

PERSONAL

## Candidate Experience in Apotheken: So gewinnen Sie qualifizierte Mitarbeiter

von Julia Kaufmann, K&K mystery shopping and more GmbH, Rostock

Der Kampf gegen den Fachkräftemangel, um Mitarbeiterbindung und ausreichend qualifizierte Mitarbeiter ist auch in der Apothekenbranche angekommen. Umso wichtiger ist es, dass sich möglichst viele Kandidaten bewerben und den Job im besten Fall auch annehmen. Ob Bewerber sich für einen Arbeitgeber entscheiden, hängt zu einem großen Teil von der Candidate Experience, dem Bewerbererlebnis während der gesamten Candidate Journey, ab. AH zeigt Ihnen, wie Sie geeignete Bewerber als Mitarbeiter gewinnen können. |

### Der Bewerbungspfad

Das Bewerbererlebnis kann auf unterschiedlichen Wegen starten und enden – je nachdem, welche Möglichkeiten der Arbeitgeber dem Bewerber gibt. Der Pfad über die verschiedenen Kontaktpunkte, die ein potenzieller Mitarbeiter durchläuft, macht die gesamte Candidate Experience aus. Dazu gehören auch das Bewerbungsgespräch und das Assessment-Center. Über die unterschiedlichen Möglichkeiten, diese Kontaktwege zu beschreiten, sollte sich der Apothekeninhaber oder der Mitarbeiter mit der Personalverantwortung jederzeit bewusst sein. Prinzipiell verlaufen die meisten Bewerbererlebnisse wie folgt:

1. Erste Kontaktaufnahme über verschiedene Kanäle (Homepage, Telefon, E-Mail, Kontakt vor Ort)
2. Telefonat und/oder Gespräch vor Ort

### Wichtige Fragen für eine positive Candidate Experience

Um eine positive Candidate Experience sicherzustellen, gibt es eine Reihe von Fragen, die sich Personalverantwortliche stellen sollten.

#### Der erste Eindruck

**Welchen Eindruck machen wir auf interessierte Bewerber über unsere Homepage?** Hier will sich der Großteil der Bewerber einen Eindruck über die Apotheke als Ganzes verschaffen. Das bedeutet auch, dass die Apotheke als Arbeitgeber an dieser Stelle den ersten Eindruck hinterlässt. Einige Apotheken nutzen bereits Karriereseiten, die gezielt potenzielle Bewerber ansprechen. Insbesondere für junge Bewerber ist diese Möglichkeit der schnellen Informationsbeschaffung eine Grundvoraussetzung, da die erste Recherche immer online erfolgt.

Daran schließt sich unmittelbar die Frage an, die sich mit der Art der ausgeschriebenen Stelle und einer entsprechenden Arbeitsplatzbeschreibung beschäftigt: **Wie einfach und schnell kommen interessierte Bewerber an die für sie relevanten Informationen?**



Pfad über die Kontaktpunkte macht die Candidate Experience aus

Von der ersten Kontaktaufnahme bis zum Gespräch

Schnelle Informationsbeschaffung ist eine Grundvoraussetzung

Wir sind gut und sprechen darüber

### Empfehlungsmanagement

Was denkt der Bewerber, wenn er eine Bewerbung spontan vor Ort abgibt? Was passiert, wenn ein Interessent in der Apotheke anruft? Wie reagieren in beiden Fällen die Kollegen? Hier ist es besonders wichtig, dass das komplette Team an einem Strang zieht. Es ist hilfreich, wenn die Kollegen gut von dem Arbeitgeber sprechen und sogar Bekannten den eigenen Arbeitgeber empfehlen. Viele Unternehmen haben eigene Empfehlungsprogramme entwickelt und honorieren das Engagement der Mitarbeiter.

### Praxistest in der Apotheke

Wie kundenorientiert wirken die Mitarbeiter bei einem Besuch in der Apotheke? Hat ein Bewerber den Eindruck, dass er hier gern arbeiten möchte? Welche augenscheinliche Stimmung herrscht im Team? Insbesondere vor Bewerbungsgesprächen nutzen viele Bewerber die Möglichkeit, inkognito als normaler Kunde die Apotheke zu besuchen und sich beraten zu lassen.

Schnell sein kann sich lohnen

### Zeitfenster für das Bewerbungsverfahren

Wie sind die Reaktionszeiten der Apotheke bei Bewerbungseingang? Wie erfolgen Rückmeldungen an die Kandidaten? Normalerweise versenden Bewerber mehrere Bewerbungen. Punktet die Apotheke hier mit Schnelligkeit, hat sie den Vorteil, Maßstäbe zu setzen. Häufig sind Bewerber zu bequem, viele Bewerbungsgespräche zu führen.

