

# Praktische Vorbereitungstipps zur Vorstellung und Prüfung

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....Seite 1

1.) **Beispiel für eine Selbstpräsentation und anschließendes Interview**.....Seite 1-3

2.) **Simulation Mitarbeitergespräch**.....Seite 3-4

3.) **Simulation Teamleiterrunde / Besprechung**.....Seite 5

### **Vorwort:**

Als grundsätzliche Vorbereitung für ein mögliches Vorstellungsgespräch bzw. Teamleiterprüfung sollten Sie die vorhandenen Informationen auf meiner Seite [CC-Teamleiter.de](http://CC-Teamleiter.de) nutzen. Wenn Sie diese Informationen verinnerlicht haben und praktisch anwenden können, haben Sie eine gute Basis für ein bevorstehendes Vorstellungsgespräch bzw. Prüfung. In einem Vorstellungsgespräch oder in einer praktischen Prüfung werden in der Regel verschiedene Simulationen durchgeführt, auf die ich im Weiteren näher eingehen möchte. Ich möchte Ihnen verschiedene Tipps für eine Selbstvorstellung geben, wie ein Mitarbeitergespräch/Besprechung aussehen könnte und welche Fragen Sie zu erwarten haben. Ich kann Ihnen natürlich keine Garantie auf Erfolg geben. Auch ist es unmöglich alle möglichen Themengebiete umfassend zu besprechen. Sehen Sie bitte dieses Ebook deshalb ausschließlich als Stütze bzw. Ideengeber und Hilfestellung.

### **1.) Beispiel für eine Selbstpräsentation und anschließendes Interview:**

Guten Tag meine Damen und Herren,

meine Name ist Stefan Schneider, ich bin 27 Jahre alt und zur Zeit bei der Mustermann KG als kommissarischer Teamleiter beschäftigt. Zu meinen gegenwärtigen Aufgaben gehört das Führen eines Aktionsteams. Das bedeutet konkret: ich habe die Aufgabe vorgegebene, gemeinsame Ziele mit meinem Team zu erreichen. Diese Ziele erreiche ich durch gute, gezielte und transparente Kommunikation mit meinen Mitarbeitern, das Auswerten von Kennzahlen und Reports mit anschließender Aufbereitung zur Teamsteuerung. Des Weiteren fordere, fördere und entwickle ich meine Mitarbeiter durch einen nachhaltigen Coachingprozess. Im aktuellen Projekt gehört es zu unseren Aufgaben Kundenwünsche telefonisch entgegen zu nehmen und zu bearbeiten. Daneben gehört es zu unserem Tagesgeschäft kritische Kundengespräche mit unzufriedenen Kunden zu führen und diese durch geschickte Gesprächstaktiken und Deeskaltationsstrategien wieder zu zufriedenen Kunden zu machen. Ich selber arbeite täglich in diesem operativen Geschäft mit, da ich eigene Erfahrungen sammeln möchte um meine Mitarbeiter optimal zu entwickeln bzw. um meinen Mitarbeitern auch kompetent helfen zu können.

Ich bin bei der Mustermann KG seit 2004 beschäftigt. Zuvor habe ich meine Ausbildung zum Mustermann-Beruf bei der Musterfrau KG – also innerhalb des Konzerns – 2004 nach 2,5 jähriger Ausbildung erfolgreich beendet. Aufgrund meiner guten Leistungen konnte ich die Ausbildungszeit, die eigentlich 3 Jahre beträgt, um ein halbes Jahr verkürzen.

Bei der Mustermann AG bin ich 2004 als Call Center Agent eingestiegen. Damals habe ich im Outboundbereich Telefonatarife vermarktet. Aufgrund guter Verkaufserfolge und fachlich fundiertem

Wissen, hat mich mein Teamleiter 2005 zum Multiplikator ernannt. Ein Multiplikator ist für die fachliche Unterstützung seiner Teamkollegen zuständig.

