



## Das Stellenvermittlungsbüro beeworX – Von der Akquise bis zur Einstellung



berufspraktische Facharbeit für die  
Berufsmaturität

Bildungszentrum kvBL Reinach

2011

Verfasser: Pellicoli, Cédéric

Betriebliche Kontaktperson: Maier,  
Diana

## 1. Vorwort

Die Schulzeit bringt das Problem mit sich, dass man keinen festen Verdienst hat und deshalb oft auf seine Ausgaben achten muss. Darum habe ich während meinen Ferien immer gearbeitet, um ein wenig Geld zu verdienen. Die Tätigkeiten, welche ich verrichtet habe, waren sehr unterschiedlich. Ich habe beispielsweise als Kassierer, Gärtner oder Bauarbeiter gearbeitet und konnte so in verschiedene Branchen hineinschauen. Dafür musste ich aber im Voraus einen Betrieb finden, der für mich während dieser Zeit Arbeit hatte. Mein Vorgehen bei der Stellensuche war der direkte Kontakt mit den Firmen. Ich habe aus dem Telefonbuch sowie aus dem Internet Betriebe herausgesucht und diese kontaktiert. Dies war jedoch schwieriger als ich dachte, denn die meisten Betriebe brauchten für diesen Zeitraum keine zusätzlichen Arbeitskräfte. Für viele Betriebe war ich ausserdem nicht interessant, da ich während dieser Zeit noch keine abgeschlossene Ausbildung und keinen Führerausweis besass. Im August 2009 habe ich mich spontan im Stellenvermittlungsbüro beeworX angemeldet. Die Firma beeworX vermittelt hauptsächlich Temporärstellen und so konnte ich während den ersten zwei Wochen der Sommerferien in dem Einsatzbetrieb Matra AG arbeiten. Meine Aufgabe war es, in der Produktion Betten zusammenzubauen.

Durch beeworX ist für mich die intensive Arbeitssuche entfallen. Das Stellenvermittlungsbüro hat mich für den Einsatzbetrieb mit Arbeitskleidung, Sicherheitsschuhen, Arbeitsvertrag, Wegbeschreibung und einer Erklärung der Tätigkeit ausgestattet. Diese Dienstleistungen von beeworX waren vorteilhaft für mich sowie auch für den Einsatzbetrieb, denn der Aufwand nimmt ab und die Effizienz wird gesteigert. Der Einsatzbetrieb spart Zeit und somit Geld wegen vermindertem organisatorischen Aufwand.

Die Produktivität des Temporärmitarbeiters beginnt in der ersten Minute beim Kunden, da er durch spezielles Coaching vor dem Arbeitsantritt wie auch dank der kompletten Arbeitsausrüstung sofort seine Tätigkeit aufnehmen kann.

Aufgrund einer positiven Rückmeldung des Personalverantwortlichen in der Einsatzfirma hat mir beeworX einen Praktikumsplatz angeboten. Das Stellenvermittlungsbüro hat mich nicht nur finanziell sondern auch mit einem Praktikum entlohnt.

## 2. Einleitung

Für meine berufspraktische Facharbeit habe ich das Thema „Das Stellenvermittlungsbüro beeworX - Von der Akquise bis zur Einstellung“ gewählt. In meiner Arbeit habe ich bewusst weitere administrative Tätigkeiten, welche nach der Einstellung stattfinden, ausgegrenzt.

beeworX ist eines von über 200 Personalvermittlungsbüros in Basel. Die Leitfrage meiner Facharbeit lautet: „Hat das Stellenvermittlungsbüro beeworX mit seinem Ablauf Erfolg?“

Um diese Frage zu beantworten, gehe ich zuerst auf das Unternehmen beeworX ein. Ich beschreibe Geschäftsidee, -feld, -philosophie, -politik, -standort und -organisation. Dadurch wird klar, wie beeworX arbeitet und worauf bei einer Zusammenarbeit Wert gelegt wird. Für diesen Teil meiner Arbeit habe ich Informationen aus betriebsinternen Dokumenten verwendet.

Desweiteren führe ich in meiner Arbeit den Prozessablauf von der Akquise bis zur Einstellung auf. Hier zeige ich, wie beeworX mit der Akquisition neue Aufträge erhält und vor allem wie diese offenen Stellen anhand des Bewerbermanagements innert kurzer Zeit besetzt werden können. Die meisten Informationen konnte ich aus meiner praktischen Erfahrung nehmen. Zur Ergänzung habe ich Gespräche mit der Geschäftsführerin Frau Maier geführt und betriebsinterne Dokumente zur Hilfe genommen.

