beruf mit unliebsamen Situationen konfrontiert werden?
- Wie gehen Sie mit Stress und Zeitdruck um?
- Sind Sie ehrgeizig?
- Wie belastbar sind Sie?
- Welche Argumente sprechen für Sie als Bewerber?
- Wie gehen Sie mit Niederlagen bzw. Rückschlägen um?
- Welche persönlichen Ziele haben Sie sich mittelfristig gesetzt?
- Was motiviert Sie besonders?
- Was würde Ihr jetziger Chef über Sie als Menschen sagen?
- Was würde Ihr bester Freund über Sie sagen?
- Wo sehen Sie sich in fünf Jahren?

Vergütungspaket

Fragen zur Vergütung und zu den Rahmenbedingungen

Insbesondere der Themenbereich rund um das Vergütungspaket ist Gegenstand des Telefoninterviews, vor allem, wenn hierzu in den Bewerbungsunterlagen keine Aussagen gemacht wurden. Schließlich gilt es zu prüfen, ob die gegenseitigen Vorstellungen eine Grundlage für weitergehende Gespräche bieten.

- Wo liegen Ihre Gehaltsvorstellungen?
- Haben Sie derzeit einen variablen Vergütungsanteil?
- Wie hoch ist Ihr erfolgsabhängiger Vergütungsanteil?
- Wann ist Ihr frühester möglicher Eintrittstermin?
- Haben Sie eine Wettbewerbsklausel in Ihrem derzeitigen Arbeitsvertrag?
- Haben Sie derzeit einen Firmenwagen?
- Wie sieht Ihr derzeitiges Vergütungspaket aus, sprich, welche Nebenleistungen erhalten Sie?
- Haben Sie noch weitere Bewerbungen am Laufen?

Die Passgenauigkeit

Ziel des Telefoninterviews ist es, ein möglichst genaues Bild davon zu bekommen, ob die vakante Position und das Qualifikationsprofil eines Kandidaten zusammenpassen. Dabei ist auch von »Matching« die Rede.

Das Qualifikationsprofil

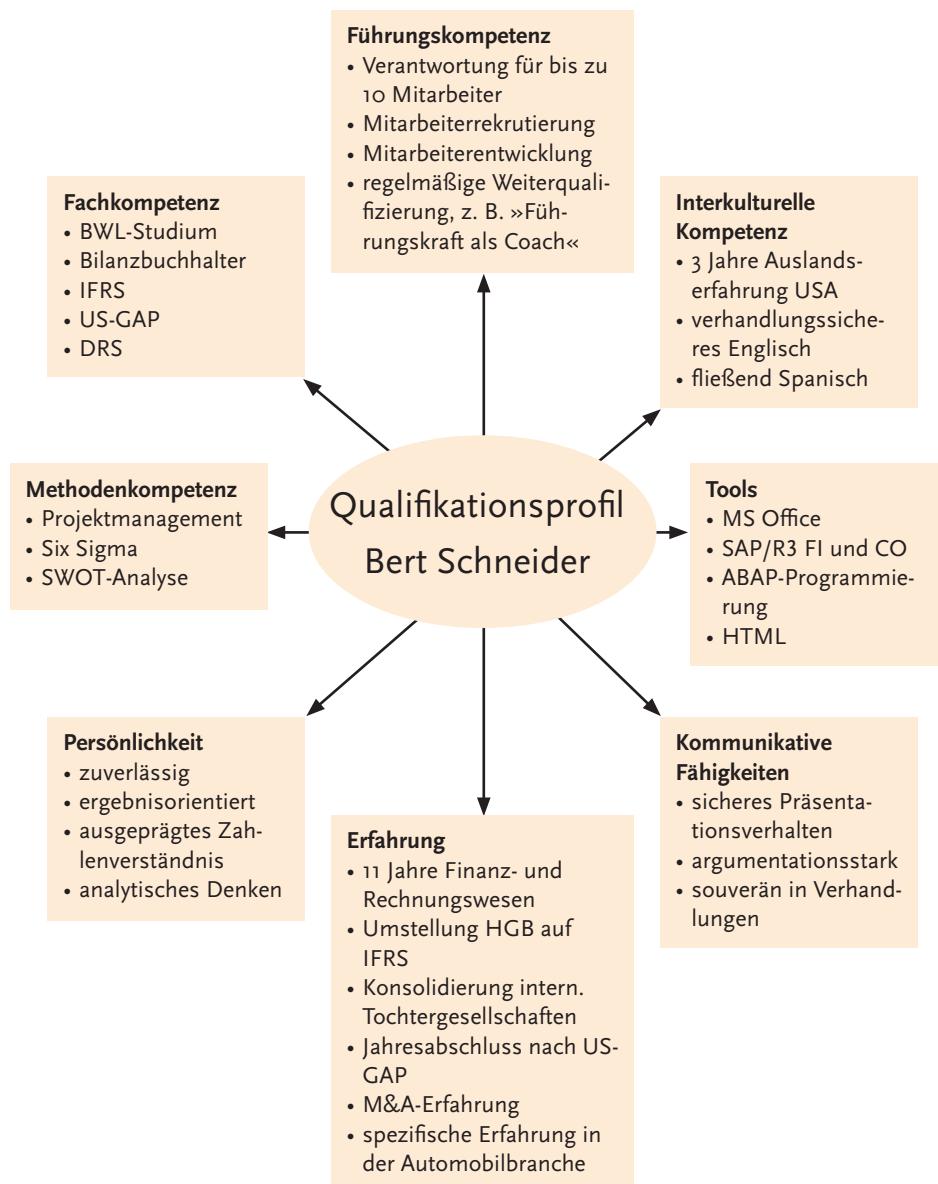
Zeigen Sie die Passgenauigkeit zur Stelle auf.

Nicht nur für das Unternehmen, sondern auch für Sie als Bewerber ist von entscheidender Bedeutung, dass eine möglichst hohe Passgenauigkeit erzielt werden kann. Schließlich möchten auch Sie Ihre Fähigkeiten optimal zum Einsatz bringen. Um dies beurteilen zu können, sollten Sie zunächst Ihr Qualifikationsprofil erstellen.

Das Qualifikationsprofil enthält zum einen Ihre Kenntnisse und Fähigkeiten, aber auch Ihre Erfahrungen sowie die wesentlichen Aspekte Ihrer Persönlichkeit.

Nachfolgend sehen Sie ein Beispiel für ein Qualifikationsprofil:

Die Vorbereitung



Erstellen Sie Ihr individuelles Qualifikationsprofil

Neben der fachlichen Qualifikation spielen eine Vielzahl weiterer Kompetenzen, wie Erfahrung, methodische Kompetenzen, kommunikative Fähigkeiten oder auch die Persönlichkeit, eine wichtige Rolle. Versuchen Sie Ihr individuelles Qualifikationsprofil zusammenzustellen und die einzelnen Aspekte möglichst detailliert zu beschreiben. Besonders hilfreich ist es, wenn Sie die Qualifikationen anhand praktischer Beispiele belegen können. Die Beispiele sollten so aufgebaut sein, dass Sie eine konkrete Situation, Ihr Verhalten in der Situation sowie das erzielte Ergebnis kurz beschreiben (siehe Kapitel »Gesprächstechniken«).

Vergleich mit den Anforderungen der Stelle

Nun gilt es, das Qualifikationsprofil mit den Anforderungen der Stelle zu vergleichen. Welche Kenntnisse, Erfahrungen und Qualifikationen sind in diesem Zusammenhang besonders wertvoll? Womit können Sie belegen, dass Sie den gestellten Anforderungen gerecht werden können? Woraus ergeben sich spezifische Ansatzpunkte? Diese können z. B. in einem speziellen Branchenbezug oder in der Zusammenarbeit mit einem bestimmten Land liegen. Erstellen Sie daraus Ihr stellenspezifisches Qualifikationsprofil und unterlegen Sie es mit Beispielen. Auf der Grundlage dieser Ausarbeitung sind Sie nun in der Lage, Ihre spezifische Eignung für die Stelle deutlich zu machen.

Erarbeiten Sie ein stellenspezifisches Qualifikationsprofil.

Bereiten Sie Ihre 1-Minuten-Präsentation vor.

Die 1-Minuten-Präsentation

Häufig beginnt ein Telefoninterview damit, dass Sie sich kurz selbst vorstellen sollen: »Erzählen Sie bitte etwas über sich..« Was steht nun hinter dieser sehr allgemein gehaltenen Formulierung? Letztendlich möchte Ihr Interviewpartner all das über Sie erfahren, was im Hinblick auf die Besetzung der offenen Position von Bedeutung ist. »Geben Sie mir Argumente, warum ich Sie in die engere Wahl für diese Stelle nehmen soll!«, ist die Aufforderung. Diesem Wunsch werden Sie am besten gerecht, indem Sie Ihrem Interviewpartner Ihr stellenbezogenes Qualifikati-

Die Vorbereitung

Liefern Sie Anknüpfungspunkte für weiteres Interview.

onsprofil präsentieren. Die 1-Minuten-Präsentation ist eine exzellente Übung, um sich auf das Wesentliche zu fokussieren und das eigene Qualifikationsprofil kurz und prägnant vorzustellen. Sie werden selbst überrascht sein, wie viel Sie mit einer Fokussierung auf das Wesentliche in nur einer Minute über sich erzählen können.

Die 1-Minuten-Präsentation bietet Ihrem Interviewpartner die Möglichkeit, einen ersten Überblick zu erhalten und Anknüpfungspunkte für das weitere Interview zu finden. Letztendlich ist die 1-Minuten-Präsentation wie das Auswerfen einer Angelrute mit einem Köder mit dem Ziel, dass Ihr Gesprächspartner »anbeißt« und Appetit auf mehr bekommt.

