Profil

Das bayerische Genossenschaftsblatt

PRAXIS

Von der Bäckerei in die Bank

Mit der Recruiting-Kampagne „Trau Dich!“ hat die Raiffeisenbank im Oberland um Quereinsteiger für den Service geworben. Wie war die Resonanz? Und warum setzt das Kreditinstitut auf fachfremde Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter?

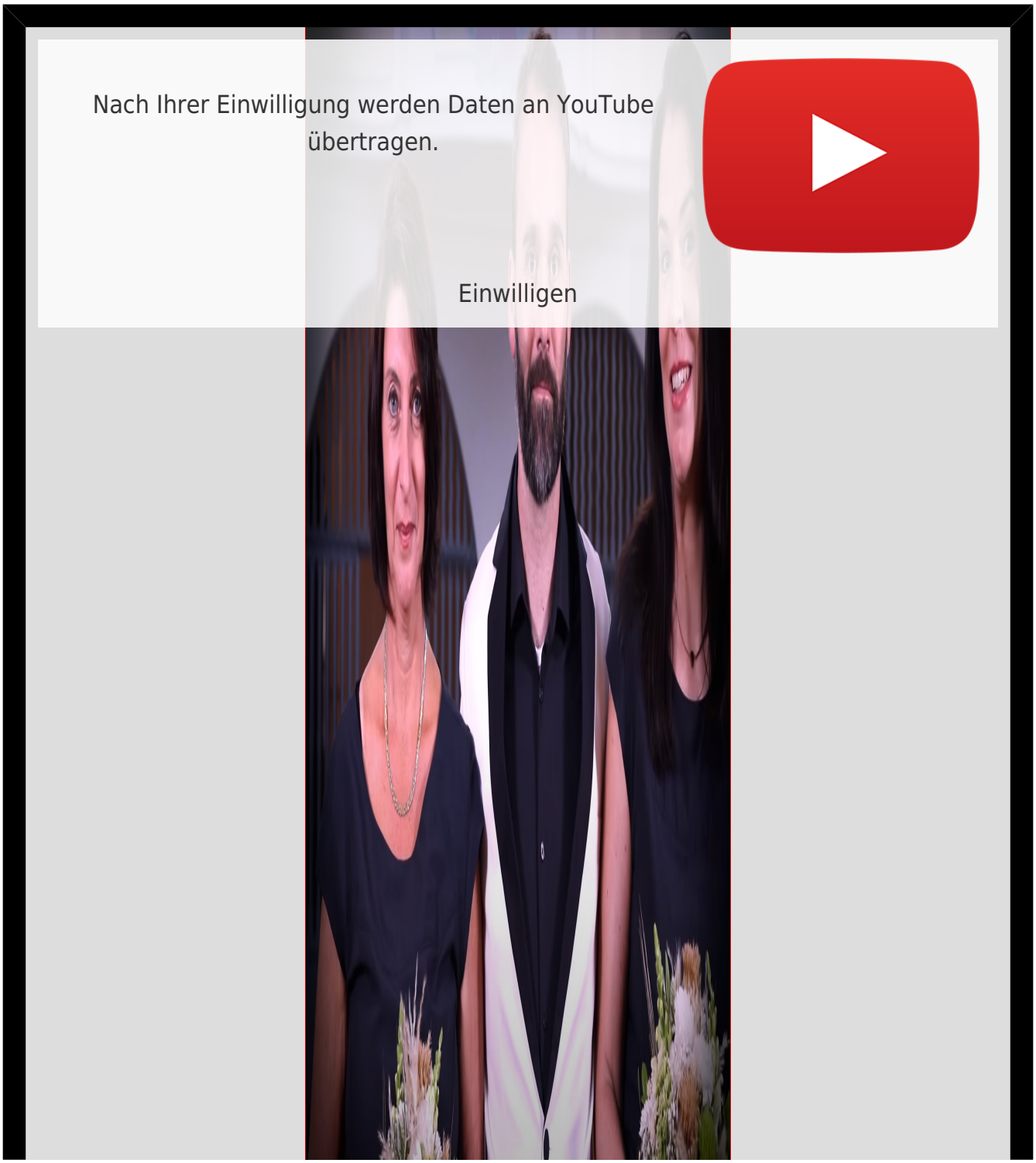
Autor: Christof Dahlmann, Redaktion „Profil“

