

LESERSEMINAR

Arbeit und Leben im Gleichgewicht

Einen Job zu haben, sogar einen, der Spaß macht, bedeutet heutzutage viel – und ist doch nicht alles. Geht es Ihnen auch wie vielen anderen Berufstätigen? Sie arbeiten zu viel und haben zu wenig Zeit für sich, Ihre Familie und Ihre Freunde? Ihre Gesundheit kommt zu kurz, und Sie haben das Gefühl, daß Sie die wirklich spannenden Dinge im Leben verpassen? Dann ist es höchste Zeit, das Gleichgewicht zwischen Ihrem Berufs- und Privatleben und Ihren Ansprüchen und Bedürfnissen wieder herzustellen.

Dabei hilft Ihnen der Hamburger Coach Peter Gehrken von „wende punkt – Organisationsberatung & Coaching“. Er leitet den Workshop „Work-Life-Balance – Die Kunst, Arbeit und Leben in Einklang zu bringen“. Das eineinhalbtägige Seminar wird gemeinsam vom Abendblatt und dem Institut für Weiterbildung e.V. angeboten. „Die Herausforderung, ein sinnerfülltes Leben zu führen, das sich in einem dynamischen Ausgleich von Beruf, Freizeit, Partnerschaft und individueller Entwicklung bewegt, stellt sich jedem einzelnen von uns früher oder später“, erklärt Gehrken. Gemeinsam werden im Seminar Vorgehensweisen entwickelt, die es den Teilnehmern ermöglichen, ihre Ungleichgewichte zu erkennen und ihr Leben in Balance zu bringen und zu halten. (MHW)

Das Seminar „Work-Life-Balance“ findet statt am Freitag, 2. Dezember (16–21 Uhr), und Sonnabend, 3. Dezember (10–18.30 Uhr), in der Universität Hamburg. Die Teilnahme kostet 170 Euro. Anmeldung und weitere Informationen beim Institut für Weiterbildung unter der Telefonnummer (040) 428 38-64 69.



Juniortrainerin Nina Lugert (26, l.), Vertriebsleiter Lorenz Beator (32) und Kommunikationstrainerin Gabriele Richter (44). FOTOS: M. KEIL

Im Callcenter zählt Servicedenken

JOB-MACHER DIRECT LINE

230 Agents bundesweit gesucht, 135 davon in Hamburg.

Manuela Keil

„Das Dienstleistungs- und Servicedenken ist das entscheidende Kriterium bei den Bewerbern – wichtiger als die Schulnoten und der Lebenslauf“, sagt Jörn Folkens (33), Leiter Personal und Recht bei Direct Line Marketing und Kommunikation. „Wir sind der verlängerte Arm des Kunden und müssen Lösungen anbieten.“ Das Telefon wird zur Kundenbetreuung, Kundenbindung und zur Vertriebsunterstützung eingesetzt. Das 1995 von Matthias Malik gegründete Unternehmen für Telefonmarketing sucht derzeit bundesweit 150 Callcenter Agents – 85 davon für Hamburg (60 in Vollzeit sowie 25 Studenten). Die Zeitarbeitsfirma und 100prozentige Tochter Direct Job sucht zusätzlich für Hamburg 50 und für Rostock 30 Kontaktler.

„Die Soft Skills sind für uns entscheidend“, sagt Rechtsanwältin Folkens. „Unsere Mitarbeiter müssen täglich lern- und leistungsbereit sein.“ Direct Line hat viele Kunden im Wohlfühlbereich, Umwelt- und Naturschutz. „Das sind sehr sensible Kundenbereiche. Damit müssen sich die Kontaktler identifizieren können.“ In Gruppengesprächen werden deshalb bei Bewerbern deren Neigungen geprüft.

