



Wenn man gut mit den Menschen umgeht ...

Ansgar O. im Gespräch mit Lara J.

Lara J. befindet sich in einer Ausbildung zur Finanzkauffrau. Ansgar O. bereitet sich auf sein Abitur vor. Beide leben und lernen in Wuppertal.

Im Interview sprechen sie über Klischees, denen man im Beruf begegnet, über Kundenbeziehungen und darüber, wie sich das, was man glaubt, im Beruf auswirkt.

woran du dein Herz hängst



Lara J.: Also ich bin, ich bin muss ich ehrlich sagen, sehr skeptisch an den Beruf rangegangen, als ich hier angefangen habe. Ich habe ja schon ein Jahr Praktikum hier gemacht, und bin zu sämtlichen Schulungen und Seminaren gegangen, hab mir alles angehört und war bei Beratungen dabei, bei Einstellungsgesprächen dabei und hab mir alles ganz, ganz genau angeguckt, weil ich eben zu der Masse gehörte, die erstmal alles unter die Finanzbranche als die verruchte Finanzbranche abgestempelt hab'. Und ja, Ob das alles da so mit rechten Dingen zugehen kann?' Aber, ja es geht alles mit rechten Dingen zu, wenn man den Job richtig macht. Ich würde nie behaupten, dass es nicht in jedem Unternehmen schwarze Schafe gibt. Und jetzt auch, war ja in verschiedenen Aktienanlagen der Fall, dass die Anleger ihr gesamtes Geld verloren haben durch falsche und schlechte Beratung, so was. Die haben teilweise ihr Vermögen da rein gesteckt und haben da alles drauf gesetzt und sind jetzt arm oder zumindest haben sie verdammt viel verloren. Und da in der Finanzbranche sowieso so viel, ja so viel ... Wie soll ich das sagen? ... so viel, so viel Mist gebaut wird, soviel schief läuft und die Menschen teilweise so enttäuscht waren und sind, und auch immer wieder werden, gerade da finde ich, ist das angebracht, dass da mal jemand kommt mit einer ganz anderen Einstellung und nicht der Materie wegen und des Geldes wegen den Job macht, sondern der Menschen wegen und der Hintergründe. Ich finde, das sollte bei unserem Beruf nicht anders sein, dass man den Kunden nach seinen Wünschen berät. Und dass man den Kunden fragt, was er möchte und wie er sich selber einschätzt. Und dass man mit dem Kunden arbeitet, nicht nur für den Kunden, sondern mit dem Kunden, was er arbeitet, wo er was von hat, wo er überzeugt ist, dass es das ist, was er haben wollte. Natürlich muss man da viel mehr, viel mehr Feingefühl für entwickeln, weil du dem Kunden schlecht was beschreiben kannst, weil du beschreibst ja, also du verkaufst ja jetzt nicht hier so 'ne Tasse oder Kaffeekanne. Die ist ja leicht verkauft, entweder die gefällt dem Kunden oder die gefällt dem Kunden nicht. Das ist ja 'ne ganz klare Sache. Aber in einem Versiche-

Über Klischees gegenüber dem Beruf

Über Kundenbeziehungen

rungsvertrag zum Beispiel, der hat sämtliche Klauseln und Unterschiede. Der hat nicht nur die verschiedenen, den Unterschied im Preis, da gibt's den Unterschied in der Leistung, was ist alles mit drin, unter welchen Bedingungen ist was mit drin, da gibt's ja unzählige Sachen, die dann im Kleingedruckten stehen. Und den Kunden dahingehend sicher auch zu beraten und nicht einfach so nach dem Motto „Guck mal, wir streichen das, dann ist das günstiger.“ Aber sich keine Gedanken zu machen: ‚Was passiert, wenn wir das streichen? Was passiert, wenn wir das streichen? Und wenn du dann 'nen Schaden hast, wie fatal wären die Folgen dann?‘ Das ist halt die Aufgabe, die vielleicht ein bisschen anspruchsvoller ist als bei einem normalen Verkauf, dass man sich über ganz viele verschiedene Folgen Gedanken machen muss.

Über Zukunft

Ansgar O.: Hast du denn auch Angst vor der Zukunft, dass da irgendwas nicht so gut laufen könnte, eben weil du es anders machst?

Lara J.: Nee, nee eigentlich glaube ich, dass ich eben, weil ich es anders mache, dass es deshalb auch anders läuft, also dass es dementsprechend auch besser läuft. Also, ich kann mir das nicht anders vorstellen. Es ist ja immer so, es gibt ja so ein Sprichwort: So, wie man es in den Wald hineinruft, so schallt es hinaus. Und so, wie ich mit meinen Kunden umgehe, so möchte ich natürlich auch, dass sie mit mir umgehen. Ich hatte ja vorhin schon diese Vertrauensbasis angesprochen. Und wenn das auf dieser Basis, auf diesem Verhältnis läuft, dann, find' ich, kann ja kaum noch was schief gehen. Wenn was ist, dann ruft er mich an, dann kümmere ich mich. Und dann sieht er, dass ich mich gekümmert hab'. Und dann ist ja, ist ja mein Job damit bestmöglich erfüllt.

Ansgar O.: Was hat dein Beruf denn damit zu tun, was du glaubst?

Über Religion

Lara J.: Also, ich glaube daran, dass, wenn man gut mit den Menschen umgeht, dass man dementsprechend gut im Gleichgewicht auch behandelt wird. Also dass, wenn man dem Menschen etwas gibt, dass man das im gleichen Maße oder

vielleicht sogar noch mehr zurück bekommt, weil der Mensch für etwas, was man ihm gibt, für eine Anerkennung, die man ihm zeigt, oft sehr dankbar ist und für Ehrlichkeit und Fairness, mit denen man ihm begegnet, positiv überrascht ist.

Also, viele Menschen sind in der Hinsicht so, dass sie das kaum kennen. Also, viele Menschen bekommen von nirgendwo wirklich viel Anerkennung, ob es im Beruf oder in der Familie ist. Und wenn dann da jemand kommt und sie ernst nimmt und ihnen zuhört und sich für diese Person interessiert, dann, ja dann herrscht da oft 'ne große Freude, 'ne Dankbarkeit.

Über Anerkennung

Woran Du Dein Herz hängst

Ein Crossmediaprojekt für den Religionsunterricht an berufsbildenden Schulen

<http://woran-du-dein-herz-haengst.de/>

2014

Prof. Dr. Andreas Obermann

Bonner evangelisches Institut für berufsorientierte Religionspädagogik

Am Hof 1

53113 Bonn

obermann@bibor.uni-bonn.de

Andreas Ziemer

Pädagogisch-Theologisches Institut der EKM und der EKA

Klostergarten 6

38871 Drübeck

andreas.ziemer@ekmd.de

