

HRM-Dossier

Zusammenarbeit zwischen Personalberatungen und Personalverantwortlichen

**Von der Akquisition zur
erfolgreichen Zusammenarbeit**

◆ **SPEKTRA und JOB-INDEX**



Britt Huber

Lebt, lernt und arbeitet seit November 1999 in Palo Alto, California, USA

Britt Huber, 1125 Burgoyne Street, Mountain View, CA 94043, USA.

Telefon: (650) 969 21 97.

E-Mail: britt_huber@hotmail.com

Während acht Jahren in der Personalberatung tätig, davon sechs Jahre in leitender Funktion: als Filialleiterin bei Adia (heute: Adecco) und als Geschäftsführerin bei Professionelle AG – Personalberatung für Frauen in kaufmännischen Berufen – in Zürich.

Zwei Jahre selbstständige Unternehmerin mit dem Aufbau der BfW Bewertungsstelle für Weiterbildungsangebote AG. Unternehmenszweck: Nach einem System von Prof. Dr. Dres. h.c. Rolf Dubs, Universität St. Gallen, herauszufinden, ob ein Weiterbildungsveranstalter alles tut, um den Lernerfolg zu ermöglichen. Verkauf der BfW im Februar 1999 an die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme (SQS), Zollikofen.

Seit 1995 Dozentin in der RAV-Erstausbildung und der Ausbildung «Personalberater/in mit eidg. Fachausweis» an der Hochschule für Wirtschaft in Olten und am KV Reinach BL.

Seit 1998 Projektleiterin, Konzepterin und Drehbuchautorin für multimediale Lernprogramme – Computer and Web Based Training.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	7
Öffentliche und private Arbeitsvermittler	8
Arten von Personaldienstleistungsunternehmen	9
Auswahl der richtigen Personalberatung	10
Aufgaben und Anforderungen für Personalberater und HRM	13
Anforderungen an Personalberater	13
Anforderungen an Human Resources Manager	14
Nutzen für Marktpartner	16
Positionierung und Markterfolg	17
Checkliste für Positionierung und Markterfolg einer Personalberatung	19
Akquisition	19
Neue Kundinnen und Kunden gewinnen	19
Der erste Kontakt	22
Die richtige Form	22
Das richtige Volumen	22
Vor- und Nachteile der telefonischen Akquisition	23
Die richtige Telefonstrategie	23
Gesprächsleitfaden	25
Gesprächsverlauf	26
Vertrauen aufbauen	27
Ehrlichkeit, Echtheit, Wertschätzung	27
Besuchs- und Gesprächsvorbereitung	29
Fragen für ein besseres Verständnis der Gesprächspartner	29
Den Auftrag gewinnen	30
Die Konkurrenz schläft nicht	30
Absatzmittler: Multiplikatoren nutzen	31
Informationsmanagement	31
Richtiger Einsatz der Vertriebsressourcen	31
Kontakt- und Besuchsberichte	32
Informationen über den Kunden	33
Kontaktsteuerung	34
Kommunikation	35
Konflikte lösen	35
Umgang mit Fragen und Einwänden	36
Verhandlungsstil	38
Bedarfsermittlung	39
Aufträge (nicht) realisieren	40
Ständiger Kontakt während Auftragsbearbeitung	40

Die richtigen Ressourcen	41
Empfehlungsmarketing	41
Kompetenter After Sales - zufriedener Kunde	41
Erwartungen des Kunden übertreffen	42
Reklamationen	42
Goldene Regeln für Reklamationsmanager	43
Umgang mit Reklamierern	43
Langfristige Beziehung - dauerhafte Aufträge	45
Partnerschaften schliessen	46
Beziehungsmanagement zu Kunden	47
Mögliche Aktivitäten im Beziehungsmanagement	47
Neue Geschäfte mit - und auf Empfehlung von - alten Kunden	48
Der umgekehrte Trichter	48
Beziehungsnetzwerke	50
Qualitätssicherung und kontinuierliche Verbesserung	51
TQM und TCC	51
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	53
Checkliste zur Leistungssteigerung in der Personalberatung	54
Checkliste für Benchmarking	56
Kontakte zu Kandidatinnen und Kandidaten	57
Personalvermittlung via Internet	58
Literaturverzeichnis	60

Die richtigen Ressourcen	41
Empfehlungsmarketing	41
Kompetenter After Sales - zufriedener Kunde	41
Erwartungen des Kunden übertreffen	42
Reklamationen	42
Goldene Regeln für Reklamationsmanager	43
Umgang mit Reklamierern	43
Langfristige Beziehung - dauerhafte Aufträge	45
Partnerschaften schliessen	46
Beziehungsmanagement zu Kunden	47
Mögliche Aktivitäten im Beziehungsmanagement	47
Neue Geschäfte mit - und auf Empfehlung von - alten Kunden	48
Der umgekehrte Trichter	48
Beziehungsnetzwerke	50
Qualitätssicherung und kontinuierliche Verbesserung	51
TQM und TCC	51
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	53
Checkliste zur Leistungssteigerung in der Personalberatung	54
Checkliste für Benchmarking	56
Kontakte zu Kandidatinnen und Kandidaten	57
Personalvermittlung via Internet	58
Literaturverzeichnis	60