1-Minuten-Präsentation

Ich verfüge über mehr als 10 Jahre Erfahrung im Finanz- und Rechnungswesen eines international ausgerichteten Konzerns. Ich komme aus der Automobilbranche, bin also mit branchenspezifischen Fragestellungen der Kalkulation und Rechnungslegung, die bei der von Ihnen zu besetzenden Stelle gefordert sind, sehr gut vertraut. Da ich eine hohe Zahlen- und IT-Affinität habe, waren Projekte wie die Umstellung auf SAP/R3 oder Effizienzprogramme eine willkommene Herausforderung, die ich erfolgreich meistern konnte. Es trifft sich gut, dass Sie Tochtergesellschaften in den USA haben, da ich dort drei Jahre als Leiter Rechnungswesen unserer Tochtergesellschaft tätig war. Neben verhandlungssicheren Englischkenntnissen bin ich mit der amerikanischen Mentalität gut vertraut und kann auch Abschlüsse nach US-GAP durchführen. Als Führungskraft praktiziere ich einen kooperativen Führungsstil, der den Mitarbeitern Freiräume lässt, um eigenverantwortlich arbeiten zu können. Was macht mich als Mensch aus? Meine Frau sagt immer: »Gut ist dir nicht gut genug«. Ich denke, da hat sie recht, denn es reizt mich, Dinge nicht einfach hinzunehmen, sondern Themen aufzugreifen und zu optimieren.

Trainieren Sie die 1-Minuten-Präsentation vorab.

Üben Sie die 1-Minuten-Präsentation sowohl vor dem Spiegel als auch mit Freunden oder Bekannten. Wichtig ist, dass Sie möglichst frei und lebendig sprechen, dass der Text also nicht wie abgelesen wirkt.

Gute Vorbereitung hilft

Positives Bild bestätigen und vertiefen

Selbst Informationen gewinnen

Passgenauigkeit ist gefragt

Neben der 1-Minuten-Präsentation können Sie auch eine etwas ausführlichere Variante vorbereiten, bei der Sie noch stärker Beispiele einbinden.

Die richtige Einstellung

Neben einer soliden Vorbereitung des Telefoninterviews ist es vor allem wichtig, dass Sie das Gespräch mit der richtigen Einstellung beginnen.

Viele Bewerber gehen mit großen Bedenken in das Telefoninterview. Das liegt zum einen daran, dass sie nicht ausreichend vorbereitet sind und nicht richtig einschätzen können, was auf sie zukommen könnte. Das Telefoninterview wird einer Verhörsituation gleichgestellt, nach dem Motto: »Vorsicht, nur keine Fehler machen, alles kann gegen mich verwendet werden!«

Die Tatsache, dass Sie die Möglichkeit erhalten, ein Telefoninterview zu führen, heißt zunächst einmal, dass man an Ihnen und Ihrer Qualifikation interessiert ist. Was man bisher über Sie erfahren hat, hat die Hoffnung geweckt, eine passende Person für die vakante Position entdeckt zu haben. Daher besteht Ihre Aufgabe im Telefoninterview einzig und allein darin, bei Ihrem Gesprächspartner das positive Bild, das er von Ihnen besitzt, zu bestätigen und weiter zu vertiefen.

Ferner bietet das Telefoninterview auch Ihnen als Kandidat die Möglichkeit, Ihre Vorstellung von der offenen Stelle zu konkretisieren und Fragen zu stellen.

Gehen Sie also offen und positiv in diese Gesprächssituation und verstehen Sie sich als Interviewpartner auf Augenhöhe! Schließlich haben beide Seiten ein gemeinsames Interesse: Kandidatenprofil und die Anforderungen der Stelle sollten möglichst gut zusammenpassen. Nur dann kann sich ein für beide Seiten zufriedenstellendes und dauerhaftes Arbeitsverhältnis entwickeln.

Wenn Sie all die Punkte, die wir in diesem Kapitel angeprochen haben, berücksichtigen, werden Sie gut präpariert sein, um die Chance nutzen zu können, sich als interessanten Kandidaten für den weiteren Auswahlprozess zu positionieren.

■ Am Telefon richtig kommunizieren

Ein Telefoninterview ist oft das Nadelöhr auf dem Weg zum Vorstellungsgespräch. Ziel ist, Ihren Gesprächspartner bei diesem Telefonat davon zu überzeugen, dass Sie ein interessanter Kandidat sind und dass es sich lohnt, Sie zu einem persönlichen Gespräch einzuladen.

In zahlreichen Studien wurde belegt, dass es nicht nur auf die inhaltliche Argumentation ankommt, sondern auch andere Aspekte, etwa die Stimme, dabei eine entscheidende Rolle spielen.

Die Stimme

Lächeln Sie beim Telefonieren.

Da im Telefoninterview Gestik und Mimik entfallen, kommt der Stimme eine ganz besondere Bedeutung bei. Wie heißt es so schön in Stellenanzeigen für Mitarbeiter in Callcentern: »Sie müssen mit der Stimme lächeln können!« In der Tat lassen sich Emotionen auch über die Stimme übertragen. Dies gelingt in der Regel leichter, wenn Sie versuchen, sich Ihren Gesprächspartner vorzustellen oder sogar ein Bild vor sich haben. Dabei kann es sinnvoll sein, einen Spiegel zu Hilfe zu nehmen (siehe Expertentipp Seite 14). Versuchen Sie, beim Gespräch auch immer wieder zu lächeln, das schafft Lockerheit. Moderatoren im Radio lächeln oft beim Reden, damit die Stimme freundlich, entspannt und engagiert klingt.

Testen Sie den Klang Ihrer Stimme.

Wissen Sie, wie Ihre Stimme am Telefon klingt? Dann machen Sie doch einfach mal die Probe aufs Exempel, indem Sie auf Ihrem Anrufbeantworter eine Nachricht hinterlassen und diese abhören. Sie wären nicht der erste, der ziemlich überrascht ist, welcher Eindruck dabei entsteht. Insbesondere, wenn Sie mit einer Freisprecheinrichtung telefonieren, kann es passieren, dass Sie beim Gesprächspartner zu laut oder zu schrill ankommen, damit Unwohlsein verursachen und nicht für sich punkten können.

Das Interview am Telefon – wie Radioprofis damit umgehen

Für Moderatoren im Radio ist das Interview per Telefon Alltag. Sie wissen, wie man Gesprächspartner am Telefon »führt«. Norbert Linke ist Journalist und Radiotrainer. Er coacht Moderatoren und Radioredakteure in der Kunst des Interviews (www.news-n-cast.de) und trainiert Manager und Pressesprecher, Interviews am Telefon erfolgreich zu bestehen (<http://medientraining.ffhacademiy.de>).

Für Telefoninterviews hat der Radiotrainer Norbert Linke folgende Tipps:

»Der Unterschied des TIs (wie Radioleute gewohnt salopp zum Telefoninterview sagen) zum Gespräch Face to Face ist: Beim Telefongespräch redet stets nur einer, der andere hört zu. Das hat schon technische Gründe. Wenn Sie mit dem Handy telefonieren, merken Sie es: Sobald Sie Ihren Gesprächspartner unterbrechen, können Sie ihn nicht mehr hören. Denn das Signal wird immer nur in eine Richtung transportiert. Das kann Probleme bereiten. Sie zögern vielleicht, brechen Ihren Satz ab, Konfusion entsteht. Das heißt: Ausreden lassen ist erste Telefoninterview-Pflicht.

Anders gesagt: Die Kommunikation am Telefon geht immer abwechselnd-abschnittsweise und nie gleichzeitig in beide Richtungen. Das bedeutet auch: Sie bekommen Feedback immer erst, wenn Sie geendet haben, nicht schon während des Sprechens. Dumm ist nur: Wenn Sie sich vergaloppieren, merken Sie das im Telefoninterview meist erst spät und nicht schon wie im Gespräch vis-à-vis am skeptischen Blick und Stirnrunzeln des Gegenübers. Am Telefon haben Sie >nur< die Stimme, um Ihre Botschaft zu transportieren. Mimik, Gestik und Körpersprache als Interpretationsstützen und Kontextlieferanten fehlen. Der Stellenwert dessen, was Sie sagen und wie Sie es formulieren, ist damit ungleich höher als im direkten Kontakt. Sprechen Sie lebhaft und engagiert. Sie wollen überzeugen? Dann nutzen Sie Ausdruck und Akzente!

Der Stellenwert des gesprochenen Wortes ist höher.

Akzente setzen

Die Durchführung

Atem kontrollieren

Achten Sie darauf, dass sich Ihre Stimme nicht unkontrolliert in die Höhe schraubt. Stress macht >den Hals eng<, die Stimme wird dann hoch und dünn. Wenn Sie also einen Satz beginnen, setzen Sie die Stimme betont tief an. Kontrollieren Sie Ihre Atmung! Atmen Sie mehrmals tief aus, bevor Sie loslegen und zum Hörer greifen. Wenn Sie sprechen, atmen Sie nicht zu tief ein. Pumpen Sie sich nicht mit Luft auf wie einen Ballon, sonst fühlen Sie sich auch so! Atmen Sie immer nur so tief ein, wie Sie für einen Satzabschnitt brauchen; so sprechen wir auch im Alltag. Diese Natürlichkeit spürt Ihr Gesprächspartner. Ihre Sicherheit überträgt sich! Ihr Partner wird das Gefühl haben, ein angenehmes Gespräch geführt zu haben. Man wird Sie persönlich kennenlernen wollen!

Eine Handvoll wichtiger Tipps, wie Sie Telefoninterviews meistern:

Sprechen Sie frei.

- Sprechen Sie frei! Lesen Sie nicht ab, was Sie sich zuvor an Notizen bereitgelegt haben! Reporter notieren sich oft nur Stichworte, an denen >entlang< sie bei einer Reportage frei sprechen. Daran sollten Sie sich ein Beispiel nehmen! Denn sobald Sie ablesen, wirken Sie unglaublich und gelten nicht als ernst zu nehmender Bewerber.

Kommen Sie direkt zur Sache.

- Bringen Sie den ersten Satz jeder Antwort wie in Stein gemeißelt rüber (>Ich bin dieser Aufgabe gewachsen, weil ich Projekte dieser Größenordnung bereits mehrfach mit Erfolg gemeistert habe.<)! Vermeiden Sie wachsweiche Einstiege à la >Ich denke mal<, >Wenn Sie mich so fragen<, >Was soll ich sagen< und vieles mehr.

Benutzen Sie die gesprochene Sprache.

- Sprechen Sie gesprochene Sprache! Hauptsätze, Hauptsätze, Hauptsätze. Jeder Satz trägt eine vollständige neue Information, nicht mehr. Wenn Sie Nebensätze, dann nach dem Hauptsatz (das ist leichter zu verstehen). Sagen Sie nicht: >Weil ich schon viele Jahre Budgetverantwortung habe, bin ich jetzt ...< So argumentieren wir schriftlich. In der freien Rede klingt das anders: >Seit acht Jahren habe ich Budgetverantwor-

Greifen Sie zu einfachen Satzkonstruktionen.