Seit Februar 2007 bin ich als kommissarischer Teamleiter eingesetzt. Mein bisheriges Highlight war hierbei ein Projekt im Telekommunikationsdiagnose-Bereich. Hier gehörte es zu unseren Aufgabe Telefonleitungen zu messen und aufgrund von Leitungsdaten auf Fehler zu überprüfen. Für mich war das Tolle an diesem Projekt, dass ich als einziger komm. Teamleiter das Projekt von Anfang an mit begleiten und aufbauen durfte. Diese Art von Verantwortung stellt(e) für mich eine große Motivation dar. Das Projekt habe ich bis 2008 erfolgreich betreut und mit verwaltet. Danach wurde das Projekt (leider) aus taktischen Gründen outsourced.

Zu meinen zukünftigen Zielen: nun – zuerst hoffe ich natürlich, dass ich Sie heute von mir überzeugen konnte, so dass ich ab sofort diesen Job als „offizieller“ Teamleiter ausüben kann. Für die nächsten Jahre habe ich das Ziel „Abteilungsleiter“ im Auge. Die Aufgabe der Hauptverantwortliche für ein Projekt bzw. Aufgabe zu sein, finde ich super reizvoll und herausfordernd.

An dieser Stelle bedanke ich mich für Ihre Aufmerksamkeit und insofern Sie noch weitere Fragen zu meiner Person haben, dürfen Sie mir diese jetzt sehr gerne stellen.

Anmerkung:

Ihre Selbstpräsentation sollte eine (monologe) Redezeit von 10 Minuten nicht überschreiten (max. 15 Minuten); jedoch sollten Sie auch nicht weniger als 5 Minuten für Ihre Selbstpräsentation benötigen. Nach meinen Erfahrungen sollte man chronologisch nicht unbedingt linear vorgehen. Ich bin gut damit gefahren, erst die aktuelle Situation darzustellen – danach die nähere Vergangenheit mit ihren Highlights zu durchlaufen – und am Schluss einen Ausblick auf die Zukunft zu bieten.

Wichtig ist auch, dass Sie selbstbewusst und erfolgreich rüberkommen. Eine Aussage, wie z. B. „ich habe versucht ein erfolgreiches Team zu formen“ ist ein absolutes No-Go. Diese Aussage bedeutet nämlich nichts anderes wie: „ich habe mich wirklich bemüht – bin jedoch leider gescheitert“. Die Aussage muss lauten: „ich habe ein erfolgreiches Team geformt“! Dinge an denen Sie gescheitert sind, sind nach Möglichkeit aus der Selbstpräsentation rauszuhalten (es sei denn, Sie möchten einen Misserfolg taktisch in Ihre Präsentation einbauen, um etwas Positives noch mehr zu unterstreichen).

Ihre Präsentation sollte nach Möglichkeit lebendig, aufregend, spannend und kurzweilig sein. Zudem soll ein Freiraum für weitere Fragen (im Anschluss an die Präsentation) geliefert werden. Keine Fragen im Anschluss = keine gute Präsentation. Ob Sie diverse Medien (Powerpoint, Beamer, Flipchart etc.) einsetzen, müssen Sie selbst entscheiden. Um zu Überzeugen sind diese Medien aber absolut nicht notwendig und evtl. sogar hinderlich (Achtung: evtl. gibt es eine Mediovorgabe – diese bitte unbedingt einhalten).

Denken Sie auch an Ihre Körperhaltung, Stimme und non-verbale Kommunikation.

**Auf folgende Fragen (neben Fragen, die Ihre Selbstpräsentation betreffen) sollten Sie sich für ein anschließendes Interview ggf. auch Vorstellungsgespräch vorbereiten:**

- Welche Eigenschaften hat ein guter bzw. idealer Mitarbeiter für Sie?
- Was bedeutet für Sie Führung?
- Was macht für Sie einen optimalen Teamleiter aus?
- Welchen Führungsstil bevorzugen Sie?