Im letzten Kapitel beschreibe ich, ob sich dieser Ablauf für beeworX bewährt. Hier habe ich interne Auswertungen von beeworX sowie die Branchenentwicklung der Temporärarbeit zur Hilfe genommen, um schlussendlich meine Leitfrage zu beantworten.

### **3. Die Akquisition – Neue Kunden gewinnen<sup>1</sup>**

Akquisition im Personalwesen bedeutet die Gewinnung von neuen Kunden. Der Bestand an loyalen Kunden bildet die Geschäftsgrundlage von beeworX und jeder anderen Personalvermittlungsgesellschaft.

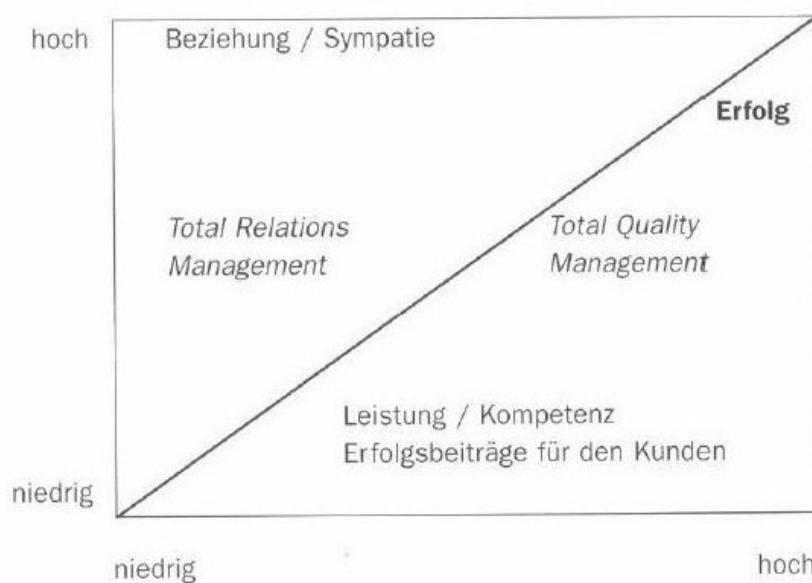
Um tragfähige Kundenbeziehungen aufzubauen, werden Anzeigen, Prospekte oder Mailings benötigt. Diese Marketinginstrumente genügen jedoch alleine nicht. Viel wichtiger sind die fachlichen Qualifikationen der Personalberater und die qualitativ einwandfreien Dienstleistungen. Das geschäftliche Wohl der Personalvermittlungsgesellschaften hängt davon ab, wie über sie und ihre Leistungen geredet wird. Das bedeutet, dass beeworX Leistungen schaffen muss, die empfehlenswert sind. Ausserdem ist es wichtig, Geschäftsbeziehungen aufzubauen und zu pflegen, damit das Empfehlernetzwerk funktioniert.

---

<sup>1</sup> Huber Britt, a.a.O., S. 19 ff.

Das gegenseitige Vertrauen ist die Grundlage einer erfolgreichen Zusammenarbeit. Der Aufbau und die Pflege der Vertrauensbasis hängt, neben der fachlichen Kompetenz, vor allem von der Kommunikation mit den Kunden ab. beeworX setzt auf eine Kommunikation von Ehrlichkeit, Echtheit und Wertschätzung.

Abbildung Nr.3: Grundlage für den Erfolg <sup>2</sup>



Sympathie und Leistung sind die Grundlage für den Erfolg.

beeworX sucht hauptsächlich Betriebe aus dem Internet heraus. Um Neukunden und somit neue Aufträge zu gewinnen, verwendet beeworX die telefonische Akquisition. Das bedeutet, dass die Betriebe direkt per Telefon angefragt werden, ob sie zurzeit temporäre Arbeitskräfte benötigen. Mit den Personalverantwortlichen der Betriebe wird bei Interesse ein Besuchstermin vereinbart. Ein Besuchstermin besteht aus der Vorstellung des Personalberaters, der Besichtigung des Betriebes und der Übergabe einer Kundenmappe von beeworX. Die Kundenmappe enthält die SQS-Zertifizierung, die eidgenössisch anerkannten Bewilligungen zum

<sup>2</sup> Grafik von Huber Britt, a.a.O., S. 28

Personalverleih und zur privaten Arbeitsvermittlung, Kundenreferenzen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Dieses Anwerben bei den Kunden hat den Effekt, dass wir Aufträge bekommen. Die Aufgabe von beeworX besteht darin, möglichst schnell einen qualifizierten Bewerber dem Kunden zu präsentieren. Nun beginnt die Suche für uns nach dem passenden Kandidaten.

