

CANDIDATE UND EMPLOYEE JOURNEY (1)

Die CANDIDATE JOURNEY – vom Horrortrip zur Traumreise



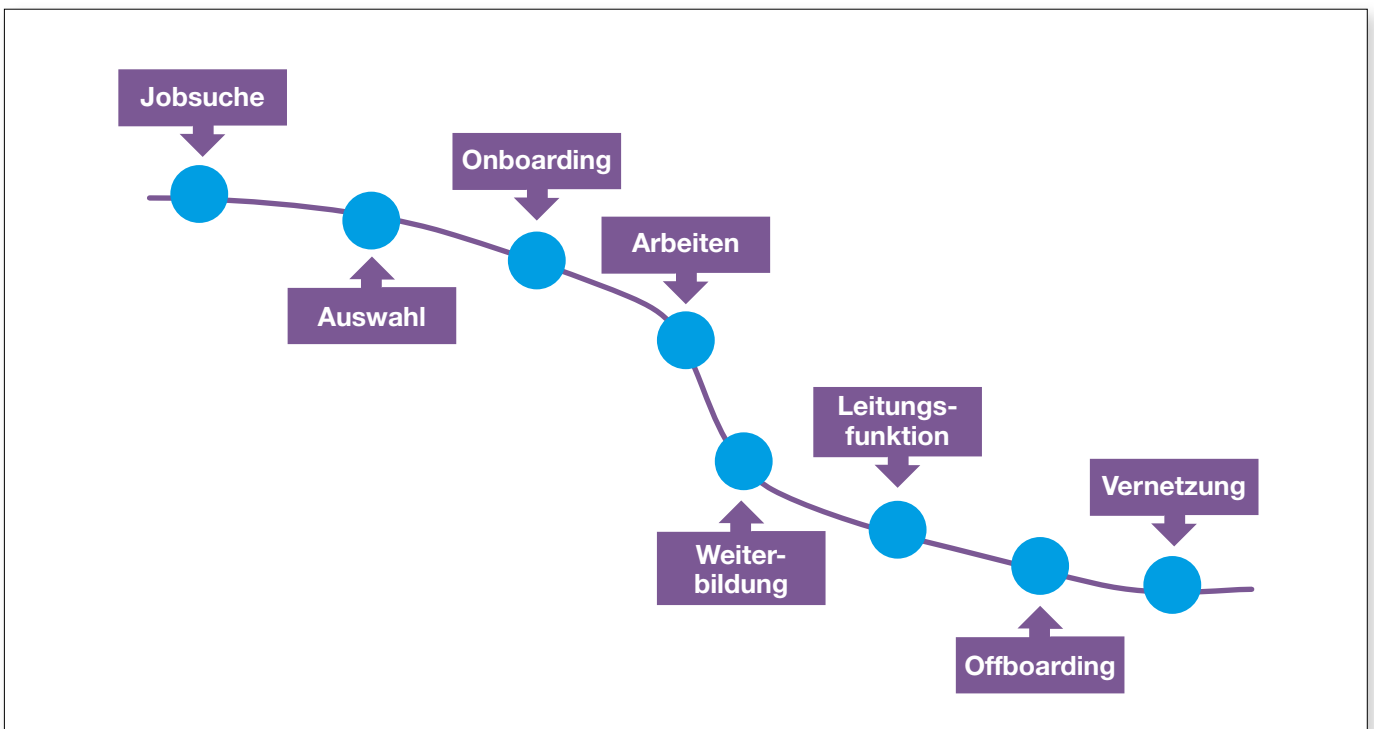
www.diakoniehamburg.de/personal-im-fokus

EINFÜHRUNG

Candidate und Employee Journey

Die Employee Journey beschreibt die Reise eines*r Mitarbeiters*in durch das Unternehmen und definiert verschiedene Touch Points, mit denen ein*e Mitarbeiter*in im Laufe seiner*ihrer Tätigkeit im Unternehmen in Berührung kommt. Dies fängt beim ersten Kontakt an und endet zu dem Zeitpunkt, an dem der*die Mitarbeiter*in das Unternehmen verlässt. Diese Touch Points bilden die Grundlage für das, was letztendlich im Employer Branding definiert wird.

Einige dieser Touchpoints greifen wir in der Serie „Candidate und Employee Journey 1-4“ auf und zeigen, welche Aspekte besonders relevant für eine durchweg positive Reiseerfahrung sind. Zu Beginn legen wir den Fokus auf die Candidate Journey, die mit der Einarbeitung/dem Onboarding im Unternehmen nahtlos in die Employee Journey übergeht.



