



Sachbearbeiter haben gern geregelte Arbeitszeiten

## **Der alles am Laufen hält**

Er ist die am meisten unterschätzte Person in unseren Unternehmen. Er sorgt dafür, dass Dinge in die Wege geleitet werden. Er weiß alles, was man dazu braucht. Es gibt ihn in jeder Geschlechtsausprägung. Er heißt Sachbearbeiter.

### **Der Sachbearbeiter**

Sachbearbeiter sind Arbeitnehmer, die mit der Bearbeitung von definierten Vorgängen beauftragt sind. Die Funktion ist zumeist in einer Stellenbeschreibung für bestimmte Arbeitsgebiete und Abteilungen zusammengefasst. Es heißt Sachbearbeitung, weil es sich dabei zumeist um Verwaltungs- und Büroarbeiten handelt. Sachbearbeiter arbeiten gern zu geregelten Arbeitszeiten und sind zufrieden, wenn sie ihr Tagwerk geschafft haben. Aus dem amerikanischen kommt dazu treffender Weise der Begriff nine to five worker. Management und Außendienst haben oft Schwierigkeiten, die Arbeitsauffassung der Sachbearbeitung zu verstehen. Das gilt aber auch umgekehrt. Verwaltungshengste, oder Stuten, sind keine Sachbearbeiter. Sie pochen eher auf die Einhaltung von Regeln als auf die Bearbeitung von Vorgängen.

### **Kunden**

Im Verkauf werden Sachbearbeiter auch als Verkaufssinnendienst (VKI) bezeichnet. Sie haben normalerweise gute, wenn auch nur telefonische, Beziehungen zu Kunden, weil sie schnell akute Vorgänge für und mit Kunden bearbeiten. Die Fokussierung der VKI und die Lösungsansätze sind immer auf Verkaufsvorgänge bezogen. Ideen beziehen sich auf dieses Umfeld und auf die praktische Arbeit in der Abteilung. Die größten Hemmnisse in der täglichen Arbeit eines Sachbearbeiters sind Vorgesetzte, Außendienstmitarbeiter und fehlende oder unzureichende Entscheidungsbefugnisse.

## **Außendienst und Vertrieb**

Der Außendienst produziert Arbeit fürs Unternehmen. Er ist von seiner Fokussierung auf das heute und morgen ausgerichtet und versucht, seine Kunden zufrieden zu stellen. Sein Kontakt zum Sachbearbeiter hat zumeist nichts mit der Hereingabe von Aufträgen zu tun, sondern liegt im Umfeld der Kundenbearbeitung. Dabei geht es um Angebote, Reklamationen, Musterbestellungen und ähnliche Vorgänge. Solche Prozesse unterbrechen die Alltagsroutine eines Sachbearbeiters, nach amerikanischen Untersuchungen liegt der Zeitverlust durch solche Unterbrechungen bei 28% eines Arbeitstages. So wichtig dabei die notwendigen Unterbrechungen sind, so wichtig ist auch die Selbstdisziplin eines Außendienstmitarbeiters, weniger zeitsensible Aufgaben unterbrechungsfrei zu organisieren. Dazu gehört eine realistische Zeitplanung – nicht alles ist sofort – und eine möglichst unterbrechungsfreie Weitergabe von Aufgaben an den Sachbearbeiter, z.B. am Abend für den nächsten Tag. So lassen sich solche Aufgaben problemlos und unterbrechungsfrei ins Alltagsgeschäft integrieren.

## **Vorgesetzte und Management**

Vorgesetzte und Management bemängeln oft beim Sachbearbeiter fehlenden Ideenreichtum und unzureichende Flexibilität. Da ist gut reden, denn wer Ideen hat und sie auch selber umsetzt, hat auch zusätzlich viel zu tun. Management entwickelt Ideen, braucht sich aber mit der Umsetzung nicht herumzuschlagen. Das ist bei Sachbearbeitern anders, denn deren Aufgabe liegt in der Realisierung. Außerdem liegen auf dem Schreibtisch eines Sachbearbeiters Vorgänge, die erledigt werden müssen, damit Angebote geschrieben, Aufträge bearbeitet und Rechnungen verschickt werden. Auf dem Manager Schreibtisch liegen ganz andere Aufgaben, die eine andere Sensibilität haben. Wenn die Projektbeschreibung nicht rechtzeitig fertig wird, gibt's Ärger mit dem Vorgesetzten; wenn der Auftrag nicht bearbeitet wird, bekommt ein Kunde keine Ware.

## **Was zusammenhält**

Sachbearbeiter, Außendienstmitarbeiter und Manager sitzen an diesen Positionen, weil sie für ihre speziellen Bereiche besonders geeignet sind. Manchmal sind Sachbearbeiter auch gute Kundenbetreuer, umgekehrt ist das bedeutend problematischer. Manager mit einer Sachbearbeiter Mentalität kommen immer wieder in die Gefahr, die Arbeit ihrer Mitarbeiter selbst zu machen, weil „man es ja kann“ und auch ganz gerne macht. Umgekehrt ist für den Sachbearbeiter jede Management Position schwierig, denn er ist nicht gewohnt, übergreifend zu denken und zu agieren. Verständnis für den jeweils anderen und seine Aufgaben sind wichtige Voraussetzungen für ein gut funktionierendes Unternehmen. Das erreicht man zum einen durch gemeinsame Projektarbeit und durch das hineinschnuppern in andere Arbeitsbereiche und Funktionen. Zeitmanagement ist ein anderes ergänzendes Element dazu, denn es hilft, Arbeit anderer Bereiche besser zu verstehen, sich besser zu organisieren und genauer zu delegieren.

