

Beruf & Erfolg

BEWERBUNGSGESPRÄCH Diese Woche in unserer Serie „Die Jobsuche“: So beeindrucken Sie im Interview. Seite 62



Jeden Tag ein bisschen besser dienen

Mark Hübner-Weinhold

„Wir sind schon ein merkwürdiges Volk, wenn wir mit Freude Maschinen bedienen, aber jedes Lächeln gefriert, wenn es sich um die Bedienung von Menschen handelt“, wunderte sich der frühere Bundespräsident Roman Herzog einst über die wenig ausgeprägte Servicementalität der Deutschen.

Bezeichnend genug ist, wie die US-Fluggesellschaft Northwest Airlines ihre Kunden bei Reisen nach Deutschland auf das Service-Verständnis hierzulande hinweist: „Besuchern aus den USA kommen Verkäuferinnen/Verkäufer sowie Bedienungspersonal von Restaurants und Gaststätten als unterkühlt und abweisend vor. Dieses Verhalten ist für das Dienstleistungsgewerbe in Deutschland normal, es ist nicht unhöflich gemeint.“

Woher kommt diese mangelnde Begeisterung für den Kunden und seine Bedürfnisse? Offenbar weckt das deutsche Wort „Dienen“ vorwiegend negative Assoziationen; in ihm schwingen semantische Untertöne wie Unterwürfigkeit, Unfreiheit und Minderwertigkeit mit. Kein Wunder also, dass wir es gern durch den Begriff „Service“ ersetzen.

Wie jedoch soll Dienstleistung für ein Volk attraktiv sein, das beim Dienen – wenn auch nur unterbe-



Abendblatt-Redakteur Mark Hübner-Weinhold. FOTO: K. BODIG

wusst – in Kategorien wie Herr und Knecht denkt? Es ist dieses einseitige Verständnis der Begriffe Dienen und Dienst, das der Kundenorientierung so abträglich ist.

Dabei stiftet Dienen Sinn. Wer dient, wird gebraucht. Wer gern zu Diensten ist, tut immer auch etwas für sich selbst. Denn schon Aristoteles erkannte: „Der ideale Mensch fühlt Freude, wenn er anderen einen Dienst erweisen kann.“

Anderen freiwillig zu dienen ist kein Zeichen von Schwäche, sondern ein Kennzeichen sozialer Intelligenz – und das Erfolgsrezept, um Kunden, aber auch Chefs, Kollegen und Mitarbeiter zu begeistern. Sie müssen wir für die Qualität unserer Dienstleistung gewinnen, indem wir jeden Tag achtsam im Umgang mit Menschen dazulernen und uns verbessern. Jeder von uns, in jedem Job. Um es mit den Worten John F. Kennedys zu sagen: „Wann, wenn nicht jetzt? Wo, wenn nicht hier? Wer, wenn nicht wir?“

Macht Dienen Freude? Ihre Meinung zählt: www.abendblatt.de/kompass

TREND SELBSTGEMACHTES STATT KANTINENESSEN

Zurück zur guten alten Pausenstulle



Weil's günstiger und gesünder ist. Und weil es sich ein bisschen nach zu Hause anfühlt: Immer mehr Beschäftigte speisen mittags aus der Tupperdose.

Leonie Rudelt

Mittags, 13 Uhr. Bei texthouse, einer Hamburger Redaktion für Musiktexte, werden die Brotdosen auf den Tisch gepackt. Denn nicht nur Kindern ist die Tupperdose ein treuer Begleiter durch die Schulzeit, auch die Musikredakteurin Eva Reisinger (44) hat sie täglich im Gepäck. In ihrer Textagentur ist es mittlerweile zum Ritual geworden, dass alle gemeinsam ihre Mittagspause mit Selbstgemachtem von zu Hause verbringen. Denn wenn sie sich ihr Essen immer nur „aus China“ oder „vom Inder“ holt, hat sie das „schnell über“, sagt Eva Reisinger. Ein weiterer Aspekt ist für sie die gesunde Ernährung. So landet oft auch „Grünzeug“ in der Dose. Peter Wippermann vom Hamburger Trendbüro bestä-

tigt, dass vor allem für Frauen heute frisch zubereitete Speisen immer wichtiger werden. Mittlerweile sei das klassische Schulbrot „kein Ausdruck von sozialer Schwäche, sondern vielmehr von kultureller Stärke“.

