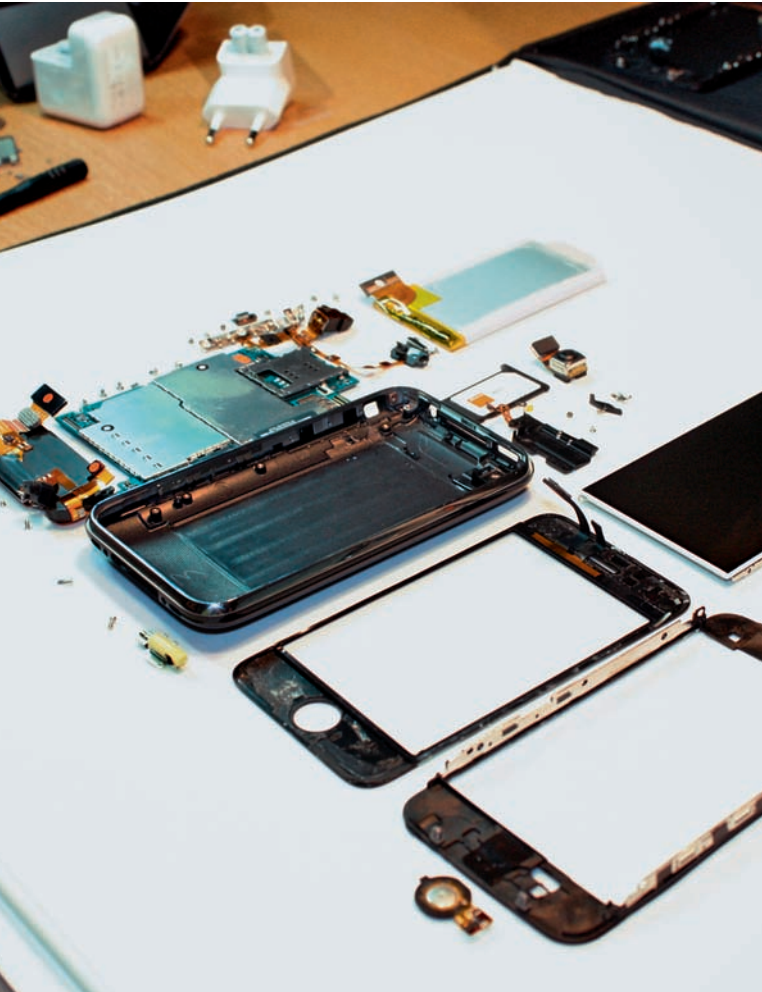


iPhone-Klinik, Bern Brünnen



Eine höhere Ausländerquote als bei der iPhone-Klinik in Bern Brünnen dürfte schwierig zu finden sein. Kein Wunder: «Ich stelle bewusst ausländisches Personal ein», sagt Geschäftsführer Jonathan Mariampillai, der Ende 2010 eine Filiale seiner iPhone-Klinik im Zentrum Gäbelbach in Bern Brünnen eröffnete. Die Geschäftspolitik dürfe man aber nicht als Diskriminierung der SchweizerInnen verstehen: «Es geht mir darum, diejenigen Leute anzustellen, die sonst keinen oder nur einen schlechten Job finden würden», sagt er. «Ich will den Leuten eine Chance geben.» Deshalb hat Mariampillai, selbst Flüchtling aus Sri Lanka, in der ersten Zeit seines kleinen Unternehmens nur geflohene Tamilen eingestellt.

Mittlerweile arbeiten auch Philippininnen oder Tibeter für den findigen Unternehmer.

