

BAHN **BKK**



EIN KLEINER JOB-KNIGGE
ZUM AUSBILDUNGSSTART



Der Wechsel von der Schule ins Arbeitsleben bedeutet einen großen Schritt für alle.

Nach vielen Jahren zwischen Schulhof, Hausaufgaben und Prüfungen betritt man plötzlich eine neue Umgebung mit ganz eigenen Spielregeln. Mit dem kleinen Job-Knigge der BAHN-BKK möchten wir Dir einige dieser Regeln näherbringen.

Egal, ob Du eine kaufmännische Ausbildung absolvierst, in der Werkstatt arbeitest, Gleisarbeiter, Lokführer oder Zugbegleiter wirst: **Unsere Tipps helfen Dir, den neuen Alltag zu meistern und Fettnäpfchen zu umgehen.**

Grüßen

In jedem Unternehmen geht man höflich miteinander um. Jemanden zu grüßen ist ein kleiner Ausdruck dieser Höflichkeit.

Ob auf der Baustelle oder im Büro: Grüße alle, die Du triffst. Wenn Du noch nie in einer Abteilung gewesen bist, dann stelle Dich immer mit Deinem Namen vor – auch wenn Du schon einige Wochen im Unternehmen bist.

Übrigens: Was in der Schule gut ankommt, wirkt im Berufsleben zumeist flapsig und unprofessionell. Statt „Moin allerseits!“ zu rufen, stelle Dich bei Deinem Ausbilder,

Deinen Vorgesetzten und Kollegen mit einem höflichen „Guten Tag, ich bin Tom Meier, der neue Auszubildende“ vor.

Denn: Deine Kollegen brauchen genau sieben Sekunden, um sich ein Urteil über einen Neuling zu bilden. Und eine zweite Chance für einen guten ersten Eindruck gibt es leider nicht.



TIPP | Stellt sich ein Kollege mit seinem Doppelnamen vor, sprich ihn bitte auch immer in voller Länge aus. Es sei denn, Dein Gegenüber bietet explizit eine Kurzvariante an.

Verwende auch akademische Titel wie Doktor oder Professor. Sie gehören zur „korrekten Ansprache“.

Handschlag

Du wirst sicherlich nicht auf die Idee kommen, Deine Kollegen mit einem „Give me five“ zu begrüßen.

Aber wusstest Du, dass im Arbeitsleben der Händedruck von demjenigen ausgeht, der höher auf der Karriereleiter steht? Triffst Du einen Kollegen oder Vorgesetzten, dann warte ab, bis er Dir seine Hand reicht.



TIPP | Ein eher kräftiger Händedruck wirkt selbstsicher.



Anrede

Du oder Sie? Wie spricht man sich eigentlich in der Arbeitswelt an? Diese Frage wird immer wieder gestellt.

In der Praxis ist der richtige Umgang mit diesem Thema nämlich nicht ganz einfach. Orientiere Dich daran, was in Deinem Unternehmen üblich ist.

Das „Übliche“ hängt dabei von unterschiedlichen Faktoren ab. Das können Altersstruktur oder der Umgang mit Hierarchieebenen sein. Häufig entscheidet auch die Branche darüber, wie man sich gegenseitig anspricht. Während in der Medien- oder Softwarebranche das „Du“ dominiert,

siezen sich die Mitarbeiter einer Bank vorwiegend. In einem jungen Team, wo jeder jeden duzt, würde ein „Sie“ bestimmt aus dem Rahmen fallen und lächerlich wirken.

In einer Abteilung mit Publikumsverkehr wiederum würde ein „Du“ zu persönlich und kumpelhaft wirken – das könnte Kunden abschrecken. In sehr konservativen Unternehmen sehen Vorgesetzte das Duzen vor Kunden sehr ungern. Sie untersagen es sogar manchmal, selbst wenn man ein freundschaftliches Verhältnis in der Abteilung pflegt.

