



So ist es richtig: Der Auszubildende stellt sich beim Kunden freundlich vor und gibt ihm die Hand. Richtiges Benehmen ist gerade in Berufen mit direktem Kundenkontakt sehr wichtig, schließlich will zum Beispiel der Handwerker wieder beauftragt werden.



So nicht: Hände ablehnend in der Hosentasche, Zigarette hinter's Ohr geklemmt, den Blick aufs Handy gerichtet, dieser Eindruck ist verheerend. Fotos: Andrea Simonis

Bei uns im Internet

Zum Finale unserer Lehrstellen-Offensive 2009 lohnt es sich richtig, den Computer anzuschalten und auf unserem umfangreichen Online-Special zu surfen. Denn alle wichtigen Informationen rund um den Start ins Berufsleben gibt es in unserem großen Internetangebot:

● **Service** Über www.leo-bayern.de kommen Bewerber auf die Homepage unserer Zeitung. Wie es klappt im Bewerbungsgespräch, was man beim Erstellen eines Bewerbungsschreibens zwingend beachten muss – hier gibt es Tipps in Form von Videos und Bildergalerien rund um das Thema Bewerbung.

● **Ratgeber** Doch nichts überstürzen – und am besten vorher in unserem Special rund ums Thema Ausbildung und Bewerbung informieren: Was sollte man im Vorfeld über den künftigen Ausbildungsbetrieb wissen? Wie muss eine überzeugende Bewerbungsmappe aussehen? Welches Outfit ist fürs Bewerbungsgespräch das passende? Und welche Fallen lauern bei einer Online-Bewerbung?

● **Azubi-Lohn** Wer genau wissen will, wie viel er in der Lehre verdient, findet online eine ausführliche Lohnabelle für viele weitere Ausbildungsberufe.

● **Videos** Was soll ich bloß anziehen? Unsere Ratgeber-Tipps vom richtigen Outfit bis zur Bewerbungsmappe gibt es auch als Videos.

Neu dazu: ein Video rund um das entscheidende Bewerbungsgespräch. Was ist wichtig, um einen guten Eindruck zu vermitteln? Wo lauern versteckte Fallen? Und was darf auf gar keinen Fall passieren, wenn man den begehrten Job haben möchte? Tipps dazu gibt es von einem, der es genau wissen muss: nämlich von Hannes Mäckel, Personalleiter der Mediengruppe Presse- und Druck.

● **Bilder** Dass es mehr Auswahl als die Schreiner- und Friseurlehre gibt, zeigen unsere Bildergalerien: Die stellen neue, beliebte und außergewöhnliche Berufe vor.

● **Quiz** So gut informiert ist es höchste Zeit, das eigene Wissen rund ums Thema Bewerbung auf Herz und Nieren zu testen und gleich in unserem Quiz zu überprüfen.

➔ Hier geht's zur Lehrstellen-Offensive: www.leo-bayern.de

Freundlich, interessiert, zuvorkommend

Lehrstellen-Offensive Das richtige Benehmen ist in der Ausbildung wichtig. Die wichtigsten Tipps im Überblick

VON MANUELA ANTOSCH

Die Hand in der Hosentasche, gelangweilter Blick aufs Handy, Zigarette hinterm Ohr – so begrüßt man keinen Kunden. Ein fester Händedruck, bei dem man dem Gegenüber mit einem Lächeln ins Gesicht blickt, kommt viel besser an. Wie sich Lehrlinge im Handwerk verhalten sollen, zeigt die Augsburgerin Umberta Andrea Simonis in ihrem Buch „Sicher und sympathisch beim Kunden auftreten – der erste Knigge für Auszubildende im Handwerk“. Wir fassen die wichtigsten Tipps zusammen:

● **Kleidung und Auftreten** Zu spät zur Arbeit zu erscheinen ist ebenso schlecht, wie ungepflegt in den Betrieb zu kommen. Von extremen Frisuren und auffällig gefärbten Haaren sollten junge Leute in der Ausbildung Abstand nehmen, das gilt auch für zerrissene und schmutzige Kleidung. Auch stoßen ungepflegte Hände, eine Alkoholfahne sowie Schweiß- oder Zigarettengeruch ab. Wichtig: Kunden bringen Handwerkern in Arbeitsklei-

dung ein größeres Vertrauen entgegen als in Privatkleidung.

● **Verhalten gegenüber Kollegen** Die Kollegen begrüßt der Azubi am besten mit Namen, wenn er morgens die Firma betritt. Mit „Du“ werden nur Kollegen angesprochen, die einem diese Anrede ausdrücklich angeboten haben. Ignorieren sollte man das angebotene „Du“ nicht.