Wählen Sie eindeutige Formulierungen.

Sprechen Sie flüssig.

Fragen Sie nach.

Stimme vorbereiten

tung. Deshalb bin ich überzeugt ... < Die Logik ist: Erst der Fakt, dann was er bedeutet.

- Sprechen Sie (gehoben) umgangssprachlich, also im positiven Sinne schlichtes, aber gutes und grammatisch sauberes Deutsch. Im Telefoninterview sollen Sie keine wasserdicht formulierte Abhandlung zu Papier bringen, sondern kommunizieren. Verzichten Sie auf komplizierte Satzkonstruktionen, Satzeinschübe, gekünstelte Versatzstücke (>Unter Berücksichtigung all dessen können wir nun mit Blick auf die kommenden Herausforderungen davon ausgehen ...<).
- Kommunizieren Sie eindeutig und ausdrücklich! Was Sie an den Mann oder die Frau bringen wollen, muss deutlich ausgesprochen werden, nicht einfach mitklingen. Die Annahme, der Gesprächspartner wisse schon, was man meint, ist falsch. Zwischen-den-Zeilen-Sprechen hat im Telefoninterview nichts zu suchen. Ironie sollten Sie ganz unterlassen, denn sie wird (weil unterstützende und einordnende Mimik und Gestik fehlen) nicht verstanden.
- Sprechen Sie flüssig! Aber überschütten Sie Ihr Gegenüber nicht mit Fakten. Achten Sie auf Versuche Ihres Gesprächspartners, nachzufragen oder zu intervenieren.
- Scheuen Sie sich Ihrerseits nicht, nachzufragen: Habe ich Sie richtig verstanden ...
- Bereiten Sie Ihre Stimme auf das Interview vor (wenn es möglich war, einen Termin zu vereinbaren): Lockern Sie die Stimme durch leises Summen, vor allem in tieferen Tonlagen. Husten Sie behutsam ab, wenn Heiserkeit droht. Halten Sie etwas (stilles) Mineralwasser bereit. Trinken Sie vor dem Gespräch nicht zu viel Kaffee, denn dieser trocknet die Stimmbänder aus. Verzichten Sie ebenso auf trockenen Kuchen, Kekse und Nüsse, davon bleibt immer etwas tief im Rachen hängen und so besteht die Gefahr, sich zu verschlucken.

Die Durchführung

Headset benutzen

- Zu guter Letzt ein Techniktip: Telefonieren Sie mit einem Headset, also einem Kopfhörer für beide Ohren mit angebautem Mikrofon. Bei vielen Mobiltelefonen gehört ein einfaches Headset zum Lieferumfang. Für Festnetztelefone bietet der Zubehörhandel Lösungen, die sich einfach anschließen lassen, aber nicht ganz billig sind. Der Vorteil ist in jedem Fall: Sie hören mehr und besser. Und Sie haben die Hände frei! Das ist bequem und gibt Sicherheit.«

So weit die Anmerkungen von Radiotrainer Norbert Linke für die Durchführung von Telefoninterviews.

■ Phasen des Telefoninterviews

Auch Bewerber können Telefoninterview mit steuern.

Telefoninterviews dauern in der Regel zwischen 15 und 45 Minuten. Das ist eine lange Zeit, wenn das Gespräch stockend verläuft und der Interviewer Ihnen als Kandidaten jedes Wort mühsam entlocken muss. Die Zeit kann aber auch wie im Fluge vergehen, wenn sich ein angenehmer Gesprächsfluss ergibt.

Sicherlich ist es zunächst Aufgabe des Interviewers, das Gespräch zu steuern. Seien Sie sich als Bewerber jedoch bewusst, dass auch Sie in den einzelnen Phasen des Telefoninterviews viel zu einer positiven Atmosphäre beitragen können und dieses mit steuern können. Das Telefoninterview lässt sich im Wesentlichen in drei Phasen einteilen:

Begrüßung und Einstieg

Zunächst wird eine angenehme Gesprächsatmosphäre geschaffen. Wie bei einem persönlichen Einstellinterview wird auch Ihr Gesprächspartner im Telefoninterview zunächst versuchen, eine entspannte Gesprächsatmosphäre zu schaffen und einen kurzen »Fahrplan« für das Gespräch zu geben. Vermitteln auch Sie dem Interviewer, dass Sie eine positive Einstellung zu dem Telefoninterviewtermin haben.

Begrüßung und Einstieg

Andrea Weber: Guten Tag, Frau Schmitt. Mein Name ist Andrea Weber. Ich bin Personalreferentin bei der Sigema GmbH. Wir hatten ja für heute ein Telefoninterview vereinbart. Schön, dass der Termin geklappt hat. Können Sie im Moment ungestört sprechen?

Kerstin Schmitt: Guten Tag, Frau Weber. Danke für Ihren Anruf. Ja, ich habe mir den Telefontermin mit Ihnen eingeplant und freue mich auf unser Gespräch.

Andrea Weber: Sehr schön, wie angekündigt wird das Gespräch ungefähr 30 Minuten dauern. Wir haben Ihre Bewerbung aufmerksam gelesen und einige sehr interessante Ansatzpunkte im Hinblick auf die zu besetzende Position gefunden. Diese Punkte möchte ich gern im Telefonat etwas vertiefen. Selbstverständlich haben auch Sie die Möglichkeit, eigene Fragen zu stellen. Wollen wir starten?

Kerstin Schmitt: Ja, sehr gern.

Setzen Sie Ihr Qualifikationsprofil ein.

Fragenteil

Der eigentliche Kern des Telefoninterviews ist der Fragenteil. Hierbei gilt es nun, eine möglichst hohe Passgenauigkeit des eigenen Qualifikationsprofils mit den Anforderungen der Stelle herauszustellen.

Der Interviewer wird hierzu unterschiedliche Fragetechniken einsetzen, auf die wir im nächsten Kapitel näher eingehen werden. Wichtig ist, dass Sie möglichst entspannt und authentisch bleiben und ein gesundes Maß bei der Ausführlichkeit Ihrer Antworten finden. Vermeiden Sie es, ständig nur einsilbige Antworten zu geben, da dies das Gespräch sehr ins Stocken bringen kann. Aber auch ausschweifende »Romane« sind eher unpassend.

Durch das Aufgreifen von Punkten des Interviewpartners vermitteln Sie Aufmerksamkeit und tragen dazu bei, dass das Telefoninterview nicht zu einer Einbahnstraße wird. Hierzu ist es notwendig, dass Sie dem Interviewer sehr aufmerksam zuhören.

Machen Sie sich Notizen im Verlauf des Gesprächs, wenn Ihr Gesprächspartner ein Thema anspricht, auf das Sie gern näher eingehen möchten, da Sie damit für sich punk-

Greifen Sie gezielt Punkte auf.

Hören Sie aufmerksam zu.

Die Durchführung

Ein flüssiger wechselseitiger Sprachfluss ist anzustreben.

Proaktiv Argumente liefern

ten können. Indem Sie dieses Thema aufgreifen, tragen Sie zu einer angenehmen Gesprächsatmosphäre bei, bei der beide Seiten sich im flüssigen Dialog die Bälle zuspielen können.

Je geschmeidiger dieses Zusammenspiel funktioniert, umso mehr werden Sie den Eindruck gewinnen, dass die Gesprächszeit wie im Flug vergeht. Dieses Gefühl hat bei beiden Beteiligten einen wichtigen Einfluss auf den Gesamteindruck des Gesprächs. Ihr Gesprächspartner wird darüber hinaus dankbar sein, wenn Sie ihm von sich aus Argumente liefern, die Ihre Passgenauigkeit für die vakante Position unterstreichen und belegen.

Schließlich muss er im Anschluss die Entscheidung treffen, welche Kandidaten für den weiteren Bewerbungsprozess berücksichtigt werden sollen.

Fragenteil

Andrea Weber: Wir haben Niederlassungen in ganz Deutschland, wollen aber verstärkt auch den Internethandel ausbauen.

Kerstin Schmitt: Das passt sehr gut, ich habe bei meinem derzeitigen Arbeitgeber den Internethandel quasi von der ersten Stunde mit aufgebaut. Dieser ist nun ein wichtiges Vertriebsstandbein geworden.

Andrea Weber: Sehr schön, können Sie mir kurz beschreiben, wie Sie da vorgegangen sind?

Kerstin Schmitt: Sehr gern. Ich habe zunächst die verschiedenen Vertriebskanäle im Internet analysiert, also Portale wie Amazon oder Ebay, aber auch firmeneigene Plattformen. Ein zweiter wichtiger Aspekt war, ein effizientes Zahlungs- und Logistikkonzept zu entwickeln, das den Anforderungen des Internethandels gerecht wurde. Die Programmierung und eine Testphase stellten neben der Schulung unserer Mitarbeiter wichtige Teilprojekte dar. Heute wickeln wir rund 30 Prozent unseres Geschäfts über das Internet ab und konnten die Margen deutlich verbessern.

Fragen Sie nach dem weiteren Vorgehen.

Gesprächsabschluss

Beim Abschluss des Gesprächs sollte klar vereinbart werden, wie sich der weitere Auswahlprozess gestaltet und wer sich bis wann bei wem wieder meldet.

Gesprächsabschluss

Andrea Weber: Frau Schmitt, ich denke, wir haben die wesentlichen Punkte besprochen. Haben Sie noch Fragen?

Kerstin Schmitt: Vielen Dank, Frau Weber, dass Sie auch mir Gelegenheit geboten haben, eigene Fragen zu stellen, um so mein Bild von der Stelle und den damit verbundenen Aufgaben noch klarer zu gestalten.

Andrea Weber: Gut, dann möchte ich mich auch bei Ihnen für das Gespräch bedanken. Wir werden uns dann wieder bei Ihnen melden.

Kerstin Schmitt: Können Sie mir sagen, wie sich der weitere Prozess gestalten wird und welchen zeitlichen Rahmen dieser umfassen wird?

Andrea Weber: Wir werden nach den Telefoninterviews eine sogenannte Shortlist mit den Kandidaten erstellen, die wir als nächsten Schritt zu einem persönlichen Vorstellungsgespräch einladen möchten. Diese Gespräche sollen in der übernächsten Woche dann stattfinden.

Kerstin Schmitt: Vielen Dank. Dann freue ich mich, wieder von Ihnen zu hören.

Andrea Weber: Ja, Ihnen noch einen schönen Tag.