Es mag Dir altmodisch vorkommen, aber es gibt auch Regeln dafür, wer wem das „Du“ anbietet:

- der Ältere dem Jüngeren
- der/die Vorgesetzte den Unterstellten
- die Frau dem Mann

Und wenn Dir das „Du“ schließlich angeboten wird? Akzeptiere es nur, wenn es Dir leicht über die Lippen geht. Es hat keinen Sinn, vor lauter Unwohlsein über längere Zeit zu versuchen, die Anrede zu umgehen. Lehnst Du ein „Du“ ab, dann sei nett und sachlich. Erkläre, warum Du Dich damit unwohl fühlst.



Kleiderordnung

Was soll ich anziehen? Das hängt vor allem davon ab, welchen Beruf Du erlernst und ob es in Deinem Unternehmen eine Kleiderordnung gibt. Gibt es keine feste Kleiderordnung, schau Dir bei Deinem Vorstellungsgespräch die zukünftigen Kollegen an und orientiere Dich an ihnen.

Im Zweifel:

Kleide Dich lieber eine Spur formeller, damit kannst Du am Anfang nichts falsch machen.

Faustregel:

Trete lieber etwas dezenter auf. Für junge Damen bedeutet das: Zeige kein tiefes Dekolleté, verzichte auf zu kurze Röcke und ein allzu knalliges Make-up und trage nicht zu auffälligen Schmuck. Junge Herren: Lasst Eure Baseballkappen und Muskelshirts zu Hause.

Telefonieren

Unabhängig davon, ob Du mit einem Kollegen telefonierst, mit einem Kunden oder einem anderen Unternehmen: Sei immer höflich.

Dazu gehört, dass Du Dich immer mit Deinem Namen, Vornamen sowie dem Namen Deines Unternehmens vorstellst. Beachte bitte, ob es eine einheitliche Grußform in Deinem Unternehmen gibt.



TIPP | Lege Dir stets etwas zum Schreiben bereit. So kannst Du Dich noch nach dem Gespräch an alle Details erinnern. War der Anruf nicht für Dich, fällt Deinem Kollegen der Rückruf viel leichter, wenn er Deine Informationen zur Hand hat.

Mache Dir eine kleine Checkliste und notiere Folgendes:

- ✓ Name des Anrufers
- ✓ Zeit des Telefonats
- ✓ Telefonnummer für einen Rückruf
- ✓ Den Namen der Person, die er eigentlich erreichen wollte
- ✓ Wann ist der Anrufer am besten zu erreichen?

Handy

Auch wenn wir in einer Welt leben, die ohne Handy nicht mehr auskommt: Im Arbeitsleben gelten andere Regeln als in der Freizeit.



Das heißt: Widerstehe der Versuchung, einfach mitten bei der Arbeit mit dem Handy Freunde anzurufen. In vielen Unternehmen sind Privatgespräche während der Arbeitszeit nämlich tabu – sowohl mit dem Festnetztelefon des Unternehmens als auch dem eigenen Handy. Frag am besten nach, wie das Thema geregelt ist. Meistens sind Telefongespräche in Pausen erlaubt. Suche Dir dann einen passenden Ort und telefoniere in Ruhe.

In Meetings und bei Arbeitsunterweisungen gilt: Finger weg vom Handy. Es ist unhöflich und respektlos, auf das Display zu starren, während andere reden.

E-Mail

Eine E-Mail ist wie ein persönliches Gespräch. Sie hinterlässt einen bleibenden Eindruck von Dir.

Wahre also auch bei dieser Kommunikationsmöglichkeit die Form. Denn Deine Botschaft wird wesentlich mehr Aufmerksamkeit erfahren, wenn sie nach den Grundregeln der elektronischen Kommunikation geschrieben ist.

Rechtschreibung

Achte darauf, keine Rechtschreibfehler zu machen. Verfasse Deine E-Mails wie jeden anderen Text: mit Groß- und Kleinschreibung und korrekter Zeichensetzung.

