

# Willkommen im univativ-Team!

Du hast uns überzeugt und bekommst nun die Möglichkeit, Deine Fähigkeiten im Rahmen eines Projektes einzusetzen. Mit dem Übergang vom Studenten- ins Berufsleben findest Du Dich plötzlich in einer noch unbekannteren Praxis wieder, die ihre eigenen Regeln hat. Schnell tritt man in ein „Fettnäpfchen“. Bevor es richtig losgeht, soll Dich dieser Leitfaden deshalb auf einen erfolgreichen Einsatz mit univativ vorbereiten. Denn neben Deinen fachlichen Qualifikationen kommt es darauf an, den Kunden davon zu überzeugen, dass Du der oder die Richtige für das Projekt bist.

**Name:**

---

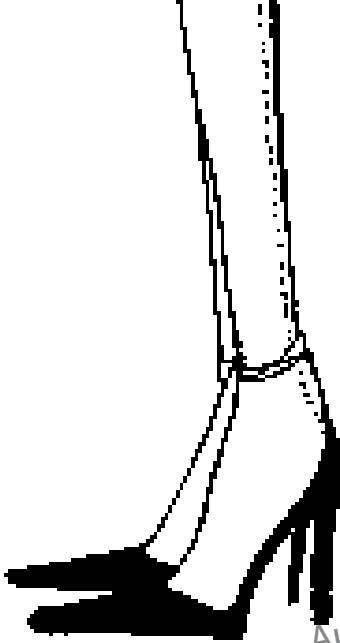
---

## Der erste Kundentermin

Ein guter Eindruck von Anfang an ist kein Hexenwerk, sondern das Resultat guter Vorbereitung: Bereits im Vorfeld solltest Du wichtige Informationen zum Kunden und natürlich über Dein Projekt einholen. Hierfür steht Dir in erster Linie Dein **univativ - Projektmanager** als Ansprechpartner zur Verfügung. Dieser ist bei Bedarf beim ersten Kundentermin mit dabei und stimmt sich mit Dir von Beginn an intensiv ab. Des Weiteren kann die Internetpräsenz des Kunden Auskunft geben. Zudem bieten Presseartikel eine gute Gesprächsgrundlage.

# ERFOLGREICHES ARBEITEN BEIM KUNDEN VOR ORT

Erfolg ist eine Frage der richtigen Kommunikation: Jedes univativ Projekt ist einem **Owner** zugeordnet, dem zuständigen univativ **Projektmanager** – Deinem direkten Ansprechpartner für alle Fragen und Belange rund um das Projekt und rund um univativ. Eine effektive Zusammenarbeit erfordert, dass Ihr Euch intensiv austauscht und gegenseitig auf dem Laufenden haltet. Genauso gibt es auch einen Ansprechpartner auf Kundenseite. Mit diesem koordinierst Du Deine regelmäßigen Aufgaben und stimmst die Ergebnisse sowie Deine Einsatzzeiten entsprechend ab.



## Auftreten

Wer neu in einem Unternehmen ist, zieht die Aufmerksamkeit auf sich. Zu allererst wirst Du dabei als **univativ - Mitarbeiter** und externer Berater vor Ort wahrgenommen.

Zum einen bist Du dafür verantwortlich, Deine Aufgaben entsprechend der vereinbarten Leistungserbringung zu erfüllen.

Zum anderen repräsentierst Du univativ beim Kunden. Gerade der letztere Grund erfordert ein stilvolles und souveränes Auftreten. Im Zweifel also lieber ein bisschen besser gekleidet und etwas engagierter ans Werk gehen, als es die internen Mitarbeiter des Kunden möglicherweise vorleben.

## Regelmäßige Gespräche mit dem Kunden

Im Rahmen Deines Einsatzes sind regelmäßige Projekt-, Aufgaben- und Terminbesprechungen mit dem Kunden erforderlich. Kümmer Dich aktiv darum, dass diese auch stattfinden. In einem klärenden Gespräch am Anfang des Projektes sollte die Intensität und die Häufigkeit der Termine besprochen werden. Jedes Gespräch sollte umfassend vorbereitet werden.

Zu vermeiden sind mangelndes Wissen über das Projekt, nicht eingehaltene Termine oder nicht pünktlich vorliegende Ergebnisse. Dagegen punktet, wer aufmerksam zuhört, höflich ist und den Kunden nicht unterbricht sowie den Blickkontakt sucht, vor allem dann, wenn der Gesprächspartner spricht. Ansonsten gilt: „keep smiling“, auch dann, wenn das Gespräch mal schwieriger wird.

## Verspätungen sind **tabu**

Auch mit der ehrlichsten Entschuldigung hinterlässt Du einen schlechten Eindruck beim Kunden. Daher sind Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit oberstes Gebot.



## Kleidung und Außenwirkung

Der erste Eindruck, den Deine Geschäftspartner von Dir haben, ist ein visueller: Ob Dich jemand sympathisch oder unsympathisch, seriös oder unseriös findet, hängt zu etwa 60% von Deiner Kleidung ab. Für univativ ist es deshalb wichtig, dass unsere Mitarbeiter beim Kunden einen gepflegten und ordentlichen Eindruck machen. Auch verschafft stilsichere und korrekte Kleidung das nötige Selbstvertrauen, um sich auf das Wesentliche konzentrieren zu können. Dabei ist ein Anzug/Kostüm kein unbedingtes Muss – ein gebügeltes Hemd (Bluse) und eine Hose (Rock) sind aber durchaus angemessen. Als Grundregel kannst Du Dir generell merken: Lieber ein wenig zu overdressed erscheinen als zu leger.

## Grüßen und Begrüßen

Im privaten Alltag ist klar: Wer den anderen zuerst sieht, der grüßt zuerst. Im Projekteintritt erwartet jedoch der Kunde von Dir, zuerst begrüßt zu werden. Ob ein Handschlag stattfindet oder nicht entscheidet wiederum der Kunde. Diese Regel wird natürlich zunehmend lockerer, je besser man die jeweilige Person im Laufe des Projekteintrittes kennen gelernt hat.





## Richtiges Telefonieren

Professionelles Telefonieren im Unternehmen beginnt schon mit der richtigen Begrüßung am Telefon: Hierbei sollte immer der Firmenname und der eigene Name genannt werden. Abhängig vom Projekt kann dies univativ oder auch die Firma des Kunden sein.

### Einige Tipps:

Aufrechtes Sitzen oder Stehen beim Telefonieren verleiht der Stimme mehr Klangtiefe.

Immer freundlich sein. Dein Gegenüber hört, ob Du heute griesgrämig oder gut gelaunt bist, auch wenn er Dich nicht sehen kann.

Kann eine Anfrage nicht direkt geklärt werden, versprich einen Rückruf innerhalb von 24 Stunden – und halte diesen auch ein!

Beim Hinterlassen einer Nachricht auf dem Anruferbeantworter gib bitte immer Deine Telefonnummer und eine Uhrzeit für den Rückruf an.

## E-Mails

Da E-Mails der schnellen Übermittlung von Informationen dienen, kontrolliere regelmäßig Deinen Briefkasten. Die Faustregel lautet: Binnen 24 Stunden sollte eine Antwort auf dem Weg sein.