Kerstin Schmitt: Das wünsche ich Ihnen auch.

Gesprächstechniken

Bestimmte Frageformen und -techniken kommen zum Einsatz.

Die geringe Zeit, die im Rahmen des Telefoninterviews zur Verfügung steht, möchte Ihr Interviewpartner so intensiv wie möglich nutzen. Hierzu setzt er bestimmte Frageformen und Interviewtechniken ein.

Offene und geschlossene Fragen

Die wohl gebräuchlichste Frageform ist das zielgerichtete Stellen von offenen und geschlossenen Fragen.

Die Durchführung

Offene Fragen sind
»W-Fragen«.

Interviewer möchte
mehr über Bewerber
erfahren.

Geschlossene Fragen
verlangen ein »Ja«
oder »Nein«.

Legen Sie sich fest.

Offene Fragen

Eine offene Frage ist dadurch gekennzeichnet, dass sie sich nicht mit »Ja« oder »Nein« beantworten lässt. Offene Fragen werden auch »W-Fragen« genannt, da sie mit den Fragewörtern »wie«, »warum«, »weshalb«, ... beginnen. Beispiele für offene Fragen sind:

- Worauf führen Sie Ihre bisherigen beruflichen Erfolge zurück?
- Wie würden Sie die geschilderte Aufgabenstellung lösen?
- Warum haben Sie die Firma Müller verlassen?

Offene Fragen kommen dann zum Einsatz, wenn der Interviewer mehr über Sie als Kandidaten erfahren möchte und Sie Entscheidungen oder Verhaltensweisen begründen sollen. Sie werden mit einer offenen Frage aufgefordert, Zusammenhänge zu erläutern und Sachverhalte zu erklären. Damit liefern Sie wichtige Informationen und geben Ihrem Gesprächspartner die Möglichkeit, Hintergründe zu bestimmten Fakten zu erfahren, aber auch Beweggründe zu verstehen. Mittels offener Fragen versucht der Interviewer auch, einen Eindruck über die Ausdrucksfähigkeit, das logische Denken und die Argumentationsstärke von Ihnen als Bewerber zu bekommen. Offene Fragen dienen also dazu, den Gesprächsfluss zu erhöhen und Ihren Redeanteil als Bewerber zu steigern.

Geschlossene Fragen

Bei geschlossenen Fragen handelt es sich im Gegenzug um Fragen, die kurz und prägnant mit »Ja« oder »Nein« oder einem Faktum beantwortet werden können. Beispiele für geschlossene Fragen sind:

- Sind Sie mobil?
- Trauen Sie sich eine Führungsaufgabe zu?
- Wann haben Sie das erste Mal in einer Projektstruktur gearbeitet?

Geschlossene Fragen werden immer dann gestellt, wenn Sie als Bewerber einen Sachverhalt auf den Punkt bringen und sich festlegen sollen. Geschlossene Fragen haben

häufig einen Entscheidungscharakter. Sie fordern dazu auf, nicht um einen bestimmten Sachverhalt herumzureden, sondern Farbe zu bekennen.

Es ist wenig sinnvoll, bei geschlossenen Fragen nur ausweichend oder zögerlich zu antworten. Besser ist es, wenn Sie Ihre Antwort an bestimmte Rahmenbedingungen knüpfen und diese damit erläutern.

Antwort auf eine geschlossene Frage

Interviewer: Trauen Sie sich eine Führungsaufgabe zu?

Bewerber: Ja, ich habe bereits als Jugendleiter erste Erfahrung in der Führung von Gruppen sammeln können. Wichtig wäre mir zu erfahren, ob Sie mich als Unternehmen z. B. durch Schulungen bei der Übernahme von Führungsaufgaben unterstützen?

Sofern die Frage für Sie nicht eindeutig ist, klären Sie dies im Vorfeld, bevor Sie vorschnell eine Antwort geben. Das Telefoninterview sollte mit Ihrem Gesprächspartner bildlich gesprochen auf Augenhöhe erfolgen. Dies bedeutet, dass Sie bei Unklarheiten diese auch kommunizieren und sich nicht einschüchtern lassen.

Verständnisfrage

Interviewer: Sind Sie mobil?

Bewerber: Was verstehen Sie unter mobil, dass ich einen Führerschein habe oder in welchem Umfang ich zu Dienstreisen bzw. Auswärtseinsätzen bereit bin?

Stressinterview

Druck verspüren heißt noch nicht, dass ein Stressinterview stattfindet.

Der Begriff des Stressinterviews kursiert häufig in Bewerberkreisen und löst viele Ängste aus. Die Tatsache, dass Sie sich als Bewerber »unter Druck« fühlen, ist für sich genommen noch kein klares Indiz für ein Stressinterview. So mag die Frage nach sehr häufigen Stellenwechseln in kurzer Zeit für Sie mit Stress verbunden sein. Für den Interviewer verbirgt sich jedoch hinter dieser Frage ein tatsächliches Interesse, die Hintergründe oder Ursachen zu erfahren. Letztendlich geht es für ihn darum, abschätzen

Die Durchführung

zu können, ob diese Tatsachen ein Risiko im Hinblick auf die Stellenbesetzung für ihn bedeuten können. Bei häufigen Stellenwechseln in der Vergangenheit muss er möglicherweise damit rechnen, dass Sie auch sein Unternehmen schnell wieder verlassen werden. Ihre Aufgabe ist es daher, die Bedenken inhaltlich auszuräumen und deutlich zu machen, worin die Unterschiede zur aktuellen Situation bestehen.

Beschäftigen Sie sich im Vorfeld des Telefoninterviews besonders intensiv mit Ihren »schwarzen Flecken« im Lebenslauf und legen Sie sich eine Argumentation zurecht, die nachvollziehbar ist, aber nicht in eine endlose Rechtfertigung ausufert. So nehmen Sie sich die Angst vor der Frage und reduzieren Ihr Stressgefühl.

Antwort auf eine schwierige Frage

Interviewer: Sie wollen jetzt innerhalb von vier Jahren zum dritten Mal die Stelle wechseln. Können Sie mir dies bitte erläutern?

Bewerber: Ja, es ist für mich nachvollziehbar, dass Sie auf diesen Punkt in meinem Lebenslauf näher eingehen möchten, da Sie darin ein mögliches Risiko für die Besetzung Ihrer Stelle sehen. Vor vier Jahren wurde aufgrund von Insolvenz mein über zehnjähriges Arbeitsverhältnis mit der Weber GmbH beendet. Ich hatte mich sehr zügig um eine neue Stelle bemüht, die Firma Huber bot mir auch einen Arbeitsplatz an, allerdings erst zum 01.07., da sich bei der Eröffnung des neuen Standorts Terminverzögerungen ergaben. Um nicht in der Zwischenzeit arbeitslos zu sein, habe ich eine befristete Aushilfsstelle für die Übergangszeit angenommen. Sie können hierzu gern mit Herrn Winkler sprechen, der Ihnen das bestätigen kann. Da sich die Druckbranche wirtschaftlich immer schwieriger gestaltet, möchte ich jetzt ganz bewusst einen Branchenwechsel vornehmen. Ich mache dies aus einer unbefristeten Arbeitsverhältnis heraus, um einem für mich wirklich passende Stelle zu finden und nicht zeitlich unter Druck zu stehen. Ich kann Ihnen versichern, dass ich wieder an einem längerfristigen Arbeitsverhältnis interessiert bin.

Sie werden als Bewerber bewusst unter Druck gesetzt.

Unter einem echten Stressinterview versteht man eine Interviewform, bei der Sie als Bewerber ganz bewusst

unter Druck gesetzt werden, um Ihre Belastbarkeit und Ihre Stressresistenz zu testen. Hierzu werden kritisch formulierte Fragen teilweise auch zügig hintereinander gestellt. Dabei geht es nicht in erster Linie um die inhaltliche Beantwortung der Frage, sondern darum, wie Sie mit der Frage umgehen.

Stressfragen und Antworten

Interviewer: Ihr Lebenslauf gibt mir keine Anhaltspunkte, dass Sie Situationen, wie sie in der von uns zu besetzenden Position auf Sie zukommen werden, jemals schon gemeinsam haben. Was gibt Ihnen die Sicherheit, dass Sie diesen Aufgaben gewachsen sind?

Bewerber: Ich habe es bei meinen bisherigen Positionen immer geschafft, neue Herausforderungen auch erfolgreich zu meistern. So gelang es mir in meiner derzeitigen Stelle, ein komplett neues Produktsegment erfolgreich zu etablieren. Ein gewisser Kick muss für mich schon dabei sein, ansonsten könnte ich auf meiner bisherigen Stelle ja bleiben.

Interviewer: Denken Sie nicht, dass die Position noch eine Nummer zu groß für Sie ist?

Bewerber: Nein, ansonsten hätte ich mich nicht auf die Stelle beworben.

Interviewer: Ihr Argument konnte mich nicht wirklich überzeugen. Haben Sie nicht etwas mehr zu bieten?

Bewerber: Gern kann ich Ihnen noch weitere Argumente liefern. Welche Aspekte wären denn für Sie dabei besonders hilfreich?

Stressinterviews sind eher selten.

Zunächst sollten Sie als Bewerber wissen, dass die Form des Stressinterviews weniger häufig anzutreffen ist, als dies in der Bewerberliteratur oft geschildert wird. Sollten Sie dennoch Stressfragen gestellt bekommen, gilt eine Devise: Ruhe bewahren! Tief durchatmen! Gelassen reagieren!

Die Durchführung

Schweigen als Technik

Gerade am Telefon kann das Schweigen Ihres Gegenübers eine schwer einzuschätzende Situation für Sie als Bewerber darstellen. Insbesondere bei Themen, die eher kritische Aspekte Ihrer Qualifikation beinhalten, setzen Interviewer das Schweigen ganz bewusst ein, um Sie zu weiteren Aussagen zu veranlassen.

Lassen Sie sich nicht irritieren

Überlegen Sie sich im Vorfeld des Telefoninterviews sehr genau, welche Aussagen Sie machen möchten und welche nicht.

Das Schweigen Ihres Gegenübers darf kein Auslöser für Sie sein, mehr Aussagen zu machen, als Sie ursprünglich gewollt haben.

Fragen Sie aktiv nach.