Der Wille als wichtigste Qualifikation

Angefangen hat Mariampillai als Einmannbetrieb – sein Wissen über Apple-Geräte hat sich der Jungunternehmer selber beigebracht. Heute arbeiten in den drei Filialen in Zürich, Luzern und Bern bereits zwölf Angestellte, das Geschäft mit den kaputten Elektronikgeräten läuft. Bei der Arbeit sprechen die Mitarbeitenden Deutsch – «oder manchmal auch Englisch», wie der Geschäftsführer eingesteht. Zu schlecht seien teilweise die Deutschkenntnisse der Neuen, zu verlockend der Wechsel in eine andere Sprache. Bei der Rekrutierung legt der Geschäftsführer weniger Wert auf Deutschkenntnisse oder Diplome als auf die vorhandene Motivation und den Willen, etwas zu leisten. «Die technischen Kenntnisse eignen sich die Leute am Arbeitsplatz an. In unserem familiären Team fühlen sie sich wohl, weil sie schnell integriert werden.»

Wer die Kulturen versteht, gewinnt

Die Teamführung sei für ihn einfacher, weil er die Kulturen verstehe, findet der Geschäftsführer. Vor seiner Selbstständigkeit hat er bei einem Fast-Food-Anbieter gearbeitet. Damals habe er sich stets gewundert, auf welche Weise die Teams dort geführt wurden – ohne Verantwortung und ohne grosses Verständnis für den Einzelnen. «Ich dachte immer: Irgendwann mache ich es anders», erinnert sich Mariampillai. «Jetzt habe ich die Chance, das Potential der AusländerInnen besser zu nutzen.» Denn seine Erfahrung habe ihn beispielsweise gelehrt, dass die meisten Asiaten ein sehr familiäres und höfliches Wesen haben, erklärt der Geschäftsführer. Das sei einerseits sehr förderlich für die Teamstimmung in den Filialen, komme aber auch im Gespräch mit den



→ iPhone-Klinik

Angestellte: 12 (CH)

Anteil AusländerInnen: 100 Prozent

Best Practices

- Berücksichtigen Sie bei der Rekrutierung nur die wirklich nötigen Qualifikationen (Sprache, Arbeit)
- Bilden Sie Ihre Mitarbeitenden am Arbeitsplatz weiter (wenn möglich mit Diplom)
- Bieten Sie Sprachkurse an (günstig oder wenn möglich unentgeltlich)
- Legen Sie eine klare Ansprechperson für Beschwerden/Probleme fest
- Übergeben Sie Ihren Mitarbeitenden Verantwortung

- Überlegen Sie sich, was die positiven Eigenschaften anderer Kulturen sein könnten, und setzen Sie diese gezielt ein
- Fördern Sie die Integration mittels familiärer Teamstimmung und flacher Hierarchie
- Beschäftigen Sie sich mit anderen Kulturen – zeigen Sie Verständnis

Erfolge

- Treue Mitarbeitende, hohe Loyalität
- Freundlicher Service, zufriedene KundInnen
- Eingliederung in Schweizer Arbeitsmarkt
- Hohe Arbeitsmoral, effiziente Mitarbeitende

Motivation

- «Denen eine Chance geben, die es schwierig haben»
- Faire Bedingungen
- Potenzial der ausländischen Arbeitskräfte besser nutzen

KundInnen zum Tragen. «Sie sind sehr freundlich und zuvorkommend – Kulturen eben, die sich für den Service oder den Kundenkontakt gut eignen.»

Das Vertrauen ist gross, die Zahlen stimmen

Jonathan Mariampillai legt grossen Wert darauf, seinen Mitarbeitenden möglichst viel Verantwortung abzugeben: «Ich kann als Chef nun mal nicht überall gleichzeitig sein. Wichtig ist deshalb, dass das Arbeitsverhältnis auf Vertrauen basiert.» Fast durchgehend habe er damit gute Erfahrungen gemacht: Die Geschäftszahlen stimmen, die Abrechnungen

ebenso. Zudem zeigt sich eine hohe Loyalität bei den Mitarbeitenden: «Die Leute sind zufrieden und arbeiten gerne hier», sagt Mariampillai und fügt mit einem Lächeln an: «Sollte es nötig sein, legen sie auch mal freiwillig eine Sonderschicht ein.»