

## „Jung sein hat nichts mit Alter zu tun“

**Dass Ältere noch einen Neueinstieg schaffen, flexibel und motiviert sein können – davon konnte sich Jens Kuppert, Personalreferent der BI-LOG AG selbst überzeugen. Das Unternehmen BI-LOG, ein Dienstleister in den Bereichen Logistik, IT und Service-Center, nimmt über das Teilprojekt JOBaktiv50+ des Customer Quality Network am Pakt50 für Nürnberg teil.**

Im Interview berichten Jens Kuppert und Reinhard Dachauer, Praktikant bei BI-LOG und Bewerber im Pakt50 für Nürnberg von ihren Erfahrungen.

### Wie kam es zur Beteiligung der BI-LOG AG am Pakt50 für Nürnberg?

**Kuppert:** Wir sind über das *Customer Quality Network (CQN)* dazu gekommen. Frau Dr. Schuhmann vom *CQN* hat uns das Projekt vorgestellt. Daraufhin haben wir uns angeschlossen. Grundsätzlich halten wir es für wichtig und auch für gut, ältere Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer zu fördern, denn die Lebensarbeitszeit wird immer länger. Irgendwann kommen wir alle in die Situation, dass wir älter werden. Da muss man einfach schauen, dass man Ältere weiterqualifiziert, dass man sie in Lohn und Brot hält.



Jens Kuppert, Personalreferent der BI-LOG AG gibt Älteren eine Chance

### Was macht für Sie eine gute Mitarbeiterin bzw. einen guten Mitarbeiter aus?

**Kuppert:** Mir kommt es bei einer guten Mitarbeiterin oder einem guten Mitarbeiter auf die Bereitschaft an, offen zu sein, flexibel zu sein und sich einzubringen. Dass er oder sie erkennt: Ich bin ein Teil des Unternehmens und ich trage zum Bestehen des Unternehmens bei und gebe genauso mein Bestes wie alle anderen auch.

## **Reinhard Dachauer ist bisher der einzige Praktikant bei BI-LOG aus dem Pakt50 für Nürnberg. Wie verlief die Anfangsphase?**

**Kuppert:** Die Eingliederungsphase aus Unternehmenssicht war unproblematisch. Herr Dachauer hat genauso wie andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die zur gleichen Zeit hier angefangen haben, unsere Schulungen durchlaufen. Er hat keine Extrarolle bekommen, sondern hat genau das gleiche gemacht wie die anderen auch. Das heißt, er hat Telefonieschulungen und fachliche Schulungen gemacht. Das hat sich so problemlos gestaltet wie bei vielen anderen auch.

**Dachauer:** Ich habe im Mai dieses Jahres hier angefangen. Die Einarbeitung war auf mehrere Etappen verteilt. So wurde die Basis gelegt, aber ich habe die Erfahrung gemacht, dass ich das meiste bei der täglichen Arbeit gelernt habe.



Reinhard Dachauer, Bewerber im Pakt50 für Nürnberg, der den Schritt in eine neue Branche wagte.

Dann gab es natürlich auch viele Fälle mit Unsicherheiten, bei denen ich Kollegen fragen musste, da war das ganze Team sehr hilfsbereit. Aber so langsam bekomme ich eine gewisse Sicherheit auch in den fachlichen Bereichen. Meine Arbeit beinhaltet die Kundenbetreuung für eine Bank, das ist eine fachlich sehr anspruchsvolle Aufgabe.

## **Welche Erwartungen hatten Sie, als Ihnen vorgeschlagen wurde, in einem Call-Center zu arbeiten?**

**Dachauer:** Ich muss gestehen, der Begriff war von vornherein auch etwas negativ besetzt. Aber nachdem klarer war, dass sich unter Call-Center die verschiedensten Tätigkeiten und Anforderungen verbergen, da habe ich mir gesagt: „Okay, wenn es eine Chance für die Zukunft ist, dann mache ich das.“ Ich hatte mir nie vorgestellt, so etwas zu tun, das setzt schon eine gewisse Flexibilität voraus. Die Beteiligten mussten sich auch Praktikumsplätze suchen,

also Firmen, die das Praktikum tragen. Ich hatte dann noch ein Angebot, out-bound Versicherungen zu verkaufen, aber das hätte ich mir nicht so richtig zugetraut. Ich habe dann von BI-LOG das Angebot bekommen, da war mir das einfach von der Art der Aufgabenstellung sympathischer. Obwohl ich mir mittlerweile vorstellen kann, die andere Variante auch machen zu können. Aber das ist eine Erfahrung, die man so mit der Zeit macht.