Da Sie im Telefoninterview nicht die Möglichkeit der Gestik oder Mimik zur Verfügung haben, sollten Sie das Schweigen aktiv durch eine Frage aufgreifen: »Herr Müller, ich höre Sie nicht mehr, können Sie mich noch verstehen? Soll ich meine letzte Antwort nochmals wiederholen?«

Schildern Sie konkrete Situationen aus der Vergangenheit.

Die Abfrage realen Verhaltens

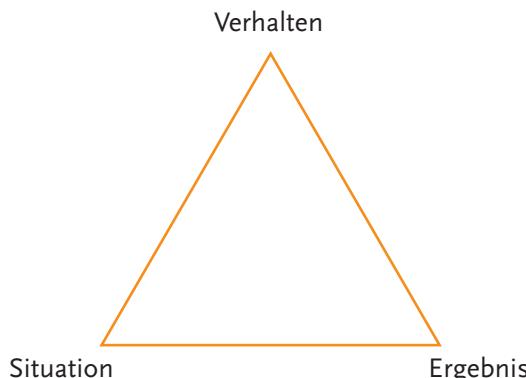
Ihr Gesprächspartner möchte mit seinen Fragen einen möglichst fundierten Eindruck Ihrer Verhaltensweisen bekommen. Konjunktivfragen nach dem Motto: »Wie würden Sie sich in einer bestimmten Situation verhalten?« sind dafür nicht besonders geeignet. So können Sie als Bewerber zwar eine bestimmte Verhaltensweise beschreiben, es besteht für Ihren Gesprächspartner jedoch keine Sicherheit, dass Sie die beschriebene Verhaltensweise in der Realität auch tatsächlich praktizieren werden. Vor diesem Hintergrund wurde die sogenannte Interviewtechnik entwickelt, die auf dem Ansatz beruht, dass real gezeigtes Verhalten aus der Vergangenheit mit einer hohen Wahrscheinlichkeit auch in der Zukunft wieder

Es geht um Ihr eigenes Verhalten.

praktiziert werden wird. Damit soll zukünftiges Verhalten prognostizierbar werden.

Die Interviewtechnik arbeitet mit der Frageform: »Können Sie mir bitte eine Situation aus der Vergangenheit schildern, in der Sie ... gezeigt haben?«

Im Rahmen der Interviewmethode beziehen sich die Fragen deshalb auf reale Situationen aus Ihrer Vergangenheit. Sie werden gebeten, eine *Ausgangssituation* zu beschreiben, anschließend soll das *eigene Verhalten* in dieser Situation erläutert werden und zum Schluss wird das Fragedreieck durch die Angaben zur bewirkten Veränderung komplettiert. Dies wird im Dreieck als *Ergebnis* dargestellt.



Überlegen Sie sich schon im Vorfeld Situationen.

Achten Sie darauf, dass Ihr Beispiel eine ganz konkrete Situation und das damit verbundene Verhalten beschreibt, und machen Sie sich im Vorfeld des Telefoninterviews schon entsprechende Gedanken zu den wichtigsten Anforderungskriterien.

Allgemeine Beschreibungen wie »Ich mache immer ...«, »Man sollte ...«, »Es ist gut, wenn ...« sind hier unpassend und nicht zielführend. Versuchen Sie, möglichst aktive Aussagen wie »Ich habe ...« oder »Mir ist es gelungen, ...« zu formulieren.

Die Durchführung

Abfragekriterium Überzeugungskraft

Interviewer: Ist es Ihnen in der Vergangenheit einmal gelungen, andere Personen von der von Ihnen vorgeschlagenen Vorgehensweise zu überzeugen? Können Sie mir hierzu bitte ein Beispiel nennen?

Bewerber: Ja, da fällt mir folgendes Beispiel ein: Ich war letzte Woche in einer Projektgruppe und wir sollten die Gestaltung des Messestandes unseres Unternehmens für das kommende Jahr ausarbeiten. Jeder Projektmanager wollte zunächst sein Produkt ganz zentral positioniert haben. Die Diskussion ging hin und her, doch beharrte jeder auf seinem Standpunkt. Ich habe dann vorgeschlagen, dass wir den Messestand mal auf einem großen Plakat aufzeichnen und verschiedene alternative Gestaltungen, die grundsätzlich denkbar sind, einfach sammeln und uns ansehen. Da dies die festgefaßte Situation entkrampfte und auch körperliche Bewegung brachte, waren alle dazu bereit. Dadurch haben wir sehr kreative Ansätze gewonnen. Schließlich konnten sich alle auf eine sternförmige Gestaltung einigen, bei der jedes Produkt von der Standmitte aus zentral ein Segment erhielt.

Umgang mit kritischen Fragen

Erfahrungsgemäß haben Bewerber die meisten Bedenken beim Umgang mit kritischen Fragen. Lassen Sie uns deshalb auf typische Fragen im Einzelnen näher eingehen:

Frage nach Rückschlägen

»Mit welchen Rückschlägen mussten Sie bisher fertig werden?«

Kein Mensch erwartet von Ihnen, dass Sie nur Erfolge erlebt haben. Rückschläge können sogar sehr hilfreich sein, da sie uns zum Nachdenken veranlassen, Verhaltensänderungen bewirken und damit einen Lerneffekt haben. Wenn Sie über Rückschläge sprechen, sollten Sie den Fokus darauf richten, was Sie aus dieser Situation gelernt

Was haben Sie aus der Situation gelernt?

Stehen Sie zu Ihrem Verhalten.

Begründen Sie Ihre Entscheidung, rechtfertigen Sie sich aber nicht.

haben und wie Sie die Erkenntnisse hilfreich in Ihr zukünftiges Handeln einfließen lassen konnten.

Lücken im Lebenslauf

»Aus Ihrem Lebenslauf geht nicht hervor, was Sie im Zeitraum xyz gemacht haben. Können Sie uns hierzu noch Informationen geben?«

Versuchen Sie nicht, Dinge zu vertuschen! Wenn Sie z. B. nach dem Studium auf eine längere Auslandsreise gegangen sind, beschreiben Sie die Erfahrungen, die Sie gemacht haben und inwiefern diese Zeit Sie geprägt hat. Entscheidend ist, dass Sie zu Ihrem Verhalten stehen und nicht versuchen, sich zu rechtfertigen.

Frage nach einem Abbruch des Studiums oder der Ausbildung

»Sie haben Ihr Studium / Ihre Ausbildung abgebrochen, können Sie uns dies näher erläutern?«

Wichtig ist, wie Sie heute selbst zu dieser Entscheidung stehen. Je besser Sie dieses – in der Regel negative – Erlebnis verarbeitet haben, umso souveräner werden Sie mit der Frage umgehen können. Stehen Sie zu Ihrer damaligen Entscheidung, erklären Sie die Beweggründe kurz, aber verfallen Sie nicht in die Rolle dessen, der sich rechtfertigen muss. Halten Sie sich immer vor Augen: Trotz der Tatsache, dass Sie Ihr Studium oder Ihre Ausbildung abgebrochen haben, wurden Sie für ein Telefoninterview ausgewählt. Das heißt, dass man unter Berücksichtigung dieser Tatsache an Ihnen interessiert ist. Wenn der Abbruch ein K.-o.-Kriterium wäre, würde man Ihnen nicht die Zeit des Interviews widmen. Mit der Frage bringt ein Arbeitgeber nur seine Sorge zum Ausdruck, Sie könnten auch bei ihm schnell das Handtuch werfen. Geben Sie mit Ihrer Argumentation Ihrem Gesprächspartner die Sicherheit, dass er diese Sorge nicht zu haben braucht. Dies gelingt Ihnen durch Beispiele, mit denen Sie Durchhaltevermögen und Ausdauer bewiesen haben.

Die Durchführung

Erläutern Sie wertungsfrei unterschiedliche Vorstellungungen.

Machen Sie die gezielte Suche deutlich.

Frage nach Kündigungen

»Warum haben Sie Ihr bisheriges Arbeitsverhältnis selbst gekündigt?«

Diese Frage wird häufig dann gestellt, wenn aus den Unterlagen eine Eigenkündigung hervorgeht und Sie sich dennoch aus der Arbeitslosigkeit heraus bewerben. Der Arbeitgeber vermutet, dass letztendlich doch eine arbeitgeberseitige Kündigung zugrunde liegt, die Sie nur vertuschen möchten.

In einem solchen Fall ist es wichtig, abschätzen zu können, wie der ehemalige Arbeitgeber auf eine mögliche Nachfrage hin reagieren wird. Häufig ist eine Kündigung das Ergebnis eines Prozesses, bei dem beide Seiten feststellen, dass die Zusammenarbeit nicht mehr funktioniert. Versuchen Sie, emotionslos und wertungsfrei darzustellen, dass die jeweiligen Vorstellungen hinsichtlich der Zusammenarbeit unterschiedlich waren und es daher für Sie keinen Sinn mehr ergab, das Arbeitsverhältnis fortzuführen.

Wenn Sie tatsächlich selbst gekündigt haben und nun arbeitslos geworden sind, gehen Sie möglichst offensiv damit um. Wenn Sie zum Ausdruck bringen, dass Sie gewohnt sind, selbst Entscheidungen zu treffen, und sich ganz bewusst die Zeit nehmen, um sich aktiv eine für Sie passende Stelle zu suchen, kann das durchaus von Souveränität zeugen.

Frage nach Arbeitslosigkeit

»Welche Gründe hat es Ihrer Meinung nach, dass Sie bereits xxx Monate arbeitslos sind?«

Auch bei diesen Fragen gilt es, Ruhe zu bewahren. Sicherlich kommt bei Ihnen insbesondere bei dieser Frage schnell das Gefühl auf, dass Sie angegriffen werden, weil der Interviewer in eine offene Wunde trifft. Machen Sie sich jedoch bewusst, dass sich hinter dieser Frage häufig die Sorge Ihres Gesprächspartners verbirgt, dass Sie mögliche Defizite haben, die er bisher noch nicht erkannt hat, oder dass Sie einfach nicht ernsthaft eine Neuanstellung

suchen. »Warum findet der Bewerber keinen Job?« ist damit keine Stressfrage, sondern zeigt den ernsthaften Wunsch, eine gute Wahl zu treffen. Machen Sie deutlich, dass Sie sich nur sehr zielgerichtet bewerben und Ihre Bewerbungen gründlich vorbereiten. Stellen Sie auch heraus – wenn dies der Fall war –, dass Sie sich Zeit für eine Standortbestimmung genommen haben, um für sich klar herauszuarbeiten, wohin die weitere berufliche Reise gehen soll. Insbesondere die Bereitschaft von ehemaligen Arbeitgebern, als Referenz für Ihre erfolgreiche Arbeit zur Verfügung zu stehen, kann hier sehr hilfreich sein und Bedenken abbauen.

