

campus

MARTIN JOHN YATE

Das erfolgreiche Bewerbungs- gespräch

die härtesten
Fragen –

die besten
Antworten

»Das beste Buch zum Thema« Financial Times

Inhalt

Danksagung	7
Einleitung	8
Teil I: Umfassende Vorbereitung, komplette Unterlagen . . .	13
1. Der schnelle Weg zu einem neuen Job	15
2. Der verborgene Stellenmarkt.	17
3. Die Bewerbungsmappe	42
Teil II: Das Startsignal	49
4. Die telefonische Kontaktaufnahme.	51
5. Wie Sie auf positive Signale reagieren sollten	56
6. Wie Sie Einwände entkräften	63
7. Von der Sackgasse zum Dialog	68
8. Die telefonische Vorselektion	72
9. Kleider machen Leute	77
10. Körpersprache	83
11. Bühne frei für Ihren Auftritt	97
Teil III: Überzeugende Antworten auf unerwartete Fragen . . .	101
12. Fünf Geheimnisse für den Bewerbungserfolg	105
13. Um keine Antwort verlegen	112
14. »Frau Neumann, was sind Sie eigentlich <i>wirklich</i> für ein Mensch?« . . .	134
15. Die andere Seite des Schreibtisches	147

16. Das Stressgespräch	160
17. Gespräche in ungewöhnlicher Umgebung	186
18. Willkommen im Berufsleben	193
19. Der elegante Abgang	201
Teil IV: Das perfekte Finish.	205
20. Aus den Augen, aus dem Sinn	207
21. Was Sie aus einer Absage lernen können	210
22. Vertragsverhandlungen	213
23. Viele Gespräche, viele Angebote	235
24. Der Umgang mit psychologischen Tests	238
Schluss: Der Hauptgewinn	249
Alle Fragen auf einen Blick	250
Bibliografie	259

6. Kapitel

Wie Sie Einwände entkräften

Man wehrt Sie ab? Dieses Kapitel zeigt, wie Sie Aussagen, die ein mangelndes Interesse signalisieren, in echte Chancen verwandeln können.

Auch wenn Sie die überzeugendsten Worte finden sollten, wird das Schweigen vielleicht nicht durch ein positives Signal, sondern durch einen Einwand unterbrochen. Ein Einwand ist gewöhnlich eine Feststellung oder eine Aufforderung und keine Frage: »Schicken Sie mir doch Ihre Bewerbungsunterlagen« oder »Ich habe keine Zeit« oder »Wir haben momentan keinen Bedarf«.

Das klingt nach einer definitiven Absage, aber fast alle Einwände können – vorausgesetzt, man begegnet ihnen richtig – doch noch zu einem Bewerbungsgespräch führen. Häufig verbergen sich dahinter echte Chancen. Dieser Abschnitt zeigt Ihnen, wie Sie sie erfolgreich ergreifen können. Achten Sie darauf, in welcher Weise Ihre eigenen Antworten positive Signale aussenden: Sie sollten jeweils mit einer Frage enden, die es Ihnen ermöglicht, mehr über den Grund des Einwands zu erfahren, ihn zu entkräften und erneut auf ein persönliches Gespräch hinzuarbeiten.

Wenn Sie Einwänden wirksam begegnen wollen, gewinnen Sie nichts durch Konfrontation, aber sehr viel dadurch, dass Sie den Standpunkt des anderen anerkennen. Nehmen Sie Ihrem Gesprächspartner den Wind aus den Segeln, indem Sie zuerst Verständnis für seinen Standpunkt zum Ausdruck bringen. Beginnen Sie Ihre Antwort immer mit: »Ich verstehe« oder »Ich kann Ihren Standpunkt nachvollziehen« oder »Ich verstehe Ihr Argument« oder »Selbstverständlich«, dem Sie ein »Jedoch ...« oder »Berücksichtigen Sie auch ...« oder eine ähnliche Wendung folgen lassen, die das Gespräch voranbringt.

Denken Sie daran, dass Sie diese Antworten nicht lernen sollten, um sie stur zu wiederholen. Sie müssen lediglich ihren *Sinn* verstehen und anwenden, die *Konzeption* begreifen und die Antworten in Ihre eigenen Worte fassen. Passen Sie alle Vorschläge Ihrer Persönlichkeit und Ihrem Redestil an.

□ *Einwand: »Schicken Sie mir doch Ihre Bewerbungsunterlagen.«*

Aufgepasst! Als erster Schritt des Bewerbungsprozesses mag Ihr Gesprächspartner ernsthaft an Ihren Unterlagen interessiert sein, es kann aber auch eine höfliche Art sein, Sie abzuwimmeln. Sie sollten den wahren Grund herausfinden, ohne Ablehnung zu provozieren. Zugleich sollten Sie versuchen, das Gespräch zu entkrampfen. Eine gute Antwort wäre: »Selbstverständlich, Herr Schmidt. Würden Sie mir Ihre genaue Positionsbezeichnung, die Abteilung und die vollständige Anschrift nennen? ... Vielen Dank. Damit ich sicher sein kann, dass meine Qualifikationen Ihren Anforderungen entsprechen, wüsste ich gern, welche Fähigkeiten Sie für diese Position erwarten.«

Beachten Sie die Schritte:

- Sie signalisieren zunächst Zustimmung.
- Sie demonstrieren Respekt.
- Am Ende stellen Sie eine Frage, um den Dialog zu steuern.