Direct Line ist ein Spezialist für Vertriebs- und Kundenmanagement. 80 Prozent macht aktives Telemarketing (Outbound) aus, das bedeutet, daß der Anruf vom Unternehmen ausgeht. 20 Prozent ist passives Telemarketing (Inbound), wenn ein Kunde oder Interessent beim Unternehmen anruft. Die Callcenter Agents nutzen sämtliche Kommunikationsmittel – von Telefon, Fax bis zur E-Mail. Sie sind zuständig für Abenddienstleistungen, Verkauf und die Betreuung von Förderern, die sie über neue Aktionen informieren. Aber auch die Beratung für

Kommunikationslösungen in Unternehmen gehört dazu. Insbesondere für die Neueinführung technischer Produkte und für Krankenkassenmitglieder ist besonderes Fachwissen notwendig. Manchmal mache der Kunde auch spezielle Vorgaben, wenn er Englisch- oder Türkischkenntnisse bei den Agents verlangt. Folkens: „Zu 90 Prozent suchen wir die Mitarbeiter aus. Dabei ist deren Motivation entscheidend.“

Sprechweise, Betonung und Tempo seien am Telefon entscheidende Kriterien. „Unsere Kontaktler müssen eine charmante Telefonstimme und eine kompetente Ansprache haben, sie müssen beim Gesprächspartner Interesse wecken können.“ Der Auswahl eines neuen Mitarbeiters gehen Testgespräche voraus. Die Kommunikationstrainerin Gabriele Richter (44) schult die Kontaktler in Einzelcoachings. „Dazu gehören auch Konfliktprävention und Übungen, wie man Gespräche deeskaliert.“ Die Soziologin ist seit Anfang 2003 bei Direct Line, hat nach einer Trainerausbildung bei Quelle bei mehreren Callcenter-Agenturen als Trainerin gearbeitet. „Am Telefon läuft Kommunikation anders ab als im direkten Gespräch. Deshalb kommen beispielsweise der Pausensatz und dem Atmen am Tele-

fon eine besondere Bedeutung zu.“ Ihr mache besonders der „Feinschliff“ der geschulten Agents Spaß – „das ist eine Herausforderung“. Nina Lugert begann 2003 als Kontaktler bei Direct Line. Die 26jährige hat Phonetik und Erziehungswissenschaften studiert und ist seit Oktober Juniortrainerin.

Über ein Backoffice werden sämtliche Daten und Anrufe – auch die Gesprächsinhalte – täglich erfaßt und tagesaktuell dem Kunden übermittelt. Fünf IT-Kräfte bereiten die Ergebnisse auf und leiten sie weiter. Das Gros der Mitarbeiter bei Direct Line ist zwischen 30 und 40 Jahre alt. Mindestalter ist 18 Jahre, manche Mitarbeiter sind aber auch älter als 50 Jahre. Die Ausbildungen sind breit gestreut: Bank- und Versicherungskaufleu-

te, Architekten, Fotografen, Studenten und Hausfrauen arbeiten im Unternehmen. „Es gibt interessante Lebensläufe und viele Quereinsteiger“, sagt Folkens. Die Aufstiegsmöglichkeiten seien sehr gut, betont Folkens. „Die Hälfte unseres Führungspersonals rekrutieren wir aus den eigenen Reihen.“ Wenn ein Kontaktler zwei bis drei Jahre Erfahrung als Agent gesammelt habe, komme er bei guten Leistungen als Teamleiter, für die Projektleitung oder die Kundenakquisition in Frage. Für Führungskräfte seien Kenntnisse in Betriebswirtschaft sowie Führungserfahrung von Vorteil.

Lorenz Beator steht für den klassischen Werdegang. Der 32jährige ist seit 1999 im Unternehmen, hat während seines Betriebswirtschaftsstudiums 1999 bei Direct Line als Kontaktler begonnen, war später Teamleiter und ist heute Projektmanager und Vertriebsleiter.

LESERAKTION

Interessieren Sie sich für eine Karriere bei Direct Line? Das Unternehmen lädt 10 Leser zu einer Agenturführung ein. Die Reisekosten tragen die Teilnehmer. Schreiben Sie bis 8. November (Poststempel) eine Postkarte an: Hamburger Abendblatt Beruf & Erfolg Stichwort: Direct Line 20548 Hamburg



Rechtsanwalt Jörn Folkens (33), Leiter Personal und Recht: „Die Soft Skills sind für uns entscheidend. Unsere Mitarbeiter müssen täglich lern- und leistungsbereit sein.“

STELLENINDEX

FACH- UND FÜHRUNGSKRÄFTE

Job-Angebote in Norddeutschland (Oktober 2004 bis September 2005) Anzahl der Angebote: 24 890

Wofür wird gesucht?