Quelle: HSB Akademie, Employee Journey – Die Reise des Mitarbeiters durch das Unternehmen.

CANDIDATE JOURNEY

Vom Horrortrip zur Traumreise

Die Candidate Journey beschreibt alle Kontaktpunkte zwischen Arbeitssuchenden und Arbeitgeber*in sowie die individuellen Erfahrungen, die Bewerbende auf ihrer Reise sammeln. Der Recruitingprozess besteht aus verschiedenen Kontaktpunkten. Jeder einzelne Kontaktpunkt sollte Bewerber*innen im besten Fall positiv in Erinnerung bleiben und für Neugier und Interesse sorgen. Um das eigene Recruitingverfahren zu hinterfragen, ist es hilfreich, gelegentlich die Seite der Bewerber*innen einzunehmen und die Candidate Journey aus Sicht der potenziellen Kandidat*innen oder der Interessierten zu denken. Hierbei gilt es zu (hinter)fragen, welche Touch Points es überhaupt gibt, was für die Bewerber*innen wichtig ist und wo möglicherweise Probleme auftreten. Aus diesen und vielen anderen Faktoren ergibt sich die Candidate Experience, also die persönliche Erfahrung während des Bewerbungsprozesses.

Diese Aspekte sind in den einzelnen Phasen relevant.

Anziehung	<ul style="list-style-type: none">■ Präsenz on- und offline (Anzeigen, Messen, PKW-Beklebung etc.)■ An einer starken Employer Brand arbeiten
Information	<ul style="list-style-type: none">■ Wichtige Informationen prominent platzieren (Webseite, Stellenanzeige, FAQ)■ Einblicke in das Unternehmen geben, z.B. in dem man Mitarbeiter*innen sprechen lässt■ „Gesicht“ zeigen (wie sieht meine zukünftige Abteilung aus? Wer ist mein*e Ansprechpartner*in für die Bewerbung?)■ Seien Sie offen für Fragen. Mitarbeiter*innen, die in Kontakt treten, sollen sprachfähig sein
Bewerbung	<ul style="list-style-type: none">■ Zielgruppengerecht, niedrighschwellig, mobil und mit wenig Aufwand (z. B. One-Click-Bewerbung)■ Bauen Sie „Call to actions“ auf Ihrer Webseite ein (z.B. „Jetzt bewerben“-Button)■ Je weniger (unnötige) Hürden, desto besser■ Verzichten Sie auf Dokumente, die für die ersten Schritte nicht entscheidend sind■ Kommunizieren Sie jeden getätigten und jeden weiteren Schritt („Ihre Bewerbung ist eingegangen und innerhalb der nächsten 4 Tage wird sich jmd. melden“)■ Bearbeiten Sie jede Bewerbung so schnell wie möglich
Auswahl	<ul style="list-style-type: none">■ Nehmen Sie die Bewerber*innen als Individuen mit individuellen Fähigkeiten wahr (Wertschätzung und Augenhöhe)■ Integrieren Sie das zukünftige Team/Teammitglieder in den Prozess■ Stellen Sie sich im Vorstellungsgespräch vor, geben Sie einen Einblick in Ihre Organisation, z.B. über ein Organigramm■ Geben Sie einen authentischen Einblick in das Arbeitsleben (auch Schwächen!)■ Geben Sie Informationen zum Zeitrahmen und zum weiteren Vorgehen und halten Sie Ihr Wort!■ Absagen (v.a. nach Vorstellungsgespräch) telefonisch und unter Angabe von Gründen (unter Beachtung des AGG)
Onboarding (organisatorische Sozialisation)	<ul style="list-style-type: none">■ Onboarding beginnt ab Zusage/Vertragsunterzeichnung, nicht am 1. Arbeitstag■ Nutzen Sie die Zeit vor dem 1. Arbeitstag, um den Kontakt zu halten, den MA einzuladen und Fragen zu beantworten■ Seien Sie proaktiv bei Fragen, z.B. mit einer Info-Mappe■ Fragen Sie nach Wünschen/Besonderheiten (je nach Möglichkeiten, z. B. was braucht er*sie zur Arbeit)■ Nutzen Sie die ersten zwei Arbeitswochen intensiv mit der/dem neuen MA■ Umfassende, strukturierte und gut vorbereitete Einarbeitung mit Einarbeitungsplan■ Pat*innen/Mentor*innen-Programme■ Gehen Sie ins Gespräch mit Ihren neuen Mitarbeiter*innen
Bindung	<ul style="list-style-type: none">■ Möglichkeiten zur Weiterbildung bieten (Raum zum Wachsen)■ Wertschätzung und Einbindung ins Unternehmensgeschehen■ Auf Individuelles eingehen
Offboarding	<ul style="list-style-type: none">■ Halten Sie Kontakt (Ehemaligenverteiler)■ Einladen zu Festen und Feierlichkeiten■ Exit-Interviews, um als Organisation zu lernen und zu wachsen