Während in der Vergangenheit die Milchschnitte das Butterbrot mehr und mehr abgelöst hat, gibt es nun wieder den Trend hin zur traditionellen Stulle. Dabei wird vor allem auf die Qualität der Zutaten geachtet. Vollkornbrot, frischer Aufschnitt, Obst und Gemüse machen das Rennen in der modernen Plastikbox. Laut Wippermann sei ein weiterer Aspekt, dass man sich mit den selbst bereiteten und eingetuppten Speisen „die Zeit nimmt, sich etwas Gutes zu tun“ und „ein Stück Privatsphäre mit ins Büro nimmt“.

Zusätzlich sollen auch die steigenden Zahlen der Lebensmittelunverträglichkeiten den Selbstversorgungstrend antreiben.

Viele wollen heute wissen, wo die Zutaten herkommen

Außerdem wird es für viele Menschen immer wichtiger, sich kontrolliert biologisch zu ernähren, betont Katharina Hauschildt, Ernährungsberaterin der AOK Hamburg. „Man möchte wissen, wo die Zutaten herkommen.“ Doch Achtung vor Fettfallen. Wer sich ein Weizenbrot mit viel Butter beschmiert und sich dieses noch mit fetthaltiger Wurst belegt, ernährt sich nicht besser. Selbst gemacht heißt nicht automatisch gesünder. Für die Auszubildende Nicole Langenheim (21) fällt

Ernährungsberaterin Hauschildt. Essen bedeutet nicht nur herunterschlucken, sondern auch verdauen und sinnliche Wahrnehmung. Wenn man sich nicht aufs Essen konzentriert, kaut man schlechter und verliert zudem das Gespür dafür, ob man wirklich satt ist. Stresssituationen sind zudem auch noch schlecht für die Verdauung.

Das Essen vor dem PC hat nur wenig Erholungswert

Auch Gesundheitswissenschaftlerin und Sozialpädagogin Reinhild Fürstenberg bestätigt: „Eine Pause ist nur dann eine Pause und erholend, wenn sie tatsächlich eine Unterbrechung von dem ist, was ich davor getan habe. Demnach hat selbst ein gesundes Mittagessen, wird es am Schreibtisch vor dem Rechner eingenommen, einen eher zweifelhaften Erholungswert.“ Man kann sich ja auch mit seiner Tupperdose zum Mittagstisch unter die Kollegen in der Kantine mischen. „Ein gemeinsames Mittagessen mit den Kollegen kann eine entspannte Unterbrechung sein – vorausgesetzt die Tischgespräche sind keine Fortsetzung der Arbeitsgespräche“, sagt Fürstenberg.

Auch das mobile Trinken nimmt in Deutschland zu. Thermoskannen-Hersteller haben 2009 400 Prozent mehr verkauft als im Jahr davor, berichtet der Informationsdienst „Zukunftsletter“. Kein Wunder, wenn man sich täglich einen Latte Macchiato zum Mitnehmen gönnt, lässt man im Monat über 50 Euro bei Starbucks & Co.

