



# Richtig mit Bewerbenden kommunizieren

Das Stelleninserat ist publiziert, die ersten Bewerbungen treffen ein. Nun gilt es, mit den Bewerbenden richtig umzugehen. Worauf lohnt es sich hier speziell zu achten? Was ist das A und O einer guten Bewerberkommunikation? Die fünf wichtigsten Regeln im Überblick.

■ Von Andrea Kern



Im Ringen um Fachkräfte investieren Unternehmen heute viel, um als attraktive Arbeitgeber wahrgenommen zu werden. Sie schalten teure Imagekampagnen, gestalten ansprechende Stelleninserate und Karriere-Websites – und scheitern dann häufig an der Bewerberkommunikation. Dabei lohnt es sich gerade hier, sich an diese fünf Regeln zu halten:

## 1. Eingang umgehend bestätigen

«Ist meine Bewerbung wirklich angekommen?» Oder: «Wann darf/soll ich nachfassen?» Fragen wie diese stellen sich Bewerbende schnell, wenn sie auf ihre Bewerbung keine Reaktion erhalten. Daher gilt: Der Eingang einer Bewerbung ist sofort, spätestens innerhalb von 48 Stunden schriftlich zu bestätigen.

Dabei empfiehlt es sich, keine verstaubte Textvorlage zu verwenden, sondern mit einer modernen Eingangsbestätigung zu arbeiten.

### BEWERBENDE NICHT GHOSTEN

Keine Antwort, keine Reaktion: Jede zweite bewerbende Person erhält auf ihre Bewerbung gar keine Rückmeldung – also weder eine Empfangsbestätigung noch eine Absage. Zu diesem erschreckenden Ergebnis kommt die Arbeitsmarktstudie 2019 von Jobcloud.

## 2. Zwischenstand melden

Generell sollten Bewerbende nach zwei bis drei Wochen wissen, ob es für sie im Bewerbungsprozess weitergeht oder nicht. Ist ein solcher (Vor-)Entscheid in dieser Zeitphase nicht möglich, so empfiehlt sich eine kurze E-Mail mit dem aktuellen Rekrutierungsstand. Auf diese Weise fühlen sich Bewerbende gut betreut und springen weniger rasch ab bzw. ziehen ihre Bewerbungen zurück.

## 3. Nachfragen statt interpretieren

Ein Satz im Arbeitszeugnis lässt aufhorchen? Im Lebenslauf ist eine Lücke? Angaben fehlen? Der Werdegang weist viele Wechsel auf? In solchen Situationen sind wir verleitet, vorschnell eigene (und oft falsche) Schlüsse zu ziehen.

Ein gutes Gegenmittel sind hier kurze Telefoninterviews. Innerhalb von zehn bis 15 Minuten können viele Fragen geklärt werden, und ein persönlicher Eindruck der bewerbenden Person ist möglich. Allerdings darf das Telefonat nicht wie ein Verhör wahrgenommen werden, sondern vielmehr als ein interessiertes Nachfragen.

## 4. Grosszügig mit Informationen sein

Die erste Auswahl ist getroffen, ein paar Bewerbende sollen zum Vorstellungsgespräch

### BEWERBENDE SIND IMAGETRÄGER

Auf Plattformen wie kununu.com äussern sich immer mehr Bewerbende öffentlich zu ihren Erfahrungen im Rekrutierungsprozess. Studien haben zudem gezeigt, dass das Verhalten von Unternehmen im Bewerbungsverfahren Konsequenzen auf die Nachfrage an ihren Produkten und Dienstleistungen haben kann. Bewerbende sind darum wichtige Image-träger, die es nicht zu unterschätzen gilt.

eingeladen werden. Oft erfolgt diese Einladung telefonisch, da der Termin besser abgestimmt werden kann.

So oder so gilt es, das Gespräch schriftlich zu bestätigen. Dabei zeigt die Praxis, dass gerade bei diesem Punkt wichtige Angaben oft vergessen gehen.

Beispielsweise wird die Dauer des Gesprächs nicht angegeben, der Ablauf ist unklar, oder die Gesprächsteilnehmenden werden gar nicht oder ohne Funktion aufgeführt. Alle diese Informationen sind für Bewerbende aber zentral, um sich optimal auf das Gespräch vorbereiten zu können.

## 5. Wertschätzung zeigen

Hinter jeder Bewerbung steht ein Mensch. Mit Gefühlen, Hoffnungen und Wünschen. Darum sollte die gesamte Kommunikation möglichst wertschätzend sein.

Insbesondere bei Absagen lohnt es sich, nicht auf nichtssagende 08/15-Briefe zurückzugreifen, sondern sich besonders viel Mühe zu geben.

Das bedeutet nicht, dass jede Absage individuell daherkommen muss. Das ist zeitlich gar nicht realistisch. Und aus rechtlicher Sicht kann es zudem heikel sein, die Entscheidungen detailliert zu begründen. Nichtsdestotrotz ist es möglich, ein paar spezielle Vorlagen zu formulieren, die sich von den klassischen Absagen positiv abheben – und die damit für eine Imagesteigerung sorgen.



### AUTORIN

Andrea Kern sorgt für frischen Wind in der schriftlichen Kommunikation. Sie schult Führungskräfte, Mitarbeitende und Privatpersonen in moderner Korrespondenz und schreibt für Unternehmen. Sie ist Texterin, Corporate Writer, HR-Fachfrau und Ausbilderin mit eidg. Fachausweis sowie Inhaberin von Wort & Stil. Andrea Kern. [www.wortundstil.ch](http://www.wortundstil.ch)