Form

Nimm Dir die Zeit für die richtige Form. Sie beeinflusst die Art und Weise wie Du wahrgenommen wirst.

- ✘ GROSSGESCHRIEBENE WÖRTER wirken auf die meisten, als würden sie laut ANGESCHRIEN. Gleiches gilt für unzählige, aneinandergereihte Ausrufezeichen!!!!!!!!!!!!!!
- ✘ wer in einer e-mail alle wörter klein schreibt, gerät in den verdacht, faul zu sein.
- ✘ Smileys oder andere Emoticons wirken albern und haben in einer geschäftlichen E-Mail nichts zu suchen. 🙄

Betreff

Die meisten Menschen bekommen heutzutage unendlich viele E-Mails am Tag. Wähle deshalb immer einen aussagekräftigen Betreff. Schreibst Du in die Betreffzeile einen Begriff wie „Arbeit“ oder lässt sie leer, wird Deine E-Mail leicht übersehen oder als unwichtig eingestuft.

Anrede

Verzichte auf eine formlose und saloppe Anrede. Das wirkt häufig unangemessen. Beginne stattdessen höflich und korrekt mit „Sehr geehrte/r Frau/Herr“. Antwortet der Empfänger eher leger, dann passe Dich seinem Stil an und behalte ihn auch bei weiteren E-Mails bei.

Inhalt

Formuliere Deine E-Mails klar und einfach. Schreibe kurze Sätze, mache sinnvolle Absätze und schreibe nur solche Informationen, die Dich zum Ziel führen. Ausschweifende Ausführungen und unendliche Aufzählungen gehören nicht in eine E-Mail. Gleicht Deine E-Mail der Länge nach einem Roman, überlege Dir, ob ein persönliches Gespräch eventuell sinnvoller ist.



Kleinigkeiten

In den ersten Wochen stehen sicher auch einfachere Arbeiten an. Sei nicht überheblich.

Frage nicht nach größeren Herausforderungen und verzichte auf altkluge Verbesserungsvorschläge. Zum einen sind auch Kleinigkeiten wichtig. Zum anderen wirst Du im Laufe Deiner Ausbildung genügend Zeit für kreativen Input haben.

Notizblock

Besorge Dir schon am Anfang Deiner Ausbildung Stift und Notizblock. Schreibe immer mit, wenn Kollegen Dir etwas erklären.

Denn gerade in den ersten Tagen und Wochen erfährst Du viel Neues und kannst so später schnell nachschlagen, wie Du eine Aufgabe erledigen sollst oder wo Du etwas findest.

Selbstverständlich darfst Du immer wieder Fragen stellen. Aber wenn Du Kollegen wiederholt mit demselben Anliegen löcherst, dann wirkt das, als hättest Du nicht zugehört. Das ist nicht nur zeitraubend, sondern auch unhöflich.

Pünktlichkeit

Teste vor Deinem ersten Arbeitstag, wie lange die Fahrt in die Firma dauert und plane einen Zeitpuffer ein. Denn Pünktlichkeit ist eine Selbstverständlichkeit in der Arbeitswelt.

Jeder hat Verständnis dafür, dass Du ausnahmsweise einmal zu spät kommst, weil etwas Unvorhergesehenes passiert ist.

Aber wenn Du täglich mit Ausreden wie „Der Bus hatte einen Motorschaden.“ oder „Der Handy-Akku war leer.“ zur Arbeit erscheinst, wirkst Du unglaublich und machst keinen guten Eindruck.

Umgekehrt gilt: Poche abends nicht auf den Feierabend, wenn Du fünf Minuten länger bleiben musst, weil dringende Arbeit anfällt.

Krankheit

Es kann durchaus vorkommen, dass Dein Magen rebelliert und Du zu Hause bleiben musst.