Vertrieb, Marketing	> 4148
Vertriebsaußendienst	3706
Gesundheit, Forschung, Lehre	3586
Produktion, Konstruktion	3295
Finanzen, Verwaltung	2763
Management, Controlling	2743
Informations-, Kommunikationstechnik	1920
technischer Service	914
Einkauf, Logistik	760
persönlicher Service	507
Medienarbeit	503
Sonstige bzw. k. A.	63

Quelle: adecco



MANAGEMENTLATEIN

Opting-Out

Die betriebliche Altersvorsorge (bAV) mit Entgeltumwandlung hat – ähnlich wie die private Vorsorge mit der Riester-Rente – trotz staatlicher Förderung bisher wenig Erfolg. Als Alternative wird das „Opting-Out-Modell“ diskutiert. Dabei werden Arbeitnehmer, anders als beim bislang praktizierten Opting-In-Modell, automatisch in die bAV einbezogen, erhalten aber ein Widerspruchsrecht. Das bedeutet: Wer keine bAV wünscht, muß beim Arbeitgeber dagegen optieren. Vorteil dieser Lösung: „Das bisher fatale Nicht-Handeln käme dann einer Teilnahme an der bAV gleich“, sagt Johannes Leinert vom Deutschen Institut für Altersvorsorge (DIA). (MHW)

Die Studie „Betriebliche Altersvorsorge: Automatik statt Zwang. Warum das Opting-Out-Modell besser ist“ kostet 10 Euro und kann angefordert werden unter www.dia-vorsorge.de.

DAS UNTERNEHMEN IN ZAHLEN

Direct Line wurde 1995 vom heutigen Geschäftsführer Matthias Malik gegründet. Erster und nach wie vor bestehender Kunde: Greenpeace. 500 Mitarbeiter an vier Standorten

(Hamburg, Bremen, Rostock, Mallorca). 2004: mehr als vier Millionen Kundenkontakte; Umsatz mehr als zehn Millionen Euro. Umsatz-Erwartung 2005: 13 Millionen Euro. (kei)

STANDORT: EILBEK



Direct Line hat seinen Sitz im Hammer Steindamm 5-7.

In Eilbek, Bezirk Wandsbek, leben knapp 20 000 Menschen. Die Bebauung ist geprägt von Stadthäusern des 19. Jahrhunderts und klassischen Rotklinkerbauten der 1920er und 30er Jahre. Besonders idyllisch: das Auenviertel am Eilbekkanal. Die meisten Einkaufsmöglichkeiten gibt es an der Wandsbeker Chaussee – einige Geschäfte haben ihren Sitz dort schon seit mehr als 100 Jahren – sowie im Einkaufszentrum Hamburger Straße. (apa)

STEINBERG PARTNER
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Steuerberatungsgesellschaft

Wir sind eine überregional tätige, mittelständische Wirtschaftsprüfungsgesellschaft und Steuerberatungsgesellschaft in Hamburg.

Zur Sicherstellung unserer weiteren Expansion suchen wir

Prüfungsleiter (m/w)

Sie haben praktische Erfahrungen in der Jahresabschlussprüfung bei einer WP-Gesellschaft gesammelt. Sie sind Steuerberater und verfügen idealerweise über Kenntnisse in Konzernbilanzierung und/oder in IAS/IFRS. Sie sollten Englisch in Wort und Schrift beherrschen.

Sie erwartet ein interessantes und verantwortungsvolles Aufgabengebiet in einem dynamischen Team und eine leistungsorientierte Vergütung. Wir bieten ein modernes Arbeitsumfeld, hervorragende Entwicklungsmöglichkeiten und regelmäßige Fortbildung. Eine generelle Trennung zwischen Wirtschaftsprüfung und Steuerberatung findet bei uns nicht statt. Selbstverständlich unterstützen und fördern wir Sie bei Ihrem weiteren Karriereweg.

