

# Ins Boot holen

Einen neuen Mitarbeiter einzuarbeiten kostet Zeit. Die ist aber gut investiert, denn sie reduziert mittelfristig Fehler und sichert so die Arbeitsqualität. Tipps für ein erfolgreiches Onboarding.

Einfach ins kalte Wasser springen lassen – nach diesem Prinzip verläuft an vielen Tankstellen die Einarbeitung. Ein großer Fehler, ist Ira Roschlau, Geschäftsführerin der BFT-Akademie, überzeugt. „Gerade an Tankstellen, wo die Fluktuation sowieso schon hoch ist, ist es wichtig, sich am Anfang genug Zeit für den neuen Mitarbeiter zu nehmen, sonst ist er nach einer Woche wieder weg“, rät die Trainerin. Das sei nicht nur für den Betreiber, sondern auch für den Rest des Teams frustrierend und letztendlich nicht wirtschaftlich.

Wer hingegen ausreichend Zeit einplant, sorgt dafür, dass das neue Teammitglied den Qualitätsmaßstäben genügt, sich in den Prozessen und Abläufen gut auskennt und Fehler vermeidet, deren Ausbesserung unnötig Ressourcen kostet. Außerdem fühlt sich die neue Arbeitskraft nicht überfordert, sondern mitgenommen und wertgeschätzt, was sich wiederum positiv auf die Motivation auswirkt. Die Wahrscheinlichkeit, dass der Neue dann nach einer Woche wieder hinschmeißt und die investierte Zeit komplett umsonst war, sinkt dadurch enorm.

## Mit offenen Karten spielen

Eine gute Einarbeitung beginnt nicht am ersten Arbeitstag, sondern bereits beim Vorstellungsgespräch. Der Betreiber muss hier schon klarmachen, wie vielfältig, aber unter Umständen auch anstrengend und stressig beispielsweise die Arbeit hinter der Kasse oder in der Waschanlage sein kann. „Der neue Mitarbeiter darf nicht mit einer falschen Erwartung den Job an der Tankstelle antreten, die dann enttäuscht wird“, betont Roschlau. Um sich im Vorfeld über das Unternehmen informieren zu können, kann man der neuen Arbeitskraft nach der Jobzusage Informationsmaterial, das Mitarbeitermagazin oder Ähnliches zur Verfügung stellen.

Teil der Vorbereitung ist außerdem, dass der Tankstellenchef das Team recht-

zeitig darüber informiert, dass ein neuer Kollege anfängt, wann der erste Arbeitstag ist und welche Aufgaben und Schichten er übernehmen soll. Ebenfalls vor dem ersten Tag sollte er einen Paten auswählen, der die Einarbeitung betreut und darüber hinaus Ansprechpartner für den Neuen bei Fragen und Problemen ist. Hier kann der Unternehmer im Team fragen, wer Lust hat, diese Aufgabe zu übernehmen oder er muss einen Kollegen festlegen. Gegebenenfalls muss er zudem Arbeitskleidung in der richtigen Größe und ein Namensschild besorgen und Zugänge beispielsweise für die Zeiterfassung oder das Intranet anlegen.

Am ersten Tag sollte sich der Chef ein paar Minuten Zeit nehmen, um den neuen Angestellten willkommen zu heißen. Auch in den kommenden Wochen sollte er regelmäßig nachfragen, wie es läuft, um Interesse am neuen Teammitglied zu zeigen. Das Einführungsgespräch übernimmt dagegen der Pate. Themen dabei sind die Arbeitszeit- und Pausenregelungen, Nutzung der sanitären Anlagen, Zeiterfassung, Urlaubsplanung und -beantragung, Verhalten im Krankheitsfall sowie Getränke- und Essensmöglichkeiten. Anschließend lernt der neue Mitarbeiter das restliche Team und ihre Aufgaben sowie die Räumlichkeiten bei einem Rundgang kennen.

## BFT-Akademie

Die BFT-Akademie bietet unter anderem zu folgenden Personalthemen auf Anfrage Inhouse-Schulungen an:

- + Gute Mitarbeiter finden und binden
- + Zeit- und Selbstmanagement
- + Mitarbeiter führen und motivieren
- + Mentoring & Training: Wissensweitergabe

Ab März 2020 stehen außerdem die Termine für weitere Seminare fest. Informationen zum kompletten Kursangebot sowie die Kontaktdaten finden Sie unter [www.bft-akademie.de](http://www.bft-akademie.de).



**Checklisten standardisieren die Einarbeitung und stellen sicher, dass der neue Mitarbeiter über alle wichtigen Themen und Abläufe ausreichend informiert ist.**

Dann geht es an die richtige Einarbeitung. Checklisten dokumentieren, welche Aufgaben in welcher Schicht in welcher Reihenfolge erledigt werden müssen. Daran orientiert zeigt der Pate in Ruhe und Schritt für Schritt, wie die Kasse funktioniert, wie man die Geräte im Bistro bedient oder Ware für die Theke vorbereitet. „Im Idealfall ist man am ersten Tag relativ viele Dinge schon einmal durchgegangen. Dann sieht man gleich, wie sich der Neue anstellt“, sagt Roschlau. Der erste Tag endet mit einem Feedbackgespräch, das immer positiv ausfallen sollte, um den neuen Kollegen die Unsicherheit und Selbstzweifel zu nehmen. An den kommenden Tagen



werden die Aufgaben dann wiederholt und weitere gezeigt. Wichtig: Der Firmenteuzugang sollte immer das Gefühl haben, mehrmals nachfragen zu können – nach dem Motto „Dumme Fragen gibt es nicht“.

Nach der ersten Woche sollte der Neue alle Aufgaben kennengelernt haben und sie halbwegs sicher beherrschen. Auch über diesen Zeitraum hinaus sollte der Pate für Fragen und gegebenenfalls als Ansprechpartner bei Problemen zur Verfügung stehen. In der Regel ist es sinnvoll, sich beispielsweise die ersten Wochen regelmäßig für ein Feedbackgespräch zu treffen. Außerdem sollte die neue Arbeitskraft die Möglichkeit haben, die anderen Kollegen kennenzulernen, mit denen sie sich künftig die Schichten teilt.

### Die No-Gos

Das entscheidende Stichwort bei der Einarbeitung ist Zeit. Damit sich der Pate ganz auf das neue Teammitglied konzentrieren und alles ungestört und in Ruhe erklären kann, sollte die Schicht in der ersten Woche doppelt besetzt sein. „Der Pate kann nicht jemanden einarbeiten und nebenbei noch die Lieferung annehmen und unvorhergesehene Probleme lösen. Er hat bereits eine Aufgabe – und das ist die Einarbeitung“, betont die Chefin der BFT-Akademie. Ein absolutes No-Go aus Sicht des Coach ist außerdem, den neuen nach drei Tagen schon alleine eine Schicht zu geben. Das überfordert nur und führt im schlimmsten Fall dazu, dass der Angestellte gleich das Weiße sucht.

Für Roschlau steht fest: „Unternehmer, die am Anfang mehr Zeit und mehr Kraft in die Einarbeitung investieren, haben langfristig mehr davon.“

*Annika Beyer*

**SONAX®**

MADE IN GERMANY

**WECK DAS BEAST!**  
**DAMIT DIE FELGE STRAHLT!**



**FELGENBEAST – LÄSST SCHMUTZ KEINE CHANCE**

- ✓ Säurefreier, materialschonender Reiniger
- ✓ Entfernt biestige Verschmutzungen von allen Felgen
- ✓ Für Räder mit RDKS geeignet
- ✓ Mit Wirkindikator