**Was haben Sie vorher beruflich gemacht und wie lange waren Sie arbeitsuchend?**

**Dachauer:** Ich bin Elektrotechniker, ich habe bei Siemens 10 Jahre lang im Bereich Entwicklung gearbeitet. Dann war ich über 10 Jahre bei Triumph Adler, auch da im Bereich Forschung und Entwicklung, bis das Unternehmen 1992 den Standort Nürnberg geschlossen hat.

Ich war dann mehrere Jahre in einem kleineren Unternehmen im Bereich der EDV-Dienstleistung beschäftigt und eine zeitlang auch selbstständig tätig. Während dieser Zeit habe ich an der FU Hagen einige Semester Betriebswirtschaft belegt und an der IHK-Akademie Nürnberg den technischen Betriebswirt gemacht. Arbeitsuchend bin ich seit 2003.

**War es eine schwierige Umstellung, wieder zu arbeiten? Es waren ja doch drei Jahre...**

**Dachauer:** Ich war in der Zeit eigentlich nicht arbeitslos, sondern eher einkommenslos. Ich habe immer viel gemacht, bin flexibel geblieben.

**Gibt es für Herrn Dachauer eine Perspektive, weiterhin bei BI-LOG zu bleiben?**

**Kuppert:** Sein Praktikum läuft noch bis Januar. Wir haben Herrn Dachauer ja nicht nur genommen, damit wir sagen können, wir sind beim Projekt dabei, sondern unser Ziel ist es schon, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die wir schulen, in die wir Zeit investieren, auch bei uns zu behalten. Etwas Genaues ist noch nicht entschieden, aber eine Perspektive ist auf jeden Fall da.

### **Gab es auf beiden Seiten positive oder negative Überraschungen?**

**Kuppert:** Was mich positiv überrascht hat, war, dass die Einstellung bei Herrn Dachauer ganz unproblematisch war. Es hat gut geklappt mit der fachlichen Einarbeitung und der Eingliederung im Team. Daher ist er auch ein sehr positives Beispiel.

**Dachauer:** Eine positive Überraschung für mich war, dass meine Arbeit im Call-Center bei der Kundenbetreuung eine sehr vielfältige Tätigkeit ist. Insofern kann man durchaus sagen, dass es Spaß macht, insbesondere dann, wenn der Kunde sagt, ich habe ihn gut beraten. Die andere Seite gibt es natürlich auch, dass es Kunden gibt, mit denen man überhaupt nicht zurecht kommt. Auch damit muss man fertig werden, und vor allem versuchen, es nicht zum persönlichen Problem zu machen. Das sind Lernprozesse, die sehr interessant sind.

### **Ist Herr Dachauer als positives Beispiel ein Anreiz für Sie, weitere Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus dem Pakt50 für Nürnberg bei BI-LOG zu integrieren?**

**Kuppert:** Auf jeden Fall. Nachdem wir gute Erfahrungen gemacht haben, sind wir da durchaus noch offen für weitere Bewerberinnen und Bewerber.

### **Gibt es etwas, was Sie anderen Arbeitgebern aus dieser Erfahrung heraus sagen können?**

**Kuppert:** Ja, dass Jungsein nicht unbedingt etwas mit dem Lebensalter zu tun hat. Auch Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die schon mehr Lebensjahre haben, können durchaus auch geistig noch jung und flexibel sein.

**Dachauer:** Dem kann ich mich anschließen. Ich kann anderen Arbeitsuchenden den Tipp geben, flexibel und offen zu sein für neue Dinge. Man sollte nicht gleich sagen: ‚Call-Center, das ist nichts für mich‘, sondern auch mal seine Sichtweise hinterfragen. Das war durchaus hilfreich, um auch mein Bild von der Branche zu verändern. Ich habe mir früher auch gewünscht, wieder eine Stellung zu haben, wo es nahtlos weitergeht. Es war dann aber sehr schnell erkennbar, dass das nicht mehr so ist. Dann muss man sich der Situation

stellen. Und wenn man das schafft, dann sollte man eine Chance haben. Nur ist es aufgrund der Vielzahl der Bewerber furchtbar schwierig, überhaupt einmal den Fuß in die Tür zu kriegen und zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen zu werden. Das ist das große Problem. Im Rahmen des Pakt50 für Nürnberg ist der Kontakt zu BI-LOG eben gerade nicht über eine Bewerbung zustande gekommen, sondern auf anderem Weg. Das ist eben etwas, was im Rahmen des Pakt50 eine Aufgabe ist.