Wir freuen uns auf Ihre aussagekräftige Bewerbung mit Angabe des frühestmöglichen Eintrittstermins. Für Fragen steht Ihnen unsere Personalleiterin Frau Köster unter Tel. 040 / 30 96 26-15 (vormittags) gerne zur Verfügung.

Dr. Steinberg & Partner GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Steuerberatungsgesellschaft

Rathausstraße 4 Postfach 106043 Tel.: 040 / 30 96 26-0
20095 Hamburg 20041 Hamburg Fax: 040 / 30 96 26-50
www.steinbergpartner.de nina.koester@steinbergpartner.de

Unsere Reederei zählt zu den weltweit führenden Anbietern von Charter-Containertonnage. Die Flotte umfasst derzeit 58 hochmoderne Containerschiffe, weitere 46 Neubauten werden bis 2008 folgen. Vor dem Hintergrund dieser Expansion suchen wir für unser anspruchsvolles Büro in der Hamburger Innenstadt eine



Empfangsdame

Sie werden zu zweit den Empfang unseres Unternehmens besetzen. Neben der dort üblichen Tätigkeit werden organisatorische Aufgaben wie Postverteilung oder Bewirtung von Gästen sowie gelegentliche Korrespondenz zu Ihrem Arbeitsbereich gehören. Ihre Arbeitszeit wird zwischen 10:15 Uhr und 18:30 Uhr liegen.

Wenn Sie diese Tätigkeit anspricht, sollten Sie mitbringen:

- Berufserfahrung in vergleichbarer Position
- Gute Englischkenntnisse
- Gute PC-Anwenderkenntnisse (MS Office)

Sie sind zwischen 25 und 40 Jahre alt und sollten unser Unternehmen durch eine optisch ansprechende Erscheinung und kultiviertes Auftreten repräsentieren können.

Wenn dieses Profil auf Sie zutrifft und es Sie reizt, Ihre berufliche Entwicklung in einem dynamisch wachsenden Unternehmen fortzusetzen, senden Sie bitte Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen mit Gehaltsvorstellung an:

Reederei Claus-Peter Offen (GmbH & Co.) KG

Frau Janine Gaulke
Bleichenbrücke 10 • Kaufmannshaus
20354 Hamburg • www.offenship.de



PENSUM CONSULTANTS



Für unseren Standort Hamburg suchen wir Sie als

leitenden Personalberater (m/w)

Sie verfügen über eine abgeschlossene kaufmännische Ausbildung oder ein wirtschaftsnahes Studium. Fundierte betriebswirtschaftliche Kenntnisse und erste Führungserfahrung bringen Sie mit. Soziale Kompetenz, Kommunikationsstärke und Überzeugungskraft zeichnen Sie aus.

Neben der Pflege und Betreuung der bestehenden Kundenkontakte gewinnen Sie neue Kunden, die qualifizierte

Fach- und Führungskräfte benötigen. Neben unserer langjährigen Erfahrung im Recruiting verschafft Ihnen unser innovatives Bewerbermanagementsystem einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil bei der Bewerbersuche. Bei Penum erwarten Sie neben attraktiven Konditionen eine junge teamorientierte Unternehmenskultur sowie vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten.

Richten Sie Ihre schriftliche Bewerbung bitte an:

Penum Consultants
Thomas Grigoleit
Moltkestraße 24
26122 Oldenburg
Telefon 0411-350914-0
www.penum-consultants.de
www.penum-net.de

RTC

Als stark expandierende Wirtschaftsprüfungsgesellschaft suchen wir zum nächstmöglichen Termin für unsere Niederlassung in Hamburg eine/n

Prüfungsleiter/-in

Sie verfügen über mehrjährige fundierte Erfahrungen in der Leitung hinsichtlich der Beurteilung von Prospekten gem. IDW S 4 über öffentlich angebotene Kapitalanlagen sowie der Erstellung bzw. Prüfung von Jahresabschlüssen geschlossener Fonds.

Angesprochen sind auch Bewerber/-innen mit bisheriger Tätigkeit im Bereich der Fondskonzeption.

Wir erwarten von Ihnen neben Fachkompetenz vor allem hohe Leistungsbereitschaft sowie ausgeprägte kommunikative Fähigkeiten. Dafür bieten wir eine abwechslungsreiche und anspruchsvolle Tätigkeit verbunden mit überdurchschnittlichen Konditionen.

Bitte übersenden Sie Ihre Bewerbungsunterlagen an Frau Annette Vetter.

RTC Revision Treuhand Consulting GmbH

Wirtschaftsprüfungsgesellschaft • Steuerberatungsgesellschaft
Neuer Wall 55 • 20354 Hamburg
www.rtc-online.de

Kreis Stormarn

– so vielseitig wie Ihr Aufgabengebiet



Derzeit leben 220.000 Einwohner im Kreis Stormarn – einem der wirtschaftsstärksten Kreise in Norddeutschland. Direkt zwischen den Metropolen Hamburg und Lübeck gelegen, bietet der Kreis neben hervorragenden Verkehrsverbindungen ein vielseitiges Freizeit- und Kulturangebot.

Beim Kreis Stormarn ist zum 01.07.2006 die Position der/des

Leiterin/Leiters des Fachbereiches Soziales und Gesundheit

zu besetzen.

Ihre Aufgaben:

- Fach-, Personal-, Finanz- und Organisationsverantwortung im Fachbereich mit 64 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern innerhalb der Fachdienste „Sozialhilfe“, „Sonstige soziale Leistungen“ sowie „Gesundheit“.
- Vertretung der Interessen des Kreises in der Arbeitsgemeinschaft für Beschäftigung und Grundsicherung Stormarn (ARGE Stormarn).
- Wahrnehmung der Aufgaben des Kreises innerhalb der Gesellschafterversammlung der Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaft Stormarn mbH.

Ihre Qualifikation:

Sie verfügen über die Befähigung zum höheren allgemeinen Verwaltungsdienst oder über eine vergleichbare Qualifikation in Verbindung mit einem einschlägigen Hochschulstudium.

Wir suchen eine Führungspersönlichkeit mit

- mehrjähriger praktischer Erfahrung in einer leitenden Funktion im öffentlichen Dienst
- zielorientiertem, kooperativem Führungsstil, Durchsetzungsvermögen und Eigeninitiative
- sozialer Kompetenz
- vertieften Kenntnissen im Sozialhilferecht sowie idealerweise im öffentlichen Gesundheitswesen

Kreis Stormarn

Fachdienst Personal • 23840 Bad Oldesloe • E-Mail: info@kreis-stormarn.de
Internet: www.kreis-stormarn.de

Wir bieten Ihnen:

- Eine im Stellenplan nach A 14 ausgewiesene Stelle die nach A 15 bewertet ist. Die Ausweisung nach A 15 ist zum Stellenplan 2008 eingeplant. Das Amt soll gemäß § 20 a LBG zunächst für zwei Jahre auf Probe übertragen werden.
- Im Angestelltenverhältnis wird nach den Bestimmungen des § 31 TVöD (Führung auf Probe) zunächst ein befristetes Arbeitsverhältnis für zwei Jahre abgeschlossen, wobei ein Entgelt nach der Entgeltgruppe 15 TVöD vorgesehen ist.

Der Kreis betreibt Frauenförderung auf der Grundlage eines Frauenförderplanes. Kinderbetreuung steht u. U. zur Verfügung. Bewerbungen behinderter Menschen werden im Rahmen der Regelungen des SGB IX vorrangig berücksichtigt.

Ihre Bewerbung mit Angabe zur Motivation richten Sie bitte unter Vorlage vollständiger und aussagekräftiger Unterlagen zum bisherigen beruflichen Werdegang und den Vorerfahrungen bis zum 20.11.2005 an die unten genannte Adresse. Die Bereitschaft, zu gegebener Zeit Referenzen zu benennen, setzen wir voraus.

Nähere Informationen zum Kreis finden Sie auf unserer Internetseite www.kreis-stormarn.de. Weitere Auskünfte zur Tätigkeit und den Anforderungen des Arbeitsplatzes gibt Ihnen gerne der amtierende Fachbereichsleiter, Klaus Wendler, Tel. 04531/160236.