#### **4. Der Stellenausschrieb**

beeworX bekommt laufend Unterlagen von Bewerbern. Diese bewerben sich jedoch nicht auf eine bestimmte Stelle, sondern geben ihre Unterlagen ab und hoffen, dass sie bald eingesetzt werden können.

Die eingegangenen Bewerbungen erfasse ich in unserem Softwareprogramm beetool.

Anhand der individuellen Fertigkeiten jeden Bewerbers kann beeworX den perfekten Kandidaten aus dem Vermittlungspool suchen und dem Kunden vorschlagen. Hat beeworX bis jetzt jedoch noch keinen passenden Kandidaten im System erfasst, schreiben wir eine offene Stelle aus.

Der Stellenausschrieb gehört zu meinen Aufgaben. Ich erstelle Inserate auf unserer eigenen Homepage oder in Zeitungen.

Am 19.01.2011 habe ich in der 20 Minuten Zeitung eine Stelle ausgeschrieben, in der beeworX dringend Pharmamitarbeiter gesucht hat.

Das Inserat sah wie folgt aus:



The image shows a job advertisement for beeworX. At the top, there is a logo consisting of four interlocking puzzle pieces in grey and red, with the word 'beeworX' in the center. Below the logo, it says 'Temporär- und Dauerstellen'. The main text reads: 'Wir suchen dringend Pharma-Mitarbeiter/innen Reinraum 3-Schichtbetrieb'. The advertisement describes the job as being for a customer in the Basel region, requiring experience with solid, semi-solid, and liquid substances, and work in a cleanroom under GMP conditions. It mentions a 3-shift operation and that the candidate should have good German skills. The contact information at the bottom includes the company name 'beeworX GmbH', address 'Steinengraben 40 • 4051 Basel', phone '061 284 40 40', fax '061 284 40 47', email 'info@beeworx-personal.ch', and website 'www.beeworx-personal.ch'.

Zusätzlich werden öffentliche Personalvermittler wie zum Beispiel das RAV oder die Bundesagentur für Arbeit in Lörrach angefragt. Ich kontaktiere die Institutionen telefonisch oder per E-Mail und beschreibe ihnen die Anforderungen und Aufgaben für die offene Stelle. Darauf erhalten wir die Kontaktdaten von passenden Kandidaten. Diese werden kontaktiert und zur Bewerbung aufgefordert. Nun werden uns die Bewerbungen per Post oder per E-Mail zugesendet und das Bewerbermanagement beginnt.

## 5. Bewerbermanagement

### 5.1. Bewerber erfassen

Die persönlichen Daten der Bewerber werden erfasst und abgespeichert. Folgende Angaben werden erfasst:

- Name und Vorname
- Adresse
- Telefon- und Handynummer
- E-Mail-Adresse
- Zivilstand
- Geburtsdatum
- Nationalität

Nach dem Erfassen der Bewerber erhalten sie eine E-Mail zur Bestätigung, dass beeworX ihre Unterlagen erhalten hat.

Die Bewerbungen werden zur Durchsicht an die Personalberater gegeben. Sie entscheiden anhand der Qualifikationen und dem beruflichen Werdegang des Bewerbers, ob er zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen wird oder nicht. Nach der Selektion der Personalberater gehen die Bewerbungen wieder an die Administration mit einer Kennzeichnung, welche Bewerber eingeladen werden und welchen abgesagt werden.

### 5.2. Bewerber einladen

Die Administration lädt die von den Personalberatern selektionierten Bewerber zu einem Vorstellungsgespräch ein. Es wird telefonisch ein Termin mit dem Bewerber vereinbart.



### **5.3. Durchführen eines Vorstellungsgespräches**

Die Vorstellungsgespräche werden von den Personalberatern durchgeführt. Sie dienen dazu, die Bewerber persönlich kennenzulernen, damit auf Ihre Wünsche und Vorstellungen bei der Stellensuche eingegangen werden kann. Ausserdem will beeworX anhand eines Gespräches die Fertigkeiten des Bewerbers beurteilen.