Doch was, wenn man keine Lust auf die häusliche Vorbereitung seiner Do-it-yourself-Brotzeit hat? Industriekaufmann Markus Laux (36) hat einen Weg gefunden. Er hat seine Frau gefragt. Als diese ihm freundlich aber bestimmt entgegnete, dass er das gefälligst selbst machen könne, habe er ihr für zwei belegte Brote und Obst drei Euro geboten. Und so machen sie es jetzt: Sie nimmt sich jeden Morgen drei Euro aus seinem Geldbeutel, und er bekommt ein gesundes Essen mit ins Büro – obwohl er eigentlich ungesundes, fettiges Essen lieber mag ... Nun kann seine Frau etwas zu seiner gesunden Ernährung beitragen, und die drei Euro wandern in die gemeinsame Urlaubskasse. Und auch wenn es „schon sehr gesund“ ist, freut sich Markus Laux immer richtig auf sein Essen. Schließlich wisse er nie, was ihm seine Frau eingepackt hat.

Es ist doch schön zu wissen, dass man sich für die Brotdose im Büro nicht schämen muss, ganz im Gegenteil: Sie wird kultureller und gewinnt auch noch an Lifestyle, sagt Trendforscher Wippermann. „Es höchste Zeit für die nächste Tupperparty!“

Um wie frisch serviert zu wirken, müssen die Köstlichkeiten während der Fotoaufnahmen öfter mal mit Wasser oder Öl besprüht werden. Und manchmal sind auch Lebensmittelfarbe oder kleine Nadeln zum Zusammenhalten mit im Spiel. Es kann sogar vorkommen, dass die Food-Stylisten die Produkte stark abwandeln oder auch komplett durch nicht-essbare Materialien ersetzen. „Bei Fotos für Verpackungen, die optisch sehr viel hermachen müssen, kann das zum Beispiel der Fall sein“, erläutert Anne Wiedey. Ihren Beruf empfindet sie als wahre Berufung. Einen Tag ohne Kochen, das ist für sie nur sehr schwer vorstellbar!

HISTORIE: EINE PLASTIKSCHÜSSEL EROBERT DIE WELT

Längst ist ihr Name ein Synonym für sämtliche Plastikbehälter geworden – die sagenhafte Tupperdose. Mehr als 90 Prozent der Deutschen kennen Tupperware, seit 1962 ist sie in Deutschland erhältlich. Die Tupperware Deutschland GmbH gehört zur Tupperware Brands Corporation, einem internationalen Direktvertriebsunternehmen mit Hauptsitz in Orlando. Im Jahr 2008 erzielte die Tupperware Brands Corporation einen Umsatz

von 2,2 Milliarden US-Dollar, davon 770 Millionen in Europa. In den 1940er-Jahren gründete der Chemiker Earl S. Tupper die „Tupper Plastic Company“ und brachte 1946 seine „Wunderschüssel“ auf den Markt. Die Tupperparty, das legendäre Heimverkaufssystem, bei dem in häuslicher Atmosphäre alle möglichen Arten von luftdicht verschließbaren Kunststoffbehältern zumeist Hausfrauenherzen höher schlagen lassen, erfand jedoch eine

Frau. Brownie Wise begann 1948 mit dieser neuartigen Vertriebsmethode. Sie bildet bis heute die Basis der Tupperware-Vertriebsaktivitäten. Weltweit 2,2 Millionen Beraterinnen und Berater stellen die Kunststoffprodukte auf der Party mit Kultharakter vor. Und auch wenn die Tupperparty dennoch bei vielen verschrien ist – die Produkte haben sich inzwischen in mehr als 80 Prozent der deutschen Haushalte etabliert. (hpl)

WAS MACHT EIGENTLICH EIN ... ?

Foodstylist

Chan Sidki-Lundius

Ein Foto, das Appetit macht: Links ein wenig Kartoffelgratin, rechts ein zart angebräuntes Lachsfilet, davor ein paar knackig-grüne Zuckerschoten und eine gelbliche Schaumsoße, auf der wie zufällig eine Garnele, ein Stück Limone, etwas bunter Pfeffer sowie ein Hauch von Dill thronen. Derart kunstvolle Kompositionen stammen aus der Hand von Food-Stylisten. Ihre Aufgabe ist es, Lebensmittel für Fotografen appetitlich zu arrangieren. Außerdem entwickeln sie auch neue Rezepte. Zu ihren Kunden zählen in erster Linie Zeitschriftenredaktionen, Kochbuchverlage, Hersteller von Lebensmitteln, Fotografen und PR-Agenturen.