- Wo sehen Sie sich in 10 Jahren?
- Wie stehen Sie zu Autoritäten?
- Welche Stärken und Schwächen haben Sie?
- Warum möchten Sie Teamleiter werden?
- Warum sind Sie der richtige Kandidat für diesen Job?
- Wie würde ein Bekannter über Sie berichten?
- Was bedeutet für Sie Motivation?
- Wie motivieren Sie?
- Wie stellen Sie sich Ihren Tagesablauf als Teamleiter vor bzw. wie sieht dieser aus?
- Wie gehen Sie mit Lob und Kritik um
- In welchen Situationen haben Sie bisher am meisten gelernt?
- Wie gehen Sie mit Konflikten bzw. Konfliktsituationen um?
- Wie gehen Sie mit einem Mitarbeiter um, der Ihre Anweisungen nicht befolgt?
- Wie fördern und fordern Sie Mitarbeiter?
- Und die eine oder andere weitere Frage

*Ich habe lange mit mir gerungen, ob ich Ihnen gute Antworten auf diese Fragen liefern soll. Ich habe mich letztendlich dagegen entschieden, da es wichtig ist, dass Sie sich selber ausgiebig mit solchen Fragen auseinandersetzen – und das ohne Vorgabe oder Vorschläge. Es ist ausgesprochen wichtig, dass Sie authentisch rüber kommen. Die nötige Authentizität erreichen Sie aber nur, wenn Sie selbst Antworten auf diese Fragen finden. Als Tipp gebe ich Ihnen aber mit: Zeigen Sie sich selbstbewusst, ziel- und leistungsorientiert, mit sozialer Kompetenz ausgestattet, motiviert und wie gesagt – authentisch. Formulieren Sie positiv. Wandeln Sie Schwächen in Stärken um. Beschäftigen Sie sich zudem ausgiebig mit Ihren Stärken und Schwächen – vor allen Dingen mit Ihren Stärken.*

## **2.) Simulation – Mitarbeitergespräch:**

Folgendermaßen sieht ein möglicher Aufbau eines Mitarbeitergespräches aus:

- a) Begrüßung und Erläuterung, worum es geht (evtl. Frage nach dem Wohlbefinden zu Beginn)  
*-falls Mitarbeiter sich nicht wohl fühlt / ein Problem hat ggf. darüber reden / Ursachen ergründen.  
 In Ausnahmefällen Gespräch vertagen (z. B. Todesfall in der Familie)*
- b) Mitteilung, was Sie „beobachtet“ haben (ggf. Einsatz von 3-Punkt-Kommunikation)  
*- hier bitte noch keine Bewertung vornehmen*
- c) Bestätigung von Mitarbeiter einnehmen
- d) Mitarbeiter um Stellungnahme bitten
- e) Folgen aufzeigen, wenn er sein Verhalten nicht ändert
- f) feststellen, ob er einlenkt, konstruktive Lösung erarbeiten  
*- falls Mitarbeiter nicht kooperativ ist, zeigen Sie Konsequenzen auf*
- g) klarmachen, welches Verhalten ich vom Mitarbeiter erwarte. Hinweis auf Beobachtung des zukünftigen Verhaltens.
- h) positiver, verbindlicher Abschluss (inkl. Zusammenfassung)

### **Beispiel für ein Mitarbeitergespräch (stark vereinfacht):**

Guten Morgen Herr Müller (*ggf. Händeschütteln*). Bitte setzen Sie sich (*über Eck, nicht gegenüber*). Darf ich Ihnen einen Kaffee anbieten?

Nein – danke.

Wie geht es Ihnen denn Herr Müller?

Lassen Sie bitte das belanglose Geplaudere und erklären mir bitte, worum es eigentlich geht!

Ok. Kommen wir dann gleich zum Thema. Der Grund, warum wir uns heute treffen ist folgender. Ich habe in letzter Zeit eine häufige Unpünktlichkeit bei Ihnen festgestellt. Ich habe hier eine kleine Auflistung über die letzten 14 Tage vorbereitet (*Auflistung Mitarbeiter zeigen – 3-Punkt Kommunikation*). Sie können erkennen, dass Sie an 6 von 10 Tagen mindestens 5 Minuten oder mehr zu spät zum Dienst erschienen sind.

Sie haben recht. Leider habe ich in den vergangenen Wochen immer wieder vergessen, den Wecker zu stellen.