### Der Bewerber sucht sich die Apotheke aus

Welche Vorteile bietet die Apotheke als Arbeitgeber? Welche Benefits werden wie und wann im Gespräch angesprochen? Der Markt ändert sich zunehmend, sodass sich mittlerweile einige Apotheken eher bei potenziellen Mitarbeitern bewerben als andersherum. Dass der Arbeitgebermarkt zu einem Arbeitnehmermarkt wird, haben einige Experten schon vor Jahren vorausgesagt.

Das denken und erleben Ihre Bewerber

### Ergebnisse von Candidate-Experience-Analysen

Anhand von Candidate-Experience-Analysen lässt sich wie bei dem klassischen Testkauf (Mystery Research) herausfinden, was Bewerber wirklich denken und erleben. Anstelle von Testkäufern werden Testbewerber in Unternehmen geschickt. Die Testbewerber agieren wie reale Interessenten und durchlaufen den kompletten Bewerbungsprozess. Anschließend geben sie ein offenes und ehrliches Feedback, mit dem jedes Unternehmen arbeiten und die Bewerber-Journey verbessern kann. Dieses Konzept ist so bislang einzigartig. Die folgenden Beispiele aus Candidate-Experience-Analysen zeigen, was Apotheken im Bewerbungsprozess beachten sollten.

Klar definierte Abläufe für Bewerbungseingänge

### Qualitätsstandards sind notwendig

Wie auch in anderen Bereichen eines Unternehmens muss von der Geschäftsleitung, also den Inhabern, klar festgelegt werden, wie mit einer Bewerbung umzugehen ist. Das bedeutet z. B.: Wenn eine Bewerbung in der Apotheke abgegeben wird, wie sollen die Mitarbeiter reagieren? Dürfen sie eine Aussage dazu treffen, wann eine Reaktion zu erwarten ist? Welchen Eindruck sollen die Mitarbeiter hinterlassen? Der Dank für die Bewerbung sollte in jedem Fall ein Qualitätsstandard sein.

## ■ Bewerberstimmen

„Als ich meine Bewerbung vor Ort abgab, hatte ich nicht das Gefühl, dass die Mitarbeiter davon sonderlich begeistert waren.“ (Testbewerberin, 32 Jahre)

„Ich nutzte die Karrierewebsite, um meine Bewerbung abzusenden. Ich bekam lange Zeit keine Rückmeldung, bis ich schließlich den Telefonhörer in die Hand nahm und anrief. Man teilte mir mit, dass meine Bewerbung nicht auffindbar war. Das war eine sehr unangenehme Situation.“ (Testbewerberin, 44 Jahre)

### Vorbereitung ist alles

Wenn Bewerber zu einem Gespräch eingeladen werden, müssen sie das Gefühl vermittelt bekommen, dass man sich mit ihnen und ihrer Bewerbung beschäftigt hat. Nichts wirkt weniger wertschätzend als wenn Bewerber merken, dass der Arbeitgeber sich die Bewerbung nicht gründlich durchgelesen hat. Dies kann schon ein Ausschlusskriterium für den Interessenten sein.

## ■ Bewerberstimme

„Ich hatte das Gefühl, dass sich meine Bewerbung im Vorfeld null angeschaut wurde. Hinzu kam ein ständig klingelndes Telefon. Wenn ich mir vorstelle, dass meine Mitarbeitergespräche später auch so ablaufen, habe ich jetzt schon keine Lust darauf.“ (Testbewerberin, 35 Jahre)

### Angenehme Atmosphäre schaffen

Bewerber sind häufig aufgeregt. Eine angenehme Atmosphäre, ein Getränkeangebot und eine Sitzposition über Eck können dies minimieren. Störungen durch andere Mitarbeiter oder Telefonklingeln sollten vermieden werden. Weitere Ablenkungen (Handys, Bildschirme, Videoaufzeichnungen) sind für die Zeit des Vorstellungsgesprächs ebenfalls zu eliminieren.

## ■ Bewerberstimme

„Es war ein sehr angenehmes Gespräch. Ich merkte ehrliches Interesse an mir als Person. Hier würde ich mich tatsächlich auf einen Probearbeitstag freuen.“ (Testbewerber, 25 Jahre)

### Attraktiver Arbeitgeber

Formulieren Sie die klaren Vorteile dafür, bei Ihnen in der Apotheke zu arbeiten. Diese können sowohl finanzieller, ideeller als auch sozialer Natur sein. Im besten Fall listen sie diese auf und geben sie dem Bewerber mit.

## ■ Bewerberstimme

„Ich war positiv überrascht zu hören, worum sich der Arbeitgeber alles bemühte.“ (Testbewerberin, 37 Jahre)

**FAZIT** | Einen Bewerbungsprozess kann man als Arbeitgeber strukturieren und planen, sodass die Chancen auf qualifizierte Bewerber steigen und sich die Candidate Journey verbessert.

Bewerber wollen Wertschätzung erfahren

Nehmen Sie sich Zeit und vermeiden Sie alle Störungen

Stellen Sie Ihre Vorzüge als Arbeitgeber klar heraus

Überlassen Sie nichts dem Zufall