Die meisten Food-Stylisten sind Ernährungswissenschaftler, Hauswirtschaftler oder Köche. Wie die Food-Stylistenin Anne Wiedey (34). Bei einem sechsmonatigen Praktikum in der Versuchsküche der Zeitschrift Brigitte kam sie auf den Geschmack, entdeckte ihre Passion für das Food-

Styling. Und so warf sie ihr BWL-Studium hin, um ihre ersten Kenntnisse in einem Hamburger Verlag zu vertiefen. „Ich merkte schnell, dass eine Kochausbildung unumgänglich ist. So entschloss ich mich, parallel zu meiner ersten Festanstellung eine Kochausbildung zu beginnen. Diese konnte ich 2006 erfolgreich abschließen“, berichtet Anne Wiedey. 2008 hat sie sich selbstständig gemacht. „Am liebsten setze ich Gebäck und Torten in Szene“, sagt sie.

PERSPEKTIVEN

In Deutschland gibt es etwa 150 Food-Stylisten. Sie arbeiten überwiegend als Freiberufler in Großstädten, weil dort auch die meisten ihrer Kunden sitzen. Die Tagessätze liegen zwischen 400 und 750 Euro. Derzeit ist die Nachfrage nach Food-Stylisten noch groß: Immer mehr Menschen machen das Kochen zu ihrem Hobby. Und so müssen ständig neue Rezepte, neue Zutaten, neue Darreichungsformen her. (cs)

Buch der Woche



Ohne Chef ist auch keine Lösung. Wie Sie endlich mit ihm klarkommen – von Volker Kitz und Manuel Tusch. Erschienen im Campus Verlag, 226 Seiten, 19,90 Euro.

Chef hat gerade beschlossen, dass er lieber frei, ohne Manuskript sprechen will. Ein alltägliches Drama aus der Berufswelt. Das große Plus von „Ohne Chef ist auch keine Lösung“ ist, dass darin beide Seiten angesprochen werden: Der gedankenlose Chef wie auch der Mitarbeiter, der nicht nachfragt. ***** gut

VERLOSUNG

Vom Buch der Woche verlost das Abendblatt fünf Exemplare. Und so sind Sie dabei: Wählen Sie unsere Gewinnhotline (01378) 40 34 67 (50 Cent pro Anruf aus dem Festnetz), geben Sie das Stichwort „Ohne Chef“ an. Oder schreiben Sie eine Postkarte an die folgende Adresse: Hamburger Abendblatt Beruf & Erfolg Stichwort: Ohne Chef 20644 Hamburg Teilnahmeschluss ist der 12. Januar (Poststempel). Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

Präsentation: Zehn Gebote geben die Autoren dem genervten Mitarbeiter an die Hand und dazu jeweils auch eine Version für den „Brötchen-Geber“. Beispiel: „Du sollst dich nicht innerlich zurückziehen“ und „Du sollst klare Arbeitsanweisungen geben“. Wenn das zu überzogen ist, sollte die Gebote als Zusammenfassung sehen und sich auf die Haupttexte konzentrieren: Die lesen sich flüssig und amüsant. Nicht zuletzt dank vieler Beispiele, zum Beispiel in Form von Auszügen aus E-Mails und Tagebüchern. ***** gut

Praxiswert: In dem Ratgeber finden sich Beschäftigte, Kollegen und Führungskräfte wieder, und alle können profitieren: Sich in die Rolle des anderen hineinfinden, typische Denkfallen erkennen und den Dialog verbessern; zwischen Person und Funktion unterscheiden, sich mehr Respekt und Dankbarkeit entgegenbringen – denn schließlich hängen Arbeitgeber und -nehmer voneinander ab. Dazu gibt es eine Fülle an Beispielen aus der Beratungspraxis der Autoren, Denkanstöße und Tipps. ***** exzellent DEIKE UHTENWOLDT