CHECKLISTE CANDIDATE UND EMPLOYEE JOURNEY

- Wechseln Sie Ihre Perspektive! Schauen Sie einmal aus Sicht Ihrer Bewerber*innen auf den Prozess der Candidate Journey.
- Bewerben Sie sich einmal selbst in Ihrer Einrichtung und/oder befragen Sie neue Kolleg*innen und decken so mögliche Schwachstellen auf.
- Kommunizieren Sie transparent, klar und offen. Halten Sie Ihr Wort als Arbeitgeber*in!
- Keine Angst vor Kritik! Evaluieren Sie Ihre Candidate Journey: sammeln Sie Feedback von Bewerber*innen, neuen Mitarbeiter*innen und auch ehemaligen Kolleg*innen.

Vor der Einstellung:

- Platzieren Sie wichtige Informationen über Sie als Arbeitgeber*in prominent, z.B. auf der Homepage oder in der Stellenanzeige.
- Ermöglichen Sie authentische Einblicke in ihre Einrichtung, z.B. über Interviews mit der Geschäftsführung, aktuelle Eventbilder oder kleine Videos von Mitarbeitenden im Arbeitsalltag.
- Sorgen Sie für eine klare Ansprechperson mit leicht zu findenden Kontaktdaten und Bild für mögliche Fragen.
- Machen Sie es den Bewerber*innen während des Bewerbungsprozesses bei jedem einzelnen Schritt und Kontakt mit Ihnen so einfach wie möglich.
- Legen Sie Wert auf eine transparente Kommunikation mit externen und auch internen Bewerbenden, z.B. erläutern Sie konkret, was zu welchem Zeitpunkt im Bewerbungsprozess passiert und wie lange dieser dauert.
- Bearbeiten Sie jede Bewerbung schnellstmöglich, damit die Bewerber*innen wissen, dass Ihre Bewerbung in Arbeit ist und Sie als potenzielle*r Arbeitgeber*in im Rennen bleiben, auch wenn weitere Angebote vorliegen.
- Seien Sie sich bewusst darüber, was Bewerber*innen sich im Bewerbungsprozess von Ihnen wünschen und und begeben Sie ihnen mit Wertschätzung und auf Augenhöhe.

Nach Vertragsschluss:

- Nutzen Sie die Zeit vor dem 1. Arbeitstag, um in Kontakt mit dem*der neuen Kolleg*in zu bleiben und ggf. auch, um offene Fragen zu beantworten.
- Informieren Sie die Kolleg*innen über den*die neue*n Mitarbeitende*n und beziehen Sie erfahrene Kolleg*innen in den Onboarding-Prozess mit ein.
- Sorgen Sie für einen strukturierten Einarbeitungsplan für den*die neue Kolleg*in.
- Benennen Sie im Team eine*n Mentor*in für neue Mitarbeitende in Ihrer Einrichtung.
- Führen Sie regelmäßige Gespräche mit ihrer*m neuen Kolleg*in und holen Sie sich unbedingt Feedback ein, um besonders am Anfang in einem engen Kontakt zu bleiben.
- Sorgen Sie für einen guten Übergang nach der Einarbeitungsphase und vergewissern Sie sich, dass neue Kolleg*innen gut (im Team) angekommen sind.
- Stellen Sie sicher, dass neue Kolleg*innen genau wissen, was zukünftig ihre Aufgaben sind.
- Bieten Sie Maßnahmen zur persönlichen und beruflichen Weiterbildung an.
- Stellen Sie sicher, dass die Leitung ihrer Leitungsverantwortung nachkommt und ansprechbar ist bzw. beziehungsweise bleibt.
- Beim Ausscheiden von Kolleg*innen bieten Sie Exit-Interviews an, um als Organisation zu lernen und zu wachsen und mögliche Schwachstellen aufzudecken.
- Stellen Sie sicher, dass Sie Mitarbeiter*innen wertschätzend verabschieden. Auch wenn diese neue berufliche Wege gehen, sie bleiben Multiplikator*innen, die Ihre Einrichtung weiterempfehlen - oder auch nicht.
- Halten Sie Kontakt zu ehemaligen Mitarbeitenden, z.B. mit Hilfe eines Ehemaligenverteilers. Es gibt immer wieder welche, die den Weg zurück suchen.