Der Bewerber erscheint zu dem vereinbarten Termin und meldet sich am Empfang. Die Administration betreut den Bewerber. Er wird gebeten, einen Bewerbungsbogen auszufüllen. Auf dem Bewerbungsbogen werden Informationen zu Punkten wie: Adresse, Telefonnummer, Familienstand, Anzahl Kinder, Bewilligung, Fahrausweis, Erstausbildung und Referenzauskünfte eingeholt. Diese Auskünfte der Bewerber sind wichtig für die Suche nach einem passenden Arbeitsplatz.

Ausserdem macht die Administration von jedem Bewerber ein Foto. Der zuständige Personalberater wird von der Administration informiert, dass der Kandidat für das Gespräch bereit ist. Der Personalberater holt den Bewerber am Empfang ab und leitet ihn in das Gesprächszimmer. Das Gespräch wird mit Hilfe eines Bewerbungsgesprächsbogens und eines Fertigkeitensbogens durchgeführt. Es gibt einen Bewerbungsgesprächs- und Fertigkeitensbogen für Handwerker, Facharbeiter, Betriebsmitarbeiter, Pharmamitarbeiter und kaufmännische Mitarbeiter. Der Bewerbungsgesprächsbogen sieht bei allen Fachrichtungen gleich aus. Der Personalberater notiert auf den Bewerbungsgesprächsbogen für welche Stelle sich der Kandidat beworben hat, Erstausbildung, Weiterbildungen, Arbeitsbeginn, Arbeitspensum, Kündigungsfrist und Gehaltsvorstellungen des Kandidaten.

Wenn sich im Gespräch herausstellt, dass der Kandidat für die Stelle nicht geeignet ist, wird dies unter Absagegrund auf dem Bewerbungsgesprächsbogen vermerkt.

Auf der Rückseite von jedem Bewerbungsgesprächsbogen befindet sich ein individuell auf die Fachrichtung angepasster Fertigkeitssbogen.

Mit Hilfe des Fertigkeitssbogens wird der Bewerber anhand seiner Arbeitserfahrungen und Stärken beurteilt. Die Fertigkeiten von jedem Kandidaten werden in unserem System erfasst. Suchen wir nun beispielsweise einen Kandidaten mit guten Englischkenntnissen, so können wir diese Fertigkeit in unserem System eingeben und passende Kandidaten werden aufgelistet.

Nach dem Gespräch verabschiedet der Personalberater den Bewerber. Der Personalberater übergibt der Administration den Bewerbungsbogen, den Bewerbungsgesprächsbogen und den Fertigkeitssbogen, damit diese Dokumente im System eingegeben und abgespeichert werden können.

Bewerber, welche nicht vermittelbar sind, erhalten nach dem Vorstellungsgespräch eine Absage(siehe Kapitel 7.4.).

#### **5.4. Bewerbern absagen**

Die Personalberater leiten die Unterlagen der Bewerber, die eine Absage erhalten haben, an die Administration weiter. Der Absagegrund wird auf die Bewerbungsunterlagen mit dem entsprechenden Kürzel geschrieben, zum Beispiel „AA“ für „andere Arbeit“. Falls der Bewerber erst nach einem Vorstellungsgespräch eine Absage erhält, wird der Absagegrund auf dem Bewerbungsgesprächsblatt in der Tabelle unter Absagegrund angekreuzt. Durch dieses System ist für die Administration klar, aus welchem Grund den Bewerbern abgesagt werden muss.

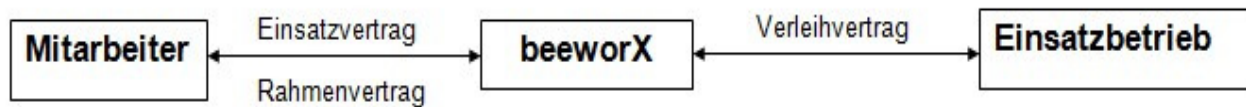
Die Administration sendet diesen Bewerbern per Post oder per E-Mail eine automatisierte Absage.