Frage nach beruflicher Veränderung

»Warum wollen Sie sich beruflich verändern?«

Es ist immer vorteilhaft, eine positive Motivation zu haben und nicht nach dem Motto »Hauptsache weg vom bisherigen Arbeitgeber« zu argumentieren. Stellen Sie Ihre Erwartungen heraus, die Sie mit der neuen Stelle verbinden, und verdeutlichen Sie, warum gerade dieser Arbeitgeber aus Ihrer Sicht ein passender Partner ist.

Frage nach absehbaren Schwierigkeiten

»Bei welcher Aufgabe sehen Sie die größten Schwierigkeiten auf sich zukommen?«

Sprechen Sie am besten nicht von »Schwierigkeiten«, sondern betonen Sie, dass es für Sie gerade ja einen Anreiz darstellt, in der zukünftigen Stelle auch mit neuen beruflichen Herausforderungen konfrontiert zu werden. Es ist wenig ratsam, einfach so zu tun, als ob Sie alle Aufgabenstellungen der vakanten Position aus dem Effeff beherrschen, wenn Ihnen offensichtlich diesbezügliche Erfahrungen fehlen. Indem Sie konkret aufzeigen, wie Sie in der Vergangenheit bereits erfolgreich mit solchen Situationen umgegangen sind und welche Fähigkeiten und Erfahrungen Ihnen dabei jetzt helfen können, wird auch Ihr Gesprächspartner Ihnen zutrauen, den Job zu meistern.

Stellen Sie Ihre positive Wechselmotivation heraus.

Benennen Sie reizvolle Herausforderungen.

Die Durchführung

Der Chef sollte früh und umfassend informiert werden.

Ziehen Sie Frage nicht ins Lächerliche.

Frage nach Fehlentscheidungen

»Sie haben in einer wichtigen Sache eine Fehlentscheidung getroffen. In welcher Form sollte aus Ihrer Sicht der Vorgesetzte informiert werden?«

Solche Fragen werden immer dann gestellt, wenn ein Vorgesetzter schon schlechte Erfahrungen machen musste. Es gibt nichts Schlimmeres für einen Chef, als von dritter Seite von Fehlern oder Defiziten in seinem Bereich zu erfahren. Daher muss die klare Strategie lauten, den Chef so früh wie möglich und direkt zu informieren, damit dieser entsprechende Maßnahmen zur Schadensbegrenzung ergreifen kann und auf mögliche Angriffe von Dritten vorbereitet ist. Indem Sie ferner aufzeigen, was Sie bereits unternommen haben, um die Sache so schnell wie möglich wieder in den Griff zu bekommen, zeigen Sie Initiative und Verantwortungsbereitschaft.

Frage nach persönlicher Entwicklung

»In welchen Bereichen wollen Sie noch an sich arbeiten?«

Diese Formulierung ist eine nette Umschreibung und ist eigentlich eine Frage nach Ihren Schwächen. Es ist nicht zu empfehlen, sich als perfekt darzustellen und jegliche Schwächen von sich zu weisen. Auch der Ansatz, die Frage ins Lächerliche zu ziehen – etwa durch Antworten wie »An meiner Schwäche für schöne Frauen oder schnelle Autos« –, wirkt weder professionell noch der Situation angepasst. Bedenken Sie, dass Sie im Gegensatz zu einem persönlichen Gespräch Ihre Antwort nicht noch zumindest mit einem Schmunzeln begleiten können. Ihre Schwächen sollten nicht im absoluten Gegensatz zum Anforderungsprofil stehen, also wenn Sie z. B. als Architekt ein schlechtes räumliches Vorstellungsvermögen nennen. Ansonsten ist es hilfreich, aufzuzeigen, in welchen Bereichen Sie in der Vergangenheit eine Schwäche hatten und wie Sie bereits erfolgreich daran gearbeitet haben. Zeigen Sie Lernbereitschaft und belegen Sie diese anhand eines Beispiels.

Gehen Sie offensiv mit eindeutigen Schwächen um.

Sofern Sie offensichtliche Schwächen haben, die auch dem Interviewpartner bereits im Telefonat auffallen, z. B. wenn Sie sehr schüchtern sind, kann es auch eine sinnvolle Strategie sein, diese Schwäche direkt anzusprechen. Machen Sie deutlich, wie Sie gelernt haben, im Alltag damit umzugehen. Letztendlich geht es darum, dem Interviewer das Gefühl zu geben, dass Sie keine Defizite besitzen, die für Ihre Mitarbeit im Unternehmen ein großes Problem oder ein K.-o.-Kriterium darstellen.

Punkten Sie mit Ihren Stärken

Halten Sie Ihre Ausführungen zu den Defiziten möglichst kurz und verlieren Sie sich nicht in endlosen Erklärungen, warum Sie die genannte Schwäche haben. Letztendlich können Sie nur über Stärken und Fähigkeiten punkten.

Nennen Sie Ihre Vorstellungen.

Frage nach mittelfristigen Plänen

»Wo sehen Sie sich in fünf Jahren?«

Sofern Sie bereits klare Vorstellungen haben, können Sie diese durchaus nennen. Etwas Vorsicht ist geboten, wenn Sie ganz konkrete Positionen im Unternehmen im Auge haben. Ohne wirklich mit den internen Firmenstrukturen vertraut zu sein, ist es oft schwierig, hier eine realistische Aussage machen zu können.

Sofern Sie bezüglich Ihrer weiteren beruflichen Zukunft noch nicht genau wissen, welche Ziele Sie mittelfristig haben, versuchen Sie nicht, etwas vorzuspielen nach dem Motto »Wenn ich als guter Kandidat wahrgenommen werden möchte, muss ich eine Führungsposition anstreben.« Ein wichtiger Aspekt wird zunächst sein, die neue Position sicher auszufüllen und dann offen zu sein für Entwicklungsmöglichkeiten, die sich im Unternehmen bieten werden. In der Regel wird es auch aus Sicht des Unternehmens keine verbindlichen Aussagen geben können, wie sich die Situation in fünf Jahren darstellen wird. Zeigen Sie

Die Durchführung

Haben Sie den eigenen Kündigungs-termin im Kopf.

Geben Sie den Vertrag als Basis für Kündigungsfrist an.

Nennen Sie keine Firmennamen.

Ihre Bereitschaft zu Engagement und zur Übernahme von Verantwortung, das sind wichtige Pfeiler. Auch hier gilt es wieder, die Angaben durch entsprechende Beispiele aus der Vergangenheit zu untermaalen.

Frage nach dem Eintrittstermin

»Wann ist Ihr frühester Eintrittstermin?«

Sofern Sie sich aus einem bestehenden Arbeitsverhältnis heraus bewerben, sollten Sie im Vorfeld des Telefoninterviews Ihre vertraglichen Kündigungsfristen prüfen. Es macht einen denkbar schlechten Eindruck, wenn Sie hierzu keine Aussage machen können. Sofern mit Ihrem derzeitigen Arbeitgeber eine vorzeitige Aufhebungsvertragsvereinbarung denkbar ist, können Sie dies andeuten. Vermeiden Sie jedoch verbindliche Aussagen, sofern diese nicht wirklich schon fixiert sind. Wenn Ihr Arbeitsverhältnis noch besteht, jedoch bereits zu einem bestimmten Termin gekündigt ist, bestehen verschiedene Möglichkeiten. Sofern Sie bereits in Ihrer Bewerbung die Beendigung des Arbeitsverhältnisses offen angesprochen haben, sollten Sie auch den tatsächlichen Beendigungstermin nennen. Haben Sie in Ihrer Bewerbung das bestehende Arbeitsverhältnis genannt und sind nicht darauf eingegangen, dass es bereits gekündigt ist, empfiehlt es sich, bei der Frage nach der Kündigungsfrist zunächst die Regelungen in Ihrem Arbeitsvertrag zugrunde zu legen.

Die Option eines möglicherweise früheren Eintrittstermins kann nach Rücksprache mit dem Arbeitgeber als Option in den Raum gestellt werden. Wenn Sie sich aus der Arbeitslosigkeit heraus bewerben, sollten Sie den 01. bzw. den 15. des nächsten Monats nennen. Die Aussage »sofort« wirkt immer leicht panisch.

Frage nach weiteren Bewerbungen

»Sind Sie noch mit weiteren Unternehmen im Gespräch?«

Sofern Sie sich aktiv bewerben, können Sie diese Frage ruhig wahrheitsgemäß mit » Ja« beantworten. Wer sich aus der Arbeitslosigkeit heraus oder nach dem Studienab-

schluss nur bei einem Unternehmen bewirbt, wirkt eher naiv. Gleichzeitig belebt Konkurrenz das Geschäft, sprich, Sie werden als Kandidat dadurch attraktiver, wenn Sie mehrere Eisen im Feuer haben. Bei der Nennung von Namen anderer Unternehmen, bei denen Sie sich beworben haben, sollten Sie allerdings eher zurückhaltend sein. Ihr Gesprächspartner wird Ihnen auch nicht Ihre Mitbewerber nennen.

Fremdsprachenkenntnisse

Beschreiben Sie Ihre Fremdsprachenkenntnisse realistisch.

»May we talk English?« Wenn eine Position Fremdsprachenkenntnisse erfordert, sollten Sie damit rechnen, dass bereits im Telefoninterview Ihre Sprachkenntnisse getestet werden.

Seien Sie deshalb bereits bei der Beschreibung Ihrer Fremdsprachenkenntnisse in den Bewerbungsunterlagen realistisch. Wer z. B. von »fließendem Englisch« spricht, sollte dies auch in einem Telefoninterview abrufen können. Sofern Sie also damit rechnen müssen, dass Ihre Sprachkenntnisse auf den Prüfstand kommen, ist es auf jeden Fall empfehlenswert, diese in den Tagen vor dem Interview wieder aufzufrischen. Dies kann mittels Sprach-CDs, fremdsprachigen Fernsehprogrammen oder durch die aktive Anwendung der Kenntnisse in Gesprächen leicht umgesetzt werden.

Recherchieren Sie typische Fachbegriffe

Überlegen Sie sich insbesondere, wie typische Fachbegriffe aus Ihrem beruflichen Umfeld in der Fremdsprache heißen.