Das ist natürlich keine Entschuldigung Herr Müller. Sehen Sie. Wenn noch mehrere Mitarbeiter Ihrem Beispiel folgen, werden wir bald in extreme Produktivitätsschwierigkeiten kommen. Falls jeder unserer 100 Mitarbeiter auch nur 5 Minuten zu spät erscheint, verlieren wir 500 Produktivitätsminuten pro Tag – das ist eine ganze Arbeitskraft. Durch ein solches Verhalten werden Arbeitsplätze gefährdet.

Das war mir gar nicht klar – das will ich natürlich nicht. Ich werde ab sofort mein Verhalten ändern und konsequent meinen Wecker stellen.

Ok Herr Müller. Da Sie einsichtig sind, möchte ich es an dieser Stelle mit einer Ermahnung belassen. Ich werde aber dieses Thema zukünftig weiter im Auge behalten. Bei einer erneuten Unpünktlichkeit, werde ich Ihnen eine Abmahnung schreiben.

Ich denke das wird nicht nötig sein. Ich gelobe Besserung für die Zukunft.

Ich möchte dann das Gespräch nicht unnötig in die Länge ziehen. Ich schlage vor, wir vereinbaren, dass wir es bei einer mündlichen Verwarnung erst einmal belassen. Tritt das Fehlverhalten erneut auf, wird eine Abmahnung geschrieben.

Das ist Ok für mich.

Gut – dann haben wir das geklärt. Ich wünsche Ihnen dann noch einen erfolgreichen Arbeitstag Herr Müller.

Auf Wiedersehen.

*So einfach wie dieser Dialog sieht die Praxis natürlich nicht aus. Natürlich kann ein Gespräch auch genauso verlaufen wie hier beschrieben – jedoch werden Sie dann (zu recht) erhebliche Zweifel an der Ernsthaftigkeit der Einsicht des Mitarbeiters haben.*

### **3.) Simulation – Teamleiterrunde / Besprechung:**

a) Eröffnung mit Aufgabenverteilung, Themen und Zeitansatz, ggf. Spielregeln

*Guten Tag allerseits. Ich freue mich, dass wir uns vollständig und pünktlich zu unserer heutigen Besprechung eingefunden haben. Unsere heutigen Themen sind: a) Vorbereitung auf die diesjährige Weihnachtsfeier, b)..., c) sonstiges! Als Zeitansatz sehe ich 30 Minuten vor. Ich schlage vor, dass Herr Meyer heute für das Protokoll zuständig ist, Herr Schmidt passt auf die Zeit auf und Frau Müller achtet darauf, dass wir bei den Themen bleiben. Als Spielregeln schlage ich vor: Handy aus und Beiträge werden durch Handzeichen signalisiert. Ist hiermit jeder einverstanden?*

b) Nach jedem Thema Zwischenzusammenfassung

*Also halten wir noch einmal fest. Frau Schmidt kümmert sich um die Einladungen, Dekoration und Gewinnspielpreise, Herr Müller kümmert sich um das Catering usw.*

c) Falls kein Einlenken der Teilnehmer vorhanden ist / man findet keinen Konsens

- *„unser Auftrag ist es folgendes Thema zu bearbeiten. Nach der gegenwärtigen Informationslage ist das jedoch leider nicht möglich – ich schlage eine Vertagung vor“*
- *„es ist unsere Aufgabe, für das Thema eine Lösung zu finden. Ich bitte Sie Ihre Blockadehaltung aufzugeben.“*
- *„Unsere Entscheidung soll von allen getragen werden. Ich bitte nun darum, dass jeder einen Vorschlag macht. Danach schlage ich eine Entscheidung durch Abstimmung vor.“*
- *„ich bitte Sie, dass wir beim Thema bleiben und eine konstruktive Lösung erarbeiten.“*

*und Weiteres*

d) Schlusszusammenfassung und Verabschiedung

*Ok – dann fasse ich unsere heutigen Ergebnisse noch einmal zusammen... Ich freue mich, dass wir alle Punkte konstruktiv besprechen konnten und Lösungen gefunden haben. Jeder weiß, was er nun zu tun hat. Damit ist dann die heutige Besprechung zu Ende und ich wünsche noch einen angenehmen Tag.*