Teile diese Krankheit dem Ausbilder bitte nicht erst mit, wenn Du gegen Mittag ausgeschlafen hast. Und schon gar nicht per SMS, Twitter oder WhatsApp. Melde Dich stattdessen zum gewöhnlichen Arbeitsbeginn bei Deinem Vorgesetzten telefonisch.

In den meisten Fällen gilt:

Bist Du länger krank, musst Du Deinem Arbeitgeber am dritten Krankheitstag eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung vom Arzt vorlegen.

Niesen:

Die Stilregeln ändern sich mit der Zeit. Demnach gilt es nicht mehr als korrekt, dem Kollegen „Gesundheit“ zu wünschen, wenn dieser niesen muss. Vielmehr soll sich der Niesende entschuldigen. Das heißt aber nicht, dass Du diese neuen Regeln anderen vorhalten solltest, wenn sie Dir nach einem Nieser „Gesundheit“ wünschen. Sag dann einfach freundlich „Dankeschön“.

Eigeninitiative

Nicht jeder Tag in der Ausbildung ist von morgens bis abends durchgeplant.

Gibt es mal nichts zu tun, besteht kein Grund zum Däumchendrehen. Sei aktiv und frage Deinen Ausbilder oder die Kollegen, ob Du irgendwo helfen kannst oder kleine Aufgaben nach einiger Zeit unaufgefordert erledigen darfst.

So sammelst Du nicht nur Sympathiepunkte, sondern übernimmst Verantwortung. **Ob Du beruflich erfolgreich bist, liegt schließlich in Deiner Hand.**

Klatsch und Tratsch

Die neuen Kollegen lernt man am besten in der Mittagspause kennen. Frag also höflich, ob Du Dich anschließen darfst.

Aber halte Dich mit Äußerungen über nicht anwesende Kollegen oder gar Geschäftspartner zurück. Lästern gehört schlicht nicht zum höflichen Umgang miteinander. Klagen über Wehwehchen, Krankheiten oder Beziehungsprobleme sind auch fehl am Platz.

Klatsch und Tratsch stören meistens das Unternehmensklima. **Verzichte darauf und setze Deine Energie produktiv ein.**

Ordnung

Ordnung ist zwar nur sprichwörtlich das halbe Leben, aber in Unternehmen, in denen viele Menschen aufeinandertreffen, sehr wichtig. Halte deshalb Deinen Schreibtisch, den Schrank mit Deiner Arbeitskleidung und Deine Unterlagen aufgeräumt.

Fettnäpfchen

Niemand ist perfekt. Bist Du Dir bei einer Sache unsicher, zum Beispiel ob ein Ordner in die Ablage oder den Aktenvernichter gehört, frag lieber einmal mehr nach. Und trittst Du doch irgendwann in ein Fettnäpfchen, dann bleib ganz ruhig. **Entschuldige Dich freundlich und mach einfach weiter.**

Präsentationen

Sprichst Du einmal vor anderen, dann beachte einige Grundregeln:

- Bereite Dich auf Deine Präsentation immer vor. Definiere Dein Präsentationsziel zu Beginn und richte Aufbau, Inhalt und Gestaltung konsequent an diesem aus.
- Richtig präsentieren heißt zeigen: Überleg genau, welche Medien Du einsetzen willst (Pinnwand, Folien, Flip-Chart, etc.).
- Nimm Deine Hände während der Präsentation aus der Hosentasche. Wende Dich zum Publikum. Suche den Blickkontakt zu Deinen Zuhörern. Sprich laut, langsam und deutlich.
- Beziehe Dein Publikum durch Fragen, das Sammeln von Vorschlägen, etc. mit ein.



Hast Du Fragen zur BAHN-BKK?

Das Team der BAHN-BKK berät Dich gerne
täglich von 8 bis 20 Uhr.

Kostenfreie Servicenummer: ☎ 0800 22 46 255
✉ service@bahn-bkk.de | 🌐 www.bahn-bkk.de