Wenn Sie auf diese Art antworten, werden Sie das Gespräch entkrampfen. Unser hypothetischer Herr Schmidt wird Ihnen jetzt die für ihn wichtigen Aspekte der Stelle aufzählen. Mit diesem Wissen können Sie Herrn Schmidt Ihre Fähigkeiten am Telefon schmackhaft machen. Außerdem werden Sie in der Lage sein, in Zukunft Ihre Fähigkeiten auf diesen speziellen Gebieten herauszustellen, und zwar in:

- weiterführenden Gesprächen
- dem Anschreiben zu Ihrer Bewerbung
- dem kommentierten Lebenslauf
- im Rahmen eines persönlichen Vorstellungsgesprächs
- Ihrer Nachbereitung dieses Telefonats

Die Informationen, die Sie in Erfahrung bringen, stärken Ihre Position und erhöhen Ihre Chancen, ein Vertragsangebot zu erhalten.

□ *Einwand: »Ich habe keine Zeit.«*

Wenn Ihr Gesprächspartner zu beschäftigt ist, um Sie persönlich kennen zu lernen, hat er ein Problem, und wenn Sie das erkennen, können Sie sich vielleicht als derjenige präsentieren, der die Lösung dafür bietet. Sie sollten jedoch

eine Konfrontation vermeiden. Es ist wichtig, Ihrem Gesprächspartner zu zeigen, dass Sie sich in seine Lage versetzen können. Stimmen Sie ihm zu, fühlen Sie sich in ihn ein, und stellen Sie eine Frage, die das Gespräch voranbringt.

»Ich kann mir vorstellen, dass Sie sehr beschäftigt sind. Vielleicht kann ich Sie zu einer günstigeren Zeit wieder anrufen. Wann wäre es Ihnen angenehmer, morgens oder nachmittags?«

Der Unternehmensvertreter wird sich entweder die Zeit nehmen, jetzt mit Ihnen zu sprechen, oder er wird einen Zeitpunkt nennen, an dem es für sie beide günstiger ist, sich weiter zu unterhalten.

Hier nun drei andere Formulierungen, wie Sie auf den gleichen Einwand reagieren können: »Da Sie so viel zu tun haben, sagen Sie mir doch, welche Tageszeit Ihnen am liebsten wäre. Ganz früh morgens? Oder ist der Nachmittag eine ruhigere Zeit?« oder »Ich werde morgen in Ihrer Nähe sein; würde es sich da nicht anbieten, vorbeizukommen und Sie aufzusuchen?«.

Sie können natürlich auch die beiden kombinieren: »Ich werde morgen in Ihrer Nähe sein, und könnte vorbeischauen und mit Ihnen sprechen. Haben Sie morgens oder abends mehr Zeit?« Indem Sie die Einladung zu einem Treffen als gegeben voraussetzen, machen Sie es für Ihren Gesprächspartner schwerer, etwas dagegen einzuwenden. Und wenn er *wirklich* keine Zeit hat, wird Ihr Vorschlag es ihm sogar noch schwerer machen, etwas dagegen einzuwenden.

□ *Einwand: »Ihr Einkommen sprengt unsere Gehaltsstruktur.«*

Sie hätten Ihr Gehalt überhaupt nicht zur Sprache bringen sollen. Kommen Sie gleich zur Sache. Wenn der Käufer dieses Problem aufwirft, ist das ein positives Signal, das im letzten Kapitel erörtert wurde. Wenn die Position tatsächlich zu gering dotiert ist, sind Sie zumindest um eine Erfahrung reicher. Gehen Sie verfrühten Auseinandersetzungen über das Gehalt aus dem Wege. Wie Sie sich erfolgreich aus dieser scheinbaren Sackgasse befreien, wird im nächsten Kapitel behandelt.

□ *Einwand: »Wir besetzen freie Stellen nur intern.«*

Sie könnten so antworten: »Ich bin mir darüber im Klaren, Herr Schmidt. Ihre Mitarbeiterförderung ist einer der Hauptgründe, warum ich an einer Mitarbeit in Ihrem Unternehmen interessiert bin. Ich kann mich sehr schnell

in neue Wissensgebiete einarbeiten, bin überdurchschnittlich engagiert und möchte für ein leistungsorientiertes Unternehmen arbeiten. Welche Voraussetzungen müssen externe Bewerber erfüllen?»