Foto: Raiffeisenbank im Oberland

Renate Hoeft, Seppi Förderer und Steffi Thierfelder haben den Sprung ins kalte Wasser gewagt: Sie haben bei der Raiffeisenbank im Oberland mit Sitz in Bad Tölz als Quereinsteiger angefangen. Förderer beispielsweise war vorher in München beschäftigt und hatte nach einer Arbeitsstelle in seiner Heimatregion gesucht. Seit zwei Jahren ist er bei der Raiffeisenbank tätig, zunächst als Mitarbeiter im Kundenservice-Team (KST) und mittlerweile als Wertermittler für Immobilien. „Ich finden den Job super und mache ihn nach wie vor mit großer Begeisterung“, sagt er.

Über den beruflichen Neustart erzählen Förderer sowie Hoeft und Thierfelder in einem rund zweieinhalb Minuten langen Video (siehe unten), das die Raiffeisenbank im vergangenen August veröffentlicht hat. Der Clip war Hauptbestandteil der Kampagne „Trau Dich!“, mit der die Bank um Quereinsteiger für die Serviceberatung in den Geschäftsstellen und im KST geworben hat. Mit Erfolg: Von

den 150 Bewerbern rekrutierte das Kreditinstitut zehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. „Da die Qualität so hoch war, haben wir mehr Bewerber eingestellt, als wir ursprünglich geplant hatten“, berichtet Johannes Paul, der im Vorstand den Bereich Personal verantwortet. Die neuen Arbeitskräfte hatten zuvor beispielsweise in Bäckereien, Zahnarztpraxen oder Rechtsanwaltskanzleien gearbeitet.



Das Recruiting-Video „Trau Dich!“ der Raiffeisenbank im Oberland anschauen.

Rund zehn Prozent der Belegschaft sind Quereinsteiger

Johannes Paul, Vorstand bei der Raiffeisenbank im Oberland.

Insgesamt beschäftigt die Raiffeisenbank im Oberland rund 325 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Etwa zehn Prozent davon sind Quereinsteiger. Mit diesen hat das Kreditinstitut, speziell im Bereich Service, gute Erfahrungen gemacht, sagt Paul. Viele von ihnen waren laut dem Vorstand vorher etwa im Verkauf tätig oder hatten regelmäßig mit anderen Menschen zu tun. Deshalb seien sie kommunikativ stark, sehr serviceorientiert und es zudem gewohnt, auf die Kunden zuzugehen, zählt Paul die Vorteile auf. Zudem sind die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter seit vielen Jahren selbst Bankkunden und kennen aus eigener Erfahrung viele der typischen Fragen und Angelegenheiten.

Höhere Fluktuation im Service

Doch wie kam die Raiffeisenbank auf die Idee, Quereinsteiger mit einer Kampagne gezielt anzusprechen? Insgesamt betreibt das Kreditinstitut 14 Geschäftsstellen. Mit diesen plane man langfristig, erklärt Paul. Doch genügend Fachkräfte für die Service-Betreuung der Kundinnen und Kunden zu finden, sei nicht so einfach. „Im Service gibt es, vor allem im Vergleich zu den internen Bereichen, eine hohe Fluktuation. Unser Ziel ist es jedoch, dass die Menschen möglichst langjährige und vertraute Ansprechpartner haben“, sagt der Bankvorstand. Durch ihre Eigenschaften seien die Quereinsteiger bestens für den Job geeignet.

Video erzielte zehntausende Aufrufe

Renate Hoeft, Seppi Förderer und Steffi Thierfelder erklärten sich sofort bereit, in dem Video mitzuspielen. Gedreht wurde an einem Nachmittag, Unterstützung gab es durch eine Filmagentur. Der Dreh wurde eng begleitet durch die Abteilung Marketing/Vertriebsmanagement. „Alles hat reibungslos funktioniert und mit dem Ergebnis sind wir sehr zufrieden“, sagt Paul. Die Bank hat den Kurzfilm vor allem im Internet gezeigt: Auf YouTube erzielte er über 10.000 Aufrufe, auf den Social-Media-Kanälen sogar über 22.000 Aufrufe. Um die Menschen auf den Film hinzuweisen und zu einer Bewerbung zu motivieren, veröffentlichte die Bank zudem Anzeigen in der Lokalzeitung, auf Social Media sowie in Anzeigenblättern. So habe man die Zielgruppe gut erreichen können, sagt Paul.