● **Verhalten im Betrieb** Mit Material und Fahrzeugen des Unternehmens gilt es, achtsam umzugehen. Es empfiehlt sich, den Aufenthaltsraum immer sauber zu verlassen. Dazu gehört: Tisch abwischen, Geschirr in die Spülmaschine stellen, Abfälle entsorgen. Wenn ein Kollege Geburtstag hat, macht es sich gut, wenn sich der Azubi am Geschenk beteiligt und bei bestimmten Anlässen wie dem eigenen Geburtstag auch mal etwas mitbringt.

● **Verhalten gegenüber Kunden** Bevor ein Auszubildender mit dem Chef oder alleine zu einem Kunden geht, ist es ratsam, sich im Vorfeld gründlich über den Auftrag und den Kunden zu informieren: Ist es ein Stammkunde, leben im Haus Tiere,

Kinder oder Senioren? Den Kunden freundlich zu grüßen ist das A und O: Die gereichte Hand niemals ignorieren. Aber es gehört sich auch nicht, dem Gegenüber den Händedruck aufzunötigen. „Hallo“ oder „Hey“ sind als Anrede unpassend. Hilfreich ist eine verständliche und deutliche Sprache. Den Gesprächspartner behält man freundlich im Blick und lässt ihn aussprechen. Szenesprache ist ebenso zu vermeiden wie ein unverständlicher Dialekt. Diese Regeln sollten junge Leute gegenüber Kunden, Kollegen und Meister einhalten.

● **Verhalten im fremden Haus** Wer einen Termin hat – ob mit Kunden, Kollegen oder Chefs –, sollte pünktlich erscheinen. Zu früh ist allerdings auch unhöflich. Zum guten Ton gehört es bei Handwerkerarbeiten, die Nachbarn zu informieren, wenn Beeinträchtigungen wie Lärm oder Verschmutzungen zu erwarten sind. Wichtig: Als Mitarbeiter ist man immer Gast im Haus des Kunden. Die handwerklichen Fähigkeiten setzt der Kunde als selbstverständlich voraus – beurteilen

wird er die Leistung nach anderen Kriterien. So kommt es gut an, wenn das Haus mit Überschuh betreten wird. Den Kunden lässt man vorausgehen. Bei geschlossenen Türen gehört es sich, anzuklopfen. Nur in den Pausen und außerhalb des Auftragsortes darf geraucht werden, die Kippen aber nicht einfach wegwerfen.

● **Während der Arbeit** Wer in fremden Häusern arbeitet, muss auf den Besitz des Kunden achtgeben. Über den Geschmack oder die Einrichtung des Kunden macht man sich niemals lustig, tabu sind auch taktlose Äußerungen über Religion, Behinderung oder Ausländer. Während der Arbeitszeit sollte das Handy aus- oder lautlos geschaltet werden. Wer einen Fehler gemacht oder Schäden verursacht hat, sollte sofort den Meister oder Vorarbeiter informieren. Eine persönliche Entschuldigung beim Kunden ist erforderlich, außerdem muss zusammen mit dem

Meister und dem Kunden nach einer Lösung für die Schadensbehebung gesucht werden. Bei Meinungsverschiedenheiten empfiehlt es sich, zurückhaltend und sachlich zu bleiben. Schwierige Gespräche mit Meister oder Kollegen nie vor den Kunden führen.

● **In der Pause** Wenn der Kunde zum Essen einlädt, macht es sich gut, freundlich zu fragen, wo man sitzen darf und ob man etwas helfen kann. Für alles, was man geschenkt bekommt, bedankt man sich. Wird einem etwas angeboten, was man nicht mag oder nicht verträgt, lehnt man höflich ab. Wer selbst etwas mitbringt, sollte es sich beim Kunden nicht ungefragt bequem machen und auch kein stark riechendes Essen verzehren. Abfälle nimmt man wieder mit. Auch in der Pause gehört es sich nicht, Musik zu hören.

● **Nach der Arbeit** Wichtig ist es, den Auftragsort nach den Arbeiten sauber zu hinterlassen. Dazu sollten eigene Putzmittel mitgebracht werden. An der Abnahme sollte der Azubi interessiert teilnehmen und Verständnisfragen stellen.



Lehrstellen-Offensive 2009

jobboerse online

www.augsburger-allgemeine.de/jobboerse

Rund 2000 Stellenanzeigen aus der Region Nordschwaben.

Sonderthemen

Nächstes Thema:
Job Special Ingenieure

Kontakt

Anzeigen online buchen:
augsburger-allgemeine.de/jobboerse
Telefon 08 21/7 77-25 00
Telefax 08 21/7 77-25 85

mobileplus
mobile communication

Internationaler Großhandel für Telekommunikation sucht ab sofort:

Vertriebs-Mitarbeiter/in

in Vollzeit im Innendienst für Neukunden-Akquisition und Kundenbetreuung.