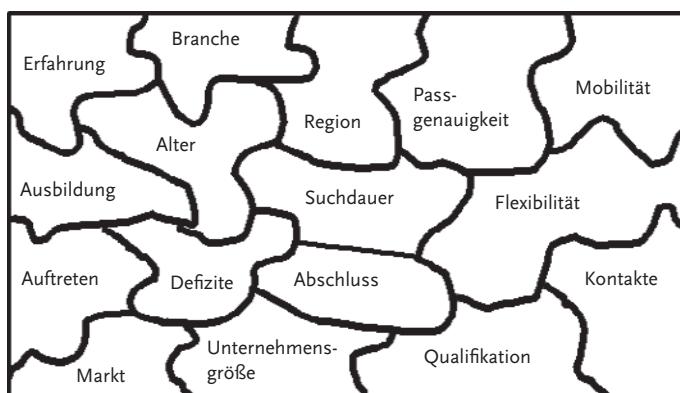
Die Durchführung

Kennen Sie Ihren
Marktwert?

Gehaltsvorstellung

Sofern Sie in Ihren Bewerbungsunterlagen keine Angaben zu Ihren Gehaltsvorstellungen gemacht haben, wird mit hoher Wahrscheinlichkeit dieses Thema im Rahmen des Telefoninterviews zur Sprache kommen.

Um auch auf die Frage »Wo liegen denn Ihre Gehaltsvorstellungen?« gut vorbereitet zu sein, sollten Sie im Vorfeld Ihren Marktwert möglichst gut einschätzen. Dieser wird durch eine Vielzahl von Faktoren bestimmt. Die folgenden Kriterien haben dabei Einfluss auf Ihren Marktwert:



Der eigene Marktwert

Informationsmöglichkeiten zur Orientierung bieten z. B. Tarifverträge oder Gehaltsvergleiche, wie sie etwa bei www.monster.de regelmäßig veröffentlicht werden. Berufsverbände (z. B. VDI für Ingenieure oder GDCh für Chemiker) führen auch regelmäßig Erhebungen für ihre Berufsgruppen zum Thema Gehalt durch. Als Berufsstarter bieten sich ferner spezielle Portale wie z. B. www.staufenbiel.de oder www.absolventa.de an. Aber auch Gespräche mit Freunden in ähnlichen Positionen und der Kontakt zu Personaldienstleistern und Personalberatern, die den Markt aktiv verfolgen, helfen bei der Einschätzung. Eine mögliche Strategie auf die Frage nach den Gehaltsvorstellungen kann darin bestehen, dass Sie Ihrerseits den

Fragen Sie den
Gesprächspartner
nach dem Gehalts-
rahmen.

Sprechen Sie das Vergütungspaket an.

Interviewer bitten, einen Gehaltsrahmen für die Position zu nennen. Geht er darauf ein, haben Sie einen guten Orientierungswert, an dem Sie Ihre Aussage anpassen können.

Besteht der Interviewer darauf, dass Sie Ihrerseits zunächst eine konkrete Zahl nennen, können Sie zum einen direkt darauf antworten. Zum anderen bietet sich an, zunächst nachzufragen, wie sich das Vergütungspaket gestaltet, sprich welche Nebenleistungen eingeschlossen sind. Dies können z. B. erfolgsabhängige Vergütungsanteile, vermögenswirksame Leistungen, Firmenrenten, Firmenwagen, ein Jobticket für den öffentlichen Nahverkehr oder auch Kinderbetreuungskosten sein. So haben Sie eine solidere Basis, um eigene Aussagen zu Ihren Gehaltsvorstellungen zu machen. Sicherlich hängen diese nicht zuletzt davon ab, wie dringend Sie eine neue Stelle suchen. Befinden Sie sich in einer ungekündigten Position, mit der Sie grundsätzlich zufrieden sind, und werden Sie von einem Headhunter angesprochen, sollte der finanzielle Anreiz höher sein, als wenn Sie Arbeit suchend sind und kurzfristig einen neuen Arbeitsplatz benötigen. Im Rahmen des Telefoninterviews wird es in der Regel nur darum gehen, einen Gehaltsrahmen abzustecken. Dass hier die gegenseitigen Vorstellungen zumindest grob zusammenpassen, ist jedoch eine wichtige Voraussetzung, damit es zu einem persönlichen Vorstellungsgespräch kommt.

Umgang mit unzulässigen Fragen

Nicht alle Fragen sind zulässig.

Nicht alle Fragen, deren Antworten Ihren Interviewer interessieren würden, sind rechtlich gesehen zulässig. Unter anderem das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) setzt hier Grenzen, welche Themenbereiche für einen Arbeitgeber tabu sind. Als Bewerber sollten Sie deshalb zunächst wissen, welche Fragen nicht gestellt werden dürfen.

Unzulässige Fragen

Die folgenden Fragen dürfen nicht gestellt werden:

- Konfession (außer bei Tendenzbetrieben, etwa Kirchen)
- Homosexualität
- Schwangerschaft
- Krankheiten, sofern sie nicht unmittelbar im Zusammenhang mit den Aufgaben stehen (die Frage nach Farbenblindheit bei einer visuellen Prüftätigkeit wäre zulässig)
- Intimitäten (z. B. Sexualverhalten, konkrete Familienplanung)
- Gewerkschaftszugehörigkeit (außer bei Tendenzbetrieben wie Gewerkschaften)
- Parteizugehörigkeit (außer bei Tendenzbetrieben wie Parteien)
- Hobbys, Freizeitgestaltung
- Abstammung, Ethnie
- Vermögensverhältnisse (außer bei Positionen mit umfangreichem Geldverkehr)

Reaktionsmöglichkeiten

Sie können wahrheitswidrig antworten.

Sollten Sie dennoch solche unzulässigen Fragen gestellt bekommen, können Sie diese wahrheitswidrig beantworten, ohne dass Ihnen daraus ein Nachteil entstehen kann. Sofern Sie nicht lügen möchten, bietet sich auch die Strategie an, den Interviewer zu fragen, inwieweit diese Frage mit den Anforderungen des Jobs zu tun hat. Denn nur solche Fragen dürfen als Auswahlkriterium herangezogen werden. Die Strategie, den Interviewer darauf aufmerksam zu machen, dass er eine unzulässige Frage stellt, ist eher weniger empfehlenswert, da dies direkt eine Konfliktsituation provoziert. Sollten Sie unzulässige Fragen gestellt bekommen und eine Absage erhalten, haben Sie die Möglichkeit, eine entsprechende Diskriminierungsklage einzureichen.

Eigene Fragen sind ein Gradmesser für die Bewerberqualität.

Eigene Fragen stellen

Eigene Fragen zu stellen, dient natürlich zum einen dazu, mehr Informationen über die zu besetzende Position zu erhalten und sich damit ein klareres Bild machen zu können. Gleichzeitig sind für viele Interviewer die eigenen Fragen eines Bewerbers auch Gradmesser, um die Qualität eines Bewerbers einschätzen zu können. Gute Kandidaten stellen in der Regel auch gute Fragen. Daher sollten Sie sich im Vorfeld hierzu einige Gedanken machen.

Informationen über das Unternehmen und die Stelle

Wenn Sie mit einem Personalberater das Telefoninterview führen und das ausschreibende Unternehmen noch nicht bekannt ist, sollten Sie nicht insistieren, den Namen zu erfahren. Teilweise gibt es klare Vorgaben an den Personalberater, dass erst bei der Einladung zu einem persönlichen Gespräch der potenzielle Arbeitgeber genannt werden darf. Dennoch können Sie über Fragen eine Eingrenzung z. B. nach der Region, der Branche oder der Marktpositierung vornehmen.

Nachfolgend einige Fragen, die hilfreich sein können:

- Wie ist die organisatorische Einbindung der Stelle?
- Wer ist der disziplinarische Vorgesetzte?
- Wird die Stelle neu geschaffen oder existiert diese bereits?
- Warum wird die Stelle neu besetzt?
- Wo liegen die Aufgabenschwerpunkte?
- Zu welchen internen Bereichen gibt es Schnittstellen?
- Wer sind die wichtigsten externen Ansprechpartner?
- In welchem Umfang bewegt sich die Reisetätigkeit?
- Welche Erwartungen bestehen an den zukünftigen Stelleninhaber?
- Beinhaltet die Stelle Budgetverantwortung?

Die Durchführung

Berufen Sie sich auf Unternehmensinformationen.

Themen nochmals aufgreifen

Vermeiden Sie Dopplungen

Sofern Sie sich auf eine ausgeschriebene Stelle bewerben, achten Sie darauf, dass sich die Antworten auf Ihre Fragen nicht bereits direkt aus dem vorliegenden Ausschreibungstext entnehmen lassen.

Gute Vorbereitung signalisieren

Lassen Sie durch Ihre Fragen erkennen, dass Sie sich bereits vorab informiert haben. »Auf Ihrer Homepage habe ich gelesen, dass Sie eine weitere Expansion planen. Können Sie mir sagen, welche Regionen Sie dabei besonders im Auge haben?« Fragen zur Arbeitszeit, Urlaubsanspruch oder Nebenleistungen sollten am besten im Zusammenhang mit der Gehaltsfrage und dem damit verbundenen Vergütungspaket gestellt werden (siehe Kapitel »Gehaltsvorstellung«).

Sofern am Ende des Telefoninterviews die weitere Vorgehensweise noch nicht klar vereinbart ist, sollten Sie auch diesbezüglich fragen.

- Wie sieht der weitere Auswahlprozess aus?
- Bis wann werden Sie sich voraussichtlich wieder bei mir melden?
- Wird als Nächstes ein persönliches Vorstellungsgespräch stattfinden?
- Wer werden die weiteren Gesprächspartner sein?

Kritische Punkte klarstellen

Sollten Sie gegen Ende des Gesprächs das Gefühl haben, bei einem Themenbereich nicht wirklich überzeugend argumentiert zu haben, kann es sinnvoll sein, diesen Punkt gegen Ende des Gesprächs nochmals aufzugreifen. Dies ist besonders dann sinnvoll, wenn Ihnen diesbezüglich noch ein Beispiel oder ein Argument eingefallen ist, von dem Sie ausgehen können, dass es für Ihren

Gesprächspartner besonders wichtig und nachvollziehbar ist.

Aber Vorsicht! Achten Sie darauf, dass Sie nicht in eine Rechtfertigung abgleiten, sondern Ihre Argumente positiv platzieren.

