



Bei der häuslichen Seniorenbetreuung (links) unterstützen heutzutage die Firmen ihre Mitarbeiter. Service-Jobs wie der Kellner oder die Bedienung bleiben wichtig. Fotos: dpa

# Service-Gedanke wird in allen Jobs wichtiger

Arbeitsagentur vermittelt Firmen spezielle Schulungen zum Verkaufstraining - Pflegeberufe hoch im Kurs

**Zweibrücken. Firmeninterne Serviceangebote zur Kinder- und Seniorenbetreuung werden wichtiger. Außerdem gewinnt in allen Berufen der Servicegedanke an Bedeutung. Diese beiden Trends beobachtet die Arbeitsagentur Pirmasens-Zweibrücken. Im Rahmen der Aktion „Bester Service 2010“ hat Merkur-Redaktionsmitglied Eric Kolling mit dem Vorsitzenden der Geschäftsführung, Armin Schätter und dem Teamleiter Arbeitgeberservice, Michael Sester (Fotos: pm) gesprochen.**

*Was bringt es Firmen, in Dienstleistungs- und Serviceberufe zu investieren?*

**Schätter:** Zum einen erwarten die Kunden, dass sich der Service stetig verbessert, zum anderen stehen die Firmen im Wettbewerb. Jeder versucht, Kunden an Land zu ziehen und zu binden. Hat man ein gutes Dienstleistungsangebot, ist die Chance größer, dass das gelingt. Auch klassische Industrieunternehmen, bei denen man es zunächst nicht erwartet. John Deere zum Beispiel liefert Mähdrescher nach Turkmenistan mit der Garantie, jemanden zur Reparatur hinzuschicken, wenn ein



**Armin Schätter**



**Michael Sester**

das große Thema war. Viele Jobs haben sich gewandelt, sind nicht so sehr verschwunden, eher vielfältiger geworden. Die Aufgaben haben sich verändert. Zum Beispiel gibt es heute in fast jeder

Defekt auftritt. Das ist ein Service, den man zunächst nicht erwartet oder vermutet hätte.

*Welche neuen Service- und Dienstleistungsberufe sind in den vergangenen Jahren entstanden?*

**Schätter:** Vor allem der des Systemgastronomen. Er arbeitet im Restaurant Einkauf, Lagerhaltung, Küche, Service, Gästebetreuung, Personalplanung, Qualitätskontrolle, Kostenkontrolle oder im Marketing. Darüber hinaus verzeichnen wir gerade im Bereich Pirmasens/Zweibrücken eine Zunahme an Servicefachkräften für Dialogmarketing, also Callcenter-Mitarbeitern.

*Welche klassischen Serviceberufe sind denn im Laufe der Jahre ausgestorben oder haben an Bedeutung verloren?*

**Schätter:** Einfallen würde mir da nur der Butler, der aber in Deutschland nie das große Thema war. Viele Jobs haben sich gewandelt, sind nicht so sehr verschwunden, eher vielfältiger geworden. Die Aufgaben haben sich verändert. Zum Beispiel gibt es heute in fast jeder



Gemeinde Fitnessangebote in den Firmen, das war in den 70er und 80er Jahren nicht der Fall. Der Service an die Mitarbeiter besteht dann darin, eine Möglichkeit zu bieten, die Freizeit zu gestalten und sich gesund zu halten. Das hat zur Folge, dass die Fitnessbranche wächst.

*Welche Serviceaspekte werden in Firmen noch groß geschrieben?*

**Schätter:** Kinderbetreuung ist auch immer mehr ein Thema. Eine besonders gute Fachkraft will oder kann man nicht aufgeben, wenn sie Nachwuchs bekommt. Und auch nicht, wenn Vater oder Mutter pflegebedürftig werden. Der demografischen Entwicklung tragen viele Firmen dahingehend Rechnung, dass sie den Mitarbeitern Dienste zur Betreuung und Pflege ihrer Eltern und Großeltern anbieten. Diese wiederum sind das Betätigungsfeld neuer Betriebe, die im Dienstleistungsbereich auftreten. Das schafft neue Arbeitsplätze.

**Sester:** Dabei entstehen natürlich nicht nur sozialversicherungspflichtige Stellen – viele Angebote stammen ebenso von Selbständigen, etwa als Tagesmütter oder Pfleger. Auch findet dieser Service nicht nur in Betrieben statt. Erziehung, Kinder- und Altenpflege ist allgemein ein zunehmender Markt. Bei uns werden dazu viele Stellengesuche geschaltet.

*Der Bedarf an Krankenschwestern oder Altenpflegern ist also kaum zu decken?*

**Schätter:** Jein. In dem Feld geht sehr viel über öffentliche Haushalte und da gilt es, die meist klamme Haushaltssituation ins Auge zu fassen. Ein städtisches Krankenhaus ist beispiels-

weise an einen Stellenplan gebunden.

*Wie verankert ist der Servicegedanke heute berufsübergreifend?*

**Sester:** Sehr! Etwa der Fleischer, der früher nur Wurst verarbeitet hat, muss heute im Verkauf ran. Fehlt ihm die Service-mentalität, merken das die Kunden direkt. Entgegenwirken kann er diesem Manko schwer.

*Welche Angebote gibt es seitens der Arbeitsagenturen für Arbeitgeber, sich genau in einer solchen Situation schulen zu lassen?*

**Sester:** Es gibt viele Förderprogramme, sei es zum Verkaufstrai-

ning, der Hauswirtschaft, Rhetorik im Verkauf, freie Rede, Altenpflege, Haushaltsassistenten in der Pflege oder Callcenter-Agent. In einem Umkreis von 100 Kilometern um Pirmasens gibt es 34 Anbieter mit 60 Angeboten, die sich mit dem Thema Service auseinandersetzen.

◆ **Das vollständige Interview** gibt es im Web.

**Im Internet:**

[www.pfaelzischer-merkur.de/interview](http://www.pfaelzischer-merkur.de/interview)

[www.pfaelzischer-merkur.de/besterservice](http://www.pfaelzischer-merkur.de/besterservice)

[www.pfaelzischer-merkur.de/besterservice](http://www.pfaelzischer-merkur.de/besterservice)

Anzeige

## JETZT VOTEN UND GEWINNEN!

Pfälzischer Merkur

BESTER SERVICE 2010

**Ihre Meinung ist gefragt!**

Helfen Sie dabei, die Unternehmen zu beurteilen.

Abstimmen können Sie bei den teilnehmenden Unternehmen vor Ort oder im Internet unter:

[www.pfaelzischer-merkur.de/besterservice](http://www.pfaelzischer-merkur.de/besterservice)

Stimmen Sie jetzt ab und gewinnen Sie einen Wochenend- oder Kurzwochenaufenthalt in einem von ausgewählten deutschen Landal-Ferienparks, inkl. Komfort-Paket

Urlaub im grünen Bereich



### HINTERGRUND

Die Kunden stehen im Mittelpunkt der Merkur-Aktion „Bester Service 2010“. Dabei wird den Geschäften im Verbreitungsgebiet die Chance eröffnet, sich in Sachen Servicequalität von den Kunden selbst bewerten zu lassen. Unter allen, die mitmachen, wird ein Wochenend- oder Kurzwochenaufenthalt in einem deutschen Landal-Ferienpark inklusive Komfortpaket verlost. Mitmachen ist ganz einfach: In allen Geschäften, die sich an „Bester Service 2010“ beteiligen, sind Abstimmungsboxen aufgestellt. Außerdem liegen Coupons aus. Votieren kann man auch im Internet. ek