## **5.5. Profile erstellen und versenden**

Hat beeworX für eine offene Stelle einen passenden Kandidaten, muss die Firma zuerst das Einverständnis des Kandidaten haben, damit sein Profil an den Kundenbetrieb weitergeleitet werden darf. Die Administration ruft den Bewerber an und gibt die Stellenbeschreibung und den Arbeitsort durch. Wenn der Bewerber mit der passenden Stelle einverstanden ist, können wir die Unterlagen an den Kunden versenden. Alle Unterlagen werden von der Administration so aufbereitet, dass sie mit der gleichen Schriftgröße, im gleichen Format und mit dem Logo von beeworX versendet werden. Die aufbereiteten Profile werden von der Administration per Post oder per E-Mail an die Kunden weitergeleitet.

## **5.6. Die Einstellung**

Bekommt beeworX vom Kunden eine positive Entscheidung auf eines der versendeten Profile, wird der Bewerber eingestellt. Als erstes wird der Bewerber informiert und es wird ein Termin für das Einstellungsgespräch vereinbart. Zweck dieses Einstellungsgesprächs ist es, dem Bewerber wichtige Informationen über den Einsatz zu geben, ihn mit Sicherheitskleidung und Sicherheitsschuhen auszurüsten und das Vertragswesen zu regeln. beeworX arbeitet mit drei verschiedenen Verträgen. Der Verleihvertrag wird zwischen beeworX und dem leihenden Unternehmen abgeschlossen. Der Einsatzvertrag sowie der Rahmenvertrag wird zwischen beeworX und dem Arbeitnehmer abgeschlossen.



Der Rahmenvertrag und der Einsatzvertrag werden punktweise mit dem Bewerber persönlich im Einstellungsgespräch besprochen. Nach gemeinsamer Unterzeichnung erhält der Mitarbeiter jeweils eine Ausfertigung des Einsatz- und Rahmenvertrages. Durch die Unterzeichnung der Verträge wird aus dem Bewerber ein Mitarbeiter von beeworX.

Der von einem Personalberater unterzeichnete Verleihvertrag wird an den Kundenbetrieb zur Unterzeichnung verschickt.

## 6. Bewährt sich dieser Ablauf für beeworX?

Meiner Meinung nach bewährt sich dieser Ablauf für beeworX aus folgenden Gründen:

- beeworX legt viel Wert auf eine persönliche Kundenbindung und auf ein gutes Image bei den Kunden. Damit eine persönliche Kundenbindung erreicht wird, werden einzelne Kundenbetriebe jeweils einem Kundenberater zugeteilt, der sich exklusiv um die Kundenbelange kümmert. Um die Geschäftsbeziehungen mit Kunden aufzubauen und zu pflegen, werden in einem Turnus von ungefähr drei Monaten die einzelnen Kundenbetriebe wiederholt besucht. Ein weiterer Faktor ist die schnelle Besetzungsfähigkeit der offenen Stellen, welche durch dieses Bewerbermanagement und das Softwareprogramm erreicht wird. Durch diese Kontinuität, Verlässlichkeit und die regelmässige, strategische Kommunikation wird die Kundenbindung gestärkt. Ein Beleg für die guten Geschäftsbeziehungen mit den Kunden sind unsere Kundenreferenzen.

- beeworX ist von der schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) zertifiziert. Diese SQS-Zertifizierung belegt, dass beeworX mit einem hohen Qualitätsbewusstsein arbeitet und qualitativ hochwertige Leistungen erbringt. Dies erleichtert die Akquise von Neukunden. Die Gültigkeitsdauer beträgt drei Jahre und muss vor Ablauf dieser Frist erneuert werden. Die Qualität der Personaldienstleistung kann jederzeit stichprobenweise geprüft werden. Bei Nichterfüllung der Qualitätsstandards kann beeworX die Zertifizierung entzogen werden.
- Ein weiterer Nachweis dafür, dass beeworX mit diesem Arbeitsablauf Erfolg hat, ist die steigende Anzahl an Mitarbeitern und an Kunden von der Eröffnung im Jahr 2007 bis heute.

## **7. Schlusswort**

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sich dieser Prozessablauf für beeworX sehr bewährt. beeworX überzeugt die Kunden durch Sympathie und qualitativ gute Dienstleistungen. Dies spricht sich herum und dadurch hat beeworX schon zahlreiche Neukunden gewonnen. Ein Beleg dafür ist der stetige Anstieg an Mitarbeitern sowie an Kunden. Das nachhaltige Konzept zur Kundenbindung sichert beeworX einen festen Platz am Standort Basel und hebt beeworX von der breiten Masse der Mitbewerber ab. Die Firma rechnet mit einer konstanten Erweiterung der Kundenbeziehungen.