Nachfolgend ein positives Beispiel:

Jens Weber: Herr Müller, ich würde gern nochmals kurz auf das von Ihnen angesprochene Thema Prozessanalyse eingehen.

Peter Müller: Ja, gern! Ich hatte ja betont, dass dies für uns ein sehr wichtiges Arbeitsfeld ist.

Jens Weber: Während meines Projekteinsatzes bei der Firma Schmiedel und Co. sollten die Abläufe in der Fertigungssteuerung optimiert werden. Ich war innerhalb des Projektteams für die Ist-Analyse zuständig und habe eigenständig die zu diesem Zeitpunkt bestehenden Abläufe beschrieben und analysiert. Dazu habe ich auch entsprechende Ablaufdiagramme erstellt. Auf dieser Grundlage konnten wir im Projektteam dann unterschiedliche Alternativen entwickeln und bewerten. Die Lösung, die dann realisiert wurde, erbrachte eine Kosteneinsparung von 21 %.

Peter Müller: Das ist ja interessant, gut, dass wir darauf noch zu sprechen kamen. Was war denn Ihrer Meinung nach das Wichtigste, um die Abläufe tatsächlich realistisch erfassen zu können?

Jens Weber: Ich habe die Erfahrung gemacht, dass es sehr wichtig ist, mit den am Prozess beteiligten Personen zu sprechen und sehr genau zuzuhören. Oftmals ist eine gewisse Hemmung oder sogar auch Angst zu spüren. Denn die betroffenen Mitarbeiter haben Sorge, man würde ihnen den Arbeitsplatz wegnehmen wollen. Indem wir möglichst offen und anschaulich erklärt haben, welche Ziele unser Projekt verfolgt und wie wir vorgehen, konnten wir die bestehenden Widerstände deutlich abbauen.

Peter Müller: Sehr schön, Herr Weber, da haben Sie ja doch schon in dieser Richtung einige Erfahrungen sammeln können.

Machen Sie sich
Notizen.

Unmittelbar im Anschluss an das Telefoninterview sollten Sie sich über dessen Verlauf Notizen machen und wesentliche Informationen festhalten.

Eckpunkte festhalten

In Ihren Notizen sollten Sie sowohl Aussagen, die Sie selbst gemacht haben, als auch Äußerungen Ihres Interviewpartners festhalten. Das gilt besonders für Eckpunkte wie Gehaltsrahmen, mögliche Eintrittstermine oder auch Umfang der Budgetverantwortung, die mit der Position verbunden ist. Notieren Sie sich auch, mit wem Sie das Telefoninterview geführt haben.

Gespräch reflektieren

Optimierungsmöglichkeiten überlegen
Ein zentraler Aspekt der Nachbereitung ist die kritische Analyse des Telefoninterviews. Dies ist im Hinblick auf die Optimierung der eigenen Gesprächsführung und Argumentation besonders wichtig. Nehmen Sie sich also unmittelbar nach dem Telefoninterview circa 15 Minuten Zeit und stellen Sie sich die folgenden Fragen:

- Auf welche Fragen war ich gut vorbereitet?
- Welche Fragen haben mich ins Strudeln gebracht?
- Für welche Eigenschaften und Fähigkeiten fehlen mir noch anschauliche Beispiele?
- Bei welchen Fragen konnte ich nicht überzeugend argumentieren?
- Wo habe ich noch Lücken?
- Ist es mir gelungen, zu einem flüssigen Gesprächsverlauf beizutragen? Was kann ich diesbezüglich noch verbessern?
- Worauf hätte ich von mir aus noch gezielt eingehen sollen?
- Mit welchen Themenbereichen sollte ich mich im Hinblick auf den weiteren Auswahlprozess noch speziell beschäftigen?

Übung und Sicherheit gewinnen

Optimierungsmöglichkeiten überlegen

Der nächste Schritt ist das Vorstellungsgespräch.

- Wo sollte ich meine Bewerbungsunterlagen noch überarbeiten, um Irritationen auszuschließen?
- Was sollte ich an den räumlichen Rahmenbedingungen ändern, damit ich das Gespräch noch entspannter führen kann?

Jedes Telefoninterview sollte eine willkommene Gelegenheit für Sie sein, um Routine und Souveränität in der Gesprächsführung zu gewinnen. Übung macht bekanntlich den Meister.

Eine wertvolle Hilfe kann auch darin bestehen, dass Sie das Gespräch aufzeichnen und es sich im Anschluss nochmals anhören. Sie werden feststellen, dass Sie das Gespräch ganz anders wahrnehmen, wenn Sie es als Zuhörer entspannt verfolgen und nicht in der Gesprächssituation gefordert sind.

Die Nachbereitung sollte auch eine kritische Betrachtung beinhalten, auf welche Fragen Sie gut vorbereitet waren und wo Sie für sich noch Lücken oder Argumentationschwächen feststellen mussten. Diese gilt es für den weiteren Verlauf des Auswahlverfahrens zu schließen und geeignete Beispiele zu finden, mit denen Sie überzeugend Ihre Aussagen belegen können.

■ Wie geht es nach dem Telefoninterview weiter?

Das Telefoninterview stellt zusammen mit den Bewerbungsunterlagen die Grundlage für den weiteren Auswahlprozess dar. Seien Sie sich bewusst, dass Sie mit dem Telefoninterview eine wichtige Hürde auf dem Weg zum neuen Job gemeistert haben.

Einladung zum Vorstellungsgespräch

Als nächster Schritt wird in der Regel ein persönliches Vorstellungsgespräch folgen. Sofern die Stelle über einen Personalberater besetzt wird, kann dieses Gespräch zunächst allein mit dem Personalberater stattfinden. Teilweise wird das Vorstellungsgespräch auch direkt gemeinsam mit

Die Nachbereitung

Assessment-Center
und Persönlichkeits-
tests

dem Personalberater und den Unternehmensvertretern geführt. Eher unüblich ist es, dass Sie direkt zu einem Gespräch in das Unternehmen eingeladen werden und der Personalberater Sie zuvor nicht persönlich kennengelernt hat. Seien Sie auch darauf vorbereitet, dass Sie möglicherweise nach Referenzgebern gefragt werden. Dies sollten Menschen sein, die mit Ihnen zusammen gearbeitet haben, z. B. ehemalige Vorgesetzte oder Kunden, und die bereit sind, über Sie Auskunft zu geben.

Assessment-Center oder Persönlichkeitstests

Weitere Elemente im Rahmen des Auswahlprozesses können Assessment-Center oder ein Persönlichkeitstest sein. Während sogenannte Online-Assessments von Ihnen zu Hause am PC durchgeführt werden, findet ein Assessment-Center als Präsenzveranstaltung statt. Ziel ist es, anhand berufsrelevanter Aufgabenstellungen Ihr Verhalten in entsprechenden Situationen zu beobachten und zu bewerten. Persönlichkeitstests, bei denen charakteristische Eigenschaften wie Durchsetzungsvermögen, Leistungsorientierung oder Belastbarkeit näher hinterfragt werden, können ebenfalls online oder in Papierform durchgeführt werden.

Stimmigkeit sicherstellen

Im Hinblick auf alle weiteren Auswahlschritte ist es wichtig, dass Sie während des gesamten Prozesses ein möglichst in sich stimmiges und glaubwürdiges Bild von sich abgeben. Man redet dabei auch von Authentizität.

Daher ist es hilfreich, dass sowohl Ihre Bewerbungsunterlagen als auch Ihre Aussagen in Telefoninterviews zu diesem Gesamtbild positiv beitragen. Gleichermaßen gilt für Ihre Einträge in sozialen Netzwerken, die allgemein zugänglich sind und zunehmend von Arbeitgebern auch gezielt recherchiert werden. Der Gesetzgeber hat in diesem Zusammenhang nur eine rechtliche Einschränkung im Hinblick auf soziale Netzwerke vorgenommen, die in erster Linie der Kommunikation dienen, z. B. Facebook oder StudiVZ.

Authentisches Erschei-
nungsbild über den
gesamten Prozess

Auch soziale Netzwerke einbeziehen

Nutzen darf der Arbeitgeber jedoch soziale Netzwerke, die zur Darstellung der beruflichen Qualifikation ihrer Mitglieder bestimmt sind (z. B. Xing, Linked In).

Nachwort

Sie haben nach der Lektüre dieses Ratgebers einen guten Überblick darüber erhalten, was bei einem Telefoninterview auf Sie zukommen wird und wie Sie sich zielgerichtet darauf vorbereiten können. Sofern Sie auch die einzelnen Übungen z. B. die 1-Minuten-Präsentation oder das Qualifikationsprofil durchgeführt haben, verfügen Sie über eine solide Basis, um Ihren Gesprächspartner von Ihren Fähigkeiten überzeugen zu können.

Wichtig ist dabei immer, dass eine möglichst hohe Passgenauigkeit zwischen Ihrem Profil und den Anforderungen der Stelle besteht. Sollte sich im Verlauf des Telefoninterviews bereits herausstellen, dass dies nicht der Fall ist, sparen sich beide Partner, Sie und das Unternehmen, eine Menge Aufwand und Zeit gegenüber der Durchführung eines persönlichen Vorstellungsgesprächs. Steht die Erkenntnis am Ende des Telefoninterviews, dass das »Matching« sehr hoch ist, steigt auch die Wahrscheinlichkeit, dass das persönliche Vorstellungsgespräch positiv verläuft. Aus dem Telefoninterview lassen sich auch zahlreiche thematische Ansatzpunkte für das Vorstellungsgespräch gewinnen und vertiefen.

Wir freuen uns, von Ihnen und Ihren Erfahrungen mit Telefoninterviews zu hören. Senden Sie uns Ihre Erfahrungsberichte an folgende E-Mail-Adresse:

Doris.Brenner@t-online.de

Jetzt wünschen wir Ihnen erfolgreiche Telefoninterviews und interessante und attraktive Stellenangebote.

Herzlichst

Doris Brenner und die Dudenredaktion

DUDEN

Die beste Vorbereitung für Ihr telefonisches Vorstellungsgespräch!

- Was Sie vorab tun können – und tun sollten
- Was von Ihnen erwartet wird und was auf keinen Fall
- Wie Sie sich am Telefon korrekt und höflich verhalten
- Wie Sie heikle Situationen vermeiden oder meistern

ISBN 978-3-411-75011-5
5,95€ (D) · 6,20€ (A)



9 783411 750115