

«Hinter Stellenprozenten stehen Menschen»

Um die enorme Versichertenzunahme zu bewältigen, wurden bei Atupri innert kurzer Zeit neue anspruchsvolle Arbeitsplätze geschaffen. Über die Feinheiten der Personalrekrutierung unterhielten wir uns mit Yvonne Hurni, der Backstage-Protagonistin dieser Ausgabe.



Yvonne Hurni, 24
Mitarbeiterin Human
Resources
yvonne.hurni@atupri.ch

Wir sitzen einer aufgeschlossen und ausgeglichen wirkenden jungen Frau vis-à-vis. Bereits im Vorgespräch zeigte sie sich als aufmerksame ZuhörerIn, und wenn sie spricht, dann offen und konkret.



Yvonne Hurni, sind das die Wesensmerkmale, um im Personalbereich erfolgreich zu arbeiten?

Man muss auf Menschen zugehen können, hilfsbereit, geduldig und auch in heiklen Situationen korrekt sein. Einfach «verlässlich», denn unsere Kontakte sind sehr persönlich, und unsere Gesprächspartnerinnen und -partner müssen sich auf uns verlassen können. Hinter Stellenprozenten stehen Menschen.

In den letzten Monaten wurden diese Eigenschaften wohl mehr gefordert als üblich.

Ja. Meine Chefin und ich sind ein kleines Team und haben dieses Jahr 1700 Stellenprocente neu zu besetzen, so viel wie sonst fluktuationsbedingt in einem ganzen Jahr; der Personalbestand erhöht sich auf rund 150 Mitarbeitende! Das bringt die Tagesroutine der Personaladministration schon etwas durcheinander.

Wie geht die Personalrekrutierung vor sich?

Am Anfang stehen Stelleninserate, auch per Internet. Die Bewerberinnen und Bewerber schicken ihre Dossiers zu uns nach Bern. Wir machen die Vorselektion und geben die geeigneten Dossiers weiter an die verantwortlichen Führungspersonen. Nach ihrer Feinselektion finden die Vorstellungsgespräche statt, welche sie zusammen mit den Human Resources durchführen.

Wo gestaltete sich die Suche am schwierigsten?

Aussergewöhnliche Probleme hatten wir nicht. Man muss einfach wissen, dass die Personalsuche ein zeitaufwändiger Vorgang ist. Von der Ausschreibung über alle Selektionsgespräche bis zur Vertragsunterzeichnung vergeht oft ein guter Monat. Der Stellenantritt erfolgt dann nochmals weitere zwei, drei, ja gar sechs Monate später. Für uns ist es darum wichtig, mit einer optimalen Koordination so viel Zeit wie möglich zu gewinnen.

Yvonne Hurni

Privates und Werdegang

Yvonne Hurni hat trotz ihrer Jugend bereits viel Erfahrung im Personalwesen. Einer 3-jährigen Handelsausbildung im Welschland folgte ein 1-jähriges Praktikum im Personaldienst eines grossen Industrieunternehmens und der Abschluss der Berufsmaturität. Ihre Stelle im Human Resources der Atupri hat sie im Sommer 2002 angetreten. Zur Zeit bildet sie sich nebenberuflich zur Personalfachfrau weiter.

Aufgewachsen ist sie in Bern, wo sie noch heute lebt. Als Ausgleich zum Beruf treibt sie Sport, dazu gehören Fitnessstudio, Joggen und Biken.

Ihre Ziele?

«Ich fühle mich in den Human Resources der Atupri ausgesprochen wohl, das Klima ist super. Was später kommt? Ich kann mir einen Mix aus Familie und Beruf gut vorstellen. Die gesellschaftlichen Voraussetzungen (kleinere Pensen, Kindertagesstätten und Tagesschulen) sind noch nicht ideal, aber verbessern sich laufend.»

Zieht es Sie ins Ausland?

«Für Ferien, klar! Aber eine Sehnsucht für mehrere Monate im Ausland verspüre ich nicht.»



Yvonne Hurni mit Nicole Brönnimann, Leiterin Human Resources

Welche Stellen wurden neu geschaffen?

Etwa zehn für die Leistungszentren, sieben für die Service Center und schliesslich zwei neue Stellen auf der Direktion. Die 1700 Stellenprozente verteilen sich auf ca. zwanzig neue Mitarbeitende.

Das Leistungszentrum Zürich ist am stärksten gewachsen – wie fanden Sie so rasch so viele spezialisierte Leute?

Viele Konkurrenten reorganisieren ihren Betrieb, dadurch gibt es ein grosses Potenzial an sehr gut ausgebildeten Fachkräften auf dem Arbeitsmarkt. Dies ist für uns eine glückliche Fügung. Eher schwierig ist die Besetzung von Jobs im Call Center.

Warum?

Diese Arbeit ist sehr anspruchsvoll (80% Tätigkeit am Telefon) und intensiv. Verlangt werden Freude an der Kommunikation, Mehrsprachigkeit,

gute Fachkenntnisse und wegen der häufigen Rhythmuswechsel eine gute Stressresistenz. Das sind hohe Ansprüche. Gleichzeitig geistern zum Thema Telefonberatung falsche Images herum. Dabei ist ein Call Center wie das unsere vor allem die Anlaufstelle von bestehenden und potenziellen Kunden, der Job ist beratungsintensiv und unsere Leute werden nicht durch Abschlussquoten «geführt».

Welches sind die Vorteile einer Stelle bei Atupri?

Zum Beispiel menschenfreundliche, kollegiale Unternehmenskultur, attraktive Anstellungsbedingungen wie gleitende Arbeitszeiten, fünf Wochen Ferien für alle, ab 50 sogar sechs Wochen. Unser Lohnsystem richtet sich nach dem Markt und wir bezahlen für gleiche Leistung gleiche Gehälter für Frau und Mann. Innerhalb einer gewissen Bandbreite gibt es kleinere Unterschiede, z.B. aufgrund von Spezialkenntnissen oder -funktionen.

Haben auch Menschen über 50 eine Chance?

Natürlich. Entscheidend ist nicht das Alter, sondern die fachliche und charakterliche Eignung sowie die Einfügung ins Team. Menschen über 50 besitzen jedoch gewisse «Hypothesen» – oft sind z.B. die Lohnerwartungen zu hoch. Auf der andern Seite haben sie aber wertvolle Trümpfe: Lebens- und Führungserfahrung, Routine und Wissen.

Warum arbeiten bei Atupri so viel mehr Frauen als Männer?

Weil Frauen nun mal in Büroberufen stärker vertreten sind. Und aufgrund ihrer Vorbildung. Nicht wenige Kolleginnen haben eine medizinische Grundausbildung – z.B. als Pharma- oder Praxisassistentin. Das sind ideale Voraussetzungen für die Tätigkeit in einer Krankenkasse.

Yvonne Hurni, wir danken Ihnen für das Gespräch.