Unbedingte VS:
kfm. Ausbildung, Berufserfahrung, sehr gute Fremdsprachenkenntnisse (Muss = Englisch), Erfahrungen im Bereich Mobilfunk, IT, Multimedia o. ä. bevorzugt.

Bewerbung nur schriftlich an:
Mobileplus GmbH, Senefelderstraße 1, 86368 Gersthofen oder per E-Mail an: info@mobileplus.de

DB SCHENKER

Wir suchen Mitarbeiter (m/w) ab 18 Jahre für die Monate Juli bis Sept.

als kurzfristig Beschäftigte (Hausfrauen, Schüler, Studenten) im Lagerbereich

Arbeitsbeginn: 6.00, 7.00, 10.00 oder 22.30 Uhr
Gute Deutschkenntnisse erforderlich.

Schenker Deutschland AG
Telefon 08 21/7 48 08-22 – Frau Kresin
Steinerne Furt 62 · 86167 Augsburg

Vertriebsassistenten im Aussendienst (w/m)

Ihr Profil: Erfahrung im Bereich Aussendienst/Neukundengewinnung
Führerschein
flexibel
Spaß am Umgang mit Menschen

Wir als unabhängiger Finanzdienstleister suchen junge, motivierte Kollegen. Wir bilden gerne auch Quereinsteiger aus.
Angestelltenverhältnis und Firmen-PKW.

Rendax GmbH
Augsburger Straße 9
86157 Augsburg
Telefon 08 21/3 44 37 40
E-Mail: info@rendax.de

ferralux RWA Rauch- und Wärmeabzugsanlagen

Unsere Produkte, Linearantriebe und elektronische Komponenten, für den Rauch- und Wärmeabzug und die natürliche Lüftung in modernen Fassaden sind weltweit im Einsatz.

Für unsere Reparaturabteilung in **Thierhaupten** suchen wir ab sofort **befristet** bis zum 15. November 2011 eine/n:

Elektrotechniker/in oder Elektromeister/in oder Systemelektronikergeselle/in mit Berufserfahrung

Buchhalter/in

mit fundierter steuerl. Ausbildung als **Ganztageskraft** gesucht!

Aufgaben:
Erledigung der kompletten Buchhaltung und allgemeinen Bürotätigkeit.
Schriftliche Bewerbung bitte an:
Dipl. Ing. W. Layer GmbH,
Fuggerstraße 48, 86830 Schwabmünchen,
www.layerimmobilien.de, Telefon 082 32/95978-0

ARCHITEKT(-IN) DIPL.-ING.

ENGAGIERT / TEAMORIENTIERT / MIT ERFAHRUNG IN PLANUNG UND AUSSCHREIBUNG.

BITTE BEWERBUNGEN NUR SCHRIFTLICH:

ARCHITEKTURBÜRO SCHULLER + THAM
GESUNDBRUNNENSTR. 3
86152 AUGSBURG

Dr. Hille · Hummel & Partner

Wirtschaftsprüfungsgesellschaft · Steuerberatungsgesellschaft

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir einen engagierten **Steuerberater (m/w)**

Ihr Aufgabengebiet umfasst die Erstellung oder Prüfung von Jahres- und Konzernabschlüssen, die betriebswirtschaftliche sowie steuerliche (Gestaltungs-)Beratung sowie deklaratorische Tätigkeiten. Neben guten Fachkenntnissen runden ein sicheres und überzeugendes Auftreten Ihr Profil ab.

Selbstverständlich fördern wir Ihre berufliche Weiterbildung und bieten Ihnen angenehme Arbeitsbedingungen. Bei Interesse senden Sie bitte Ihre Bewerbungsunterlagen schriftlich oder per Email (hans.hummel@dr-hille-partner.de) an Herrn Hans Hummel.

Beim Glaspalast 1 · 86153 Augsburg · www.dr-hille-partner.de
Telefon (0821) 25796 0 · Telefax (0821) 25796 30

Sie haben eine abgeschlossene Ausbildung im Handwerk, sowohl qualifizierte Kenntnisse über elektromechanische wie auch elektronische Komponenten und bringen Erfahrung aus dem Service-/Vertriebsbereich mit.

Gute EDV-Kenntnisse, Kommunikations- und Teamfähigkeit setzen wir ebenso voraus wie eine selbstständige und strukturierte Arbeitsweise.

Ihre aussagefähigen Bewerbungsunterlagen senden Sie bitte an:

aumüller
aumüller aumatic gmbh

Steinerne Furt 58 a · 86167 Augsburg
Telefon 08 21 / 270 93-28 · Frau Steiner
www.ferralux.de
bewerbung@ferralux.de