

Zusammen geht mehr!

Be fast.

Was Online-Shopping mit
Fachkräften zu tun hat.

Darum geht's

1. Wie Amazon und Co. unsere Erwartungshaltung verändert haben
2. Warum wir Bewerbungsverfahren als Kommunikationsprozess begreifen müssen
3. Was Sie für Ihre Einrichtung mitnehmen können

Wir sind eine moderne, dezentral arbeitende, diakonische Einrichtung der Jugendhilfe im Kreis Herford in Ostwestfalen-Lippe.

- *Teil des Diakonieverbundes Schweicheln e.V.*
- *500 Mitarbeitende, 5000 Klient*innen*
- *Von Stationärer Hilfe über Kita und Offener Ganztage bis zur Beruflichen Integration*

Jan-Michael Gruhn

Abteilungsleiter Kommunikation

- Politikwissenschaftler und Soziologe
- Ehemaliger Journalist
- Begeisterter, aber nicht schneller Laufsportler



<https://www.cloud-science.de/predictive-shopping/>

Wie Amazon und Co. unsere Erwartungshaltung verändert haben

- Bestellung niedrigschwellig per Smartphone
- Kund*in erhält Bestätigung, Versandnachricht, Möglichkeit der Paketverfolgung
- Paket ist am nächsten Tag da



Kund*in ist zufrieden.

Wie Amazon und Co. unsere Erwartungshaltung verändert haben

- Schnelle Verfügbarkeit und wenig Aufwand
- Prozess vermittelt ein Gefühl der Transparenz
- Ähnliche Muster bei Streaminganbietern oder Diensten wie Flaschenpost, Gorillas oder Flink

These

Diese Erwartungshaltung übertragen wir auf andere Lebensbereiche – auch auf Bewerbungen!

Warum wir Bewerbungsverfahren als Kommunikationsprozess begreifen müssen

- ABER: Automation funktioniert nur bedingt...
 - ...in einem so identitätsstiftenden Lebensbereich wie Erwerbsarbeit.
 - ...in einem Feld, in dem vor allem der Mensch im Mittelpunkt steht.
- Bedürfnis nach Mensch-zu-Mensch-Kommunikation
 - ✓ schafft Sicherheit in einem „unsicheren“ Prozess
 - ✓ macht Organisation nahbar / bekommt ein Gesicht
 - ✓ flexibler für individuelle Bedarfe

Was Sie für Ihre Einrichtung mitnehmen können

➤ Schauen Sie sich den Bewerbungsworkflow aus Bewerber*innensicht an.

- Welche Rückmeldung bekommt die/der Bewerber*in zu welchem Zeitpunkt?
- Welche Kontaktpunkte gibt es?
- Wer ist mit der/dem Bewerber*in in Kontakt?
- Wie lange dauert der Prozess?

Was Sie für Ihre Einrichtung mitnehmen können

➤ Schaffen Sie einen klaren internen Ablauf.

- Wer hält die Fäden bei internen Prozessen in der Hand?
- Wer hat die Fallübersicht?
- Wer ist an Abstimmungspunkten im Prozess beteiligt?
- Wie können Abstimmungspunkt effektiv und effizient gestaltet sein?
- Wie gehen wir mit Sonderfällen (initiativ, intern, Personaldienstleistern) um?

Was Sie für Ihre Einrichtung mitnehmen können

➤ Schaffen Sie „Kund*innen“-Zufriedenheit.

- Wie können wir dafür sorgen, dass der Übergang/Einstieg mit gutem Gefühl gelingt?
- Wie gehen wir so mit Absagen um, dass die/der Bewerber*in uns positiv im Gedächtnis behält?
- Wie können wir Feedback-Möglichkeiten (Feedback-Bedürfnis!) einbauen?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



[ejhschweicheln](#)



[Facebook.de/ejhschweicheln](https://www.facebook.com/ejhschweicheln)