

Erster Eindruck: Vier Empfangs-Profis erzählen

Sie arbeiten als Sachbearbeiterin, Finanzfachfrau oder HR-Mitarbeiterin. Und zusätzlich sind sie für Empfang und Telefon verantwortlich. Kaufmännische Mitarbeitende von vier sozialen Institutionen erzählen, wie sie alle Aufgaben unter einen Hut bringen.



Alexandra Barton (29),
Mitarbeiterin Administration
Alterszentrum St. Peter und
Paul, Zürich

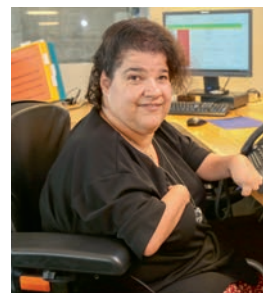
Datenschutz im Hinterkopf

Seit drei Jahren arbeitet Alexandra Barton im Alterszentrum St. Peter und Paul. Sie ist für die Bewohneradministration wie auch für einen Teilbereich der Personalführung zuständig. Zwei Tage pro Woche übernimmt sie zudem das Telefon und den Empfang. «Die Abwechslung gefällt mir», sagt sie. «An den Tagen mit dem Empfangsdienst plane ich aber keine Arbeiten ein, die eine hohe Konzentration verlangen. Denn ich werde immer wieder unterbrochen.»

Das Alterszentrum St. Peter und Paul hat einen offiziellen Empfang direkt neben dem Haupteingang, der über ein Büro im Hintergrund von den Mitarbeitenden der Administration bedient wird. «Natürlich wäre es schön für die Gäste, wenn eine Person direkt am Empfang sitzt. Andererseits können wir in den Büros mit weniger Ablenkung arbeiten. Und wenn jemand klingelt, sind wir sofort zur Stelle.»

Ein besonderes Augenmerk hält Alexandra Barton auf den Datenschutz. «Zum Schutz der Bewohnenden sind wir streng an die Regelungen gebunden.» Kürzlich wurde eine Bewohnerin ins Spital verlegt. Eine Bekannte kam an den Schalter und fragte, in welchem Spital die Frau liege. «In solchen Fällen versuche ich, auf ruhige und verständliche Art zu erklären, weshalb ich keine Auskunft geben darf und verweise auf die Angehörigen.» Manchmal wird das besser, manchmal schlechter akzeptiert. Wer am Empfang arbeitet, erlebt auch stressige Momente. «An hektischen Tagen atme ich zwei Mal tief durch, bevor ich das Telefon abnehme. Denn jeder Anrufer hat das Recht, ernst genommen zu werden, egal was im Hintergrund gerade los ist.»

www.peter-paul.ch



Dania Benisatto (43),
Büroangestellte
Stiftung Contenti, Luzern

Sich kurz fassen

Seit 20 Jahren arbeitet Dania Benisatto bei «Contenti». Die Stiftung bietet 40 Arbeitsplätze für Menschen mit einer Behinderung an und hat zudem ein Angebot von sieben begleiteten Wohnungen. Die Mitarbeitenden erledigen für Kundinnen und Kunden Bürodienstleistungen wie Sekretariatsarbeiten, Versände oder Digitalisierungen.

Dania Benisatto arbeitet oft am Computer, sie erfasst beispielsweise Adressen oder digitalisiert Schallplatten. Zudem hilft sie im Schnitt drei Mal pro Woche als Ablöse an der Zentrale aus. Das ist ein spezieller Arbeitsplatz direkt bei der Eingangstüre des Grossraumbüros. «Wenn ich an der Zentrale bin, studiere ich immer erst die Abwesenheiten oder Sitzungstermine, damit ich kompetent Auskunft geben kann», sagt sie. Am Telefon will sie «freundlich und aufgestellt» sein. Trotzdem fasse sie sich kurz und diskutiere nicht lang. «Denn der Kunde hat ein Anliegen und das möchte er möglichst schnell erledigt haben.»

Der Entscheid, Mitarbeitende mit einer Körperbehinderung oder einer anderen Einschränkung am Empfang zu beschäftigen, fiel bei der Stiftung Contenti sehr bewusst. «Wir kämpfen dafür, Menschen mit einer Behinderung in den Arbeitsmarkt zu integrieren», sagt «Contenti»-Geschäftsführer Bruno Ruegge. «Da kann es vorkommen, dass auch mal etwas schief läuft. Das wollen wir unseren Kunden zumuten.» Bruno Ruegge ermutigt andere Institutionen, diesen Weg ebenfalls zu gehen und in Kauf zu nehmen, dass der erste Eindruck nicht immer perfekt ist.

www.contenti.ch