Schlanker Bewerbungsprozess

Janet Rödicker, Leiterin Personal bei der Raiffeisenbank im Oberland.

Die Bank hat zudem den Bewerbungsprozess bewusst schlank gehalten, um den potenziellen neuen Mitarbeitern möglichst wenig Steine in den Weg zu legen. Die Bewerberinnen und Bewerber mussten lediglich ihren Namen eintragen sowie wenige Fragen in einem oder wenigen Sätzen beantworten. Die Fragen lauteten: Hast Du Erfahrung im Kundenkontakt? Hast Du Freude im Umgang mit Menschen? Wie würdest Du Deine Deutsch-Kenntnisse einschätzen? Wie und wann können wir Dich am besten erreichen? Insgesamt reichten 150 Menschen eine Bewerbung ein. „Das war bereits ein Erfolg. Auf sonstige Stellenausschreibungen gibt es deutlich weniger Resonanz“, erklärt Janet Rödicker. Sie ist Leiterin Personal bei der Raiffeisenbank im Oberland.

Im Anschluss telefonierte der Bereichsleiter für die Regionalmärkte der Bank mit den Kandidatinnen und Kandidaten. Er fragte beispielsweise zur bisherigen Berufserfahrung und zur Motivation, zur Raiffeisenbank zu wechseln. Außerdem lud er zu einem Probearbeitstag ein. „Auf diese Weise konnten die Bewerberinnen und Bewerber die möglichen Kollegen kennenlernen sowie vor Ort schauen, wie die Bank funktioniert. Dabei haben wir einen guten Eindruck von den Bewerbern bekommen

und erfahren, wo deren Stärken und Schwächen liegen“, berichtet Rödicker.

Paten erleichtern den Einstieg

Die Leiterin Personal bekräftigt, dass Unternehmen einige Herausforderungen meistern müssen, um erfolgreich Quereinsteiger zu beschäftigen. Eine zentrale Aufgabe sei es, passende Personalentwicklungskonzepte aufzulegen. Da die fachfremden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter keine klassische Banklehre durchlaufen haben, passen sie häufig nicht zu den in Banken üblichen Karrierewegen. Wichtig seien außerdem Schulungen, um betriebswirtschaftliche Themen oder das Prinzip von Genossenschaften näherzubringen. Die Raiffeisenbank im Oberland bietet zudem Einführungstage an. An zwei Tagen erhalten die Quereinsteiger gebündelt die wichtigsten Informationen. Außerdem schulen Referentinnen und Referenten der Akademie Bayerischer Genossenschaften (ABG) die neuen Mitarbeiter in der Bank. Ein weiterer Baustein sind sogenannte Patenschaften. „Jedem neuen Mitarbeiter steht ein langjähriger Kollege zur Seite, der bei allen Fragen vor Ort weiterhilft“, erklärt Rödicker. Ihr ist es ein Anliegen, dass die Quereinsteiger direkt loslegen können. „Sie stehen mit beiden Beinen im Leben. Wir vertrauen auf ihre Fähigkeiten und sind überzeugt, dass es der beste Weg ist, wenn sie sofort praktische Erfahrung im Alltag sammeln.“

Sowohl Qualität als auch Quantität der Bewerbungen hätten in den vergangenen Monaten zugenommen, hat die Personalchefin beobachtet. Für 2023 ist beispielsweise der Großteil der Ausbildungs-Plätze bereits besetzt, auch wenn die Bank weiter Bewerbungen entgegennimmt. Auf die veränderten Lebensgewohnheiten der Menschen nimmt die Bank viel Rücksicht und bietet Teilzeitmodelle sowie Gleitzeit – auch im Service – an. „Wir sind ein moderner Arbeitgeber, der genossenschaftliche Werte wie Fairness, Solidarität und Partnerschaft lebt“, sagt Rödicker. Das hat auch Renate Hoeft, Seppi Förderer und

Steffi Thierfelder überzeugt: Die drei Mitarbeiter aus dem Recruiting-Film sind glücklich darüber, dass sie sich getraut haben, bei der Raiffeisenbank im Oberland zu starten.

WEITERFÜHRENDE LINKS

- Die Webseite der Raiffeisenbank im Oberland