Die Antwort endet mit einer Frage, die das Gespräch voranbringt und Ihnen erneut Gelegenheit gibt, sich zu verkaufen. Beachten Sie, dass Ihre Antwort voraussetzt, das Unternehmen stelle externe Bewerber ein, obwohl Ihr Gesprächspartner das Gegenteil zu verstehen gegeben hat. Auf diese Weise zwingen Sie ihn, Farbe zu bekennen, aber auf professionelle und einvernehmliche Art.

□ *Einwand: »Sie müssen sich an die Personalabteilung wenden.«*

Sie antworten: »Gern, Herr Schmidt. Wer ist dort mein Ansprechpartner?«

Mit dieser Antwort kommen Sie ein gutes Stück weiter. Sie finden heraus, ob es tatsächlich eine offene Stelle gibt oder ob man Sie an die Personalabteilung abwimmelt, um deren und Ihre Zeit zu vergeuden. Außerdem bringen Sie das Gespräch voran und haben das Blatt zu Ihren Gunsten gewendet. Denken Sie sich eine spezifische, stellenbezogene Frage aus, während Ihr Gesprächspartner Ihre erste Frage beantwortet. Sie kann Ihnen einen erfolgversprechenden Weg eröffnen, den Sie weiterverfolgen sollten. Wenn Sie eine unspezifische Antwort bekommen, bohren Sie etwas tiefer. Eine Nachfrage wie: »Das ist interessant, erzählen Sie mir bitte mehr darüber« oder: »Wie kommt das?« wird gewöhnlich den Zweck erfüllen.

Sie können auch fragen: »Wenn ich mit der Personalabteilung spreche, geht es dann um eine bestimmte Position in *Ihrer* Abteilung oder um eine Stelle in einer anderen Abteilung?«

Mit dieser Information gerüstet, können Sie mit der Personalabteilung über Ihr Gespräch mit Herrn Schmidt sprechen. Denken Sie daran, sich den Namen einer bestimmten Person geben zu lassen, an die Sie sich wenden, und daran, dabei Ihren vorherigen Gesprächspartner zu erwähnen. Beispiel:

»Guten Morgen, Frau Wilhelm. Herr Schmidt, der Bezirksvertriebsleiter, hat mir empfohlen, mich an Sie zu wenden, um ein Bewerbungsgespräch zu vereinbaren.«

Auf diese Weise zeigen Sie den Mitarbeitern der Personalabteilung, dass Sie *keine* Zeitvergeudung für sie darstellen. Da Sie bereits zu einer anderen Person des Unternehmens Kontakt geknüpft haben, auf die Sie sich beziehen können, wird man Sie nicht zu den zahlreichen Blindbewerbern zählen,

die sich täglich melden. Da die Personalabteilung im Allgemeinen sehr belastet und gleichzeitig meistens unterbesetzt ist, wird man das zu schätzen wissen. Entscheidend ist jedoch, dass Sie sich profilieren und man auf Sie aufmerksam wird.

Betrachten Sie die Personalabteilung nicht als Hürde; sie birgt vielleicht mehrere Chancen. Weil ein großes Unternehmen unter Umständen viele verschiedene Abteilungen hat, die etwas mit Ihren Fähigkeiten anfangen können, ist die Personalabteilung wahrscheinlich die einzige, die alle offenen Stellen kennt. Das erhöht Ihre Chancen auf eine Einladung zu einem Vorstellungsgespräch.

□ *Einwand: »Ich suche eigentlich einen Mitarbeiter mit Hochschulabschluss.«*

Darauf könnten Sie erwidern: »Herr Schmidt, ich verstehe Ihren Standpunkt. Aus persönlichen Gründen bin ich sehr früh ins Berufsleben eingestiegen. Ich bin sicher, dass ich Sie in einem persönlichen Gespräch von den Vorteilen meiner langjährigen praktischen Berufserfahrung überzeugen kann. Ich werde morgen und nächste Woche in der Nähe Ihres Unternehmens sein. Wann würde es Ihnen passen?«

Wenn das nicht funktioniert, fragen Sie, in welcher Weise das Unternehmen seine Mitarbeiter zu beruflicher Weiterbildung ermuntert und unterstützt.

□ *Einwand: »Derzeit haben wir keinen Bedarf.«*

Abgesehen von der Empfehlung, der Arbeitgeber möge jemanden feuern, um für Sie Platz zu schaffen, sind die Chancen, bei diesem Unternehmen eine Einladung zu einem Bewerbungsgespräch zu erhalten, gering. Aber mit der richtigen Frage wird Ihr Gesprächspartner Sie möglicherweise an jemanden verweisen, der für Ihre Talente und Fähigkeiten Verwendung hat. Wie man solche Fragen stellt, ist eine Sache des Networking. Dieses Thema wurde bereits behandelt und wird im nächsten Kapitel noch einmal aufgegriffen. In den Fällen, in denen Sie auch mit den Techniken zur Reaktion auf positive Signale und zur Entkräftung von Einwänden nicht zu einem Bewerbungsgespräch eingeladen werden, werden Sie mit den Tipps zum Thema »Von der Sackgasse zum Dialog« sicherlich Erfolg haben.