Beruf und Studium?
Das Hochschulstudium am Freitagabend und Samstag in Hamburg: BWL, Logistik, Wirtschaftsinformatik, Coffee, Ingenieur, Tourismus/Event
INFOABEND
am 14.01.10, 18.30 Uhr
• Helmut-Schmidt-Universität
• Infos und Anmeldung unter www.nbs.de / 040 35 700 340

ZUSPÄTKOMMEN

Schnee ist keine Entschuldigung

Schnee und Eis auf den Straßen sind keine Entschuldigung, wenn Beschäftigte zu spät zur Arbeit kommen. „Man kann sich dabei nicht auf höhere Gewalt berufen“, sagte der Rechtsanwalt Stefan Lunk aus Hamburg. Mitarbeiter tragen das sogenannte Wegerisiko: Sie seien auch bei widrigen Wetterbedingungen selbst dafür verantwortlich, dass sie pünktlich zur Arbeit erscheinen, erläutert der Arbeitsrechtler. (dpa)

STUDIE

Kooperative Arbeitgeber sind beliebter

Arbeitskräfte schätzen als Arbeitgeber besonders solche Unternehmen, in denen die Mitarbeiter als Partner angesehen werden und von der Unternehmensleitung eine hohe Wertschätzung erfahren. Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie, die das Institut für Mittelstandsforschung der Leuphana Universität Lüneburg gemeinsam mit der Hamburger Personalberatung Hanseatisches Personalkontor durchgeführt hat. 57 Prozent der befragten Fach- und Führungskräfte äußerten sich dementsprechend. Der Grad der Arbeitszufriedenheit ist in Unternehmen mit kooperativ-gemeinschaftlicher Sozialordnung mit 81 Prozent am höchsten. Allerdings wird nur in 15 Prozent der Unternehmen ein solcher Umgang praktiziert. (HA)

Beruf & Erfolg online

Das 1 x 1 des Verhandlens
Wie gut sind Sie, wenn es ans Verhandeln geht? In dieser Serie erfahren Sie alles Wichtige über Methoden, Taktik und Praxis des professionellen Schacherns.



Diese Texte finden Sie im Internet unter: www.abendblatt.de/beruf-erfolg

VORSORGE

Wichtige Versicherungen für Lehrlinge

Auszubildende brauchen außer der Krankenversicherung vor allem zwei Policen: eine Unfall- und eine Berufsunfähigkeitsversicherung. Darauf weist der Bund der Versicherten (BDV) in Henstedt-Ulzburg bei Hamburg hin. Andere Policen wie etwa Privathaftpflicht oder Rechtsschutz seien in der Regel überflüssig, weil die Auszubildenden über ihre Eltern mitversichert sind. Grundsätzlich sollte nach Singletarifen gefragt werden, die in der Regel weniger kosten. Azubis sind in einer gesetzlichen Krankenkasse pflichtversichert, sie können die Kasse aber frei wählen. Tun sie das nicht rechtzeitig, treffe der Chef die Entscheidung. (dpa)

www.dpaq.de/Versicherungen

WER VERDIENT WIE VIEL? SPEDITIONSLEITUNG

Ohne Personalverantwortung, Jahresbrutto

	Unteres Quartil*	Median**	Oberes Quartil
Gesamt	45 849	55 080	64 575
Frauen	42 085	52 836	62 518
Männer	46 640	55 080	65 340
Nach Alter			
30 Jahre	39 882	50 082	55 794
40 Jahre	47 264	57 630	66 300
50 Jahre	49 380	57 120	72 216
Nach Unternehmensgröße			
Bis 100 Mitarbeiter	39 933	50 235	61 506
101 – 1000	44 064	55 400	66 504
> 1000	50 878	55 589	67 180

* Quartil = Ober- oder unterhalb dieses Wertes verdienen nur noch 25 % besser oder schlechter.
** Median = 50 % verdienen mehr, 50 % weniger