

Praxis-Tipps

- Schaffen Sie für Interessierte einen einfachen, nutzerfreundlichen und ansprechenden Zugang zu Informationen über Ihren Pflegedienst, unter anderem durch eine mobiloptimierte Webseite und eine positive Bildsprache.
- Zeigen Sie Wertschätzung, zum Beispiel durch schnelle Reaktionszeiten, gute Vorbereitungen von Vorstellungsgesprächen und wertschätzende Zusagen oder Absagen.
- Machen Sie sich kundig, welches Bild vor Ort von Ihrem Unternehmen besteht – was wird zum Beispiel beim Dorfbäcker über Sie erzählt? Bei Bedarf gilt es, das Bild positiv zu verstärken.
- Planen Sie, welche Reaktion Sie auf markante Fragen zeigen wollen: Wie antworten Sie beispielsweise, wenn ein Bewerber im Gespräch fragt, ob ein Sabbatical möglich ist?



Foto: AdobeStock/jakkapan21

Schöne Reise

„Candidate & Employee Journey“, Teil 1: Kontakte positiv gestalten

Zufriedene Mitarbeiter sind der Schlüssel zu langfristigem Erfolg. Um sich zukunfts- und wettbewerbsfähig aufzustellen, gilt es für Pflegedienste ebenso wie für Unternehmen aller anderen Branchen, die Talente auf dem Markt zu begeistern und langfristig zu binden. Dies gelingt, indem Bewerber und Mitarbeiter den Arbeitgeber und ihre Arbeit positiv erleben – und zwar vom ersten Kontakt an. Die Aufgabe einer Führungskraft ist es dabei, die Candidate & Employee Journey, also die Reise, die Bewerber und Mitarbeiter entlang sämtlicher Berührungspunkte (Touchpoints) mit ihrem Arbeitgeber unternehmen, so positiv wie möglich zu gestalten. Candidate & Employee Journey sind also integrierte Bestandteile der Führungsaufgabe.

Die Candidate Journey beginnt am ersten Kontaktpunkt mit dem Unternehmen. Sie beschreibt die Summe der Wahrnehmungen und Erfahrungen, die ein Interessent oder Bewerber mit einem potenziellen Arbeitgeber macht – dies kann beispielsweise der erste Blick auf die Homepage des Unternehmens sein. Zur Employee Journey wird die Reise dann, wenn eine Einstellung des Kandidaten erfolgt. Schon auf der Candidate Journey sollte für die Bewerber ein positives Erleben des

Arbeitgebers an den verschiedenen Touchpoints entstehen. So lässt sich eine positive Candidate Experience erzielen.

Die konkreten Touchpoints müssen dabei aktiv gestaltet werden, um ein gutes Arbeitgeber-Image zu fördern. Zunächst spielt die Auffindbarkeit des Unternehmens eine wichtige Rolle. Relevant ist zum einen die Sichtbarkeit des Pflegedienstes vor Ort, das heißt im Umkreis des Standorts, aber auch seine Auffindbarkeit im Internet. Wenn das Unternehmen gefunden wird, sollte es insbesondere beim Internet-Auftritt auch durch Nutzerfreundlichkeit überzeugen. Zentral sind anschließend ein wertschätzender Umgang und positive persönliche Begegnungen an den folgenden Touchpoints.

Nach dem ersten Kontakt sollen die Touchpoints der Candidate Journey positive Erfahrungen im Bewerbungsverfahren hervorrufen, die dann Bewerber zu begeisterten Multiplikatoren nach außen machen können. So kann auch langfristig ein positives Arbeitgeber- und Unternehmens-Image erreicht werden. Ebenso kann die Loyalität von Pflegefachkräften gewonnen werden, um sie dauerhaft an einen Pflegedienst zu binden.



Annika Vennemann

Personal- und Organisationsberaterin bei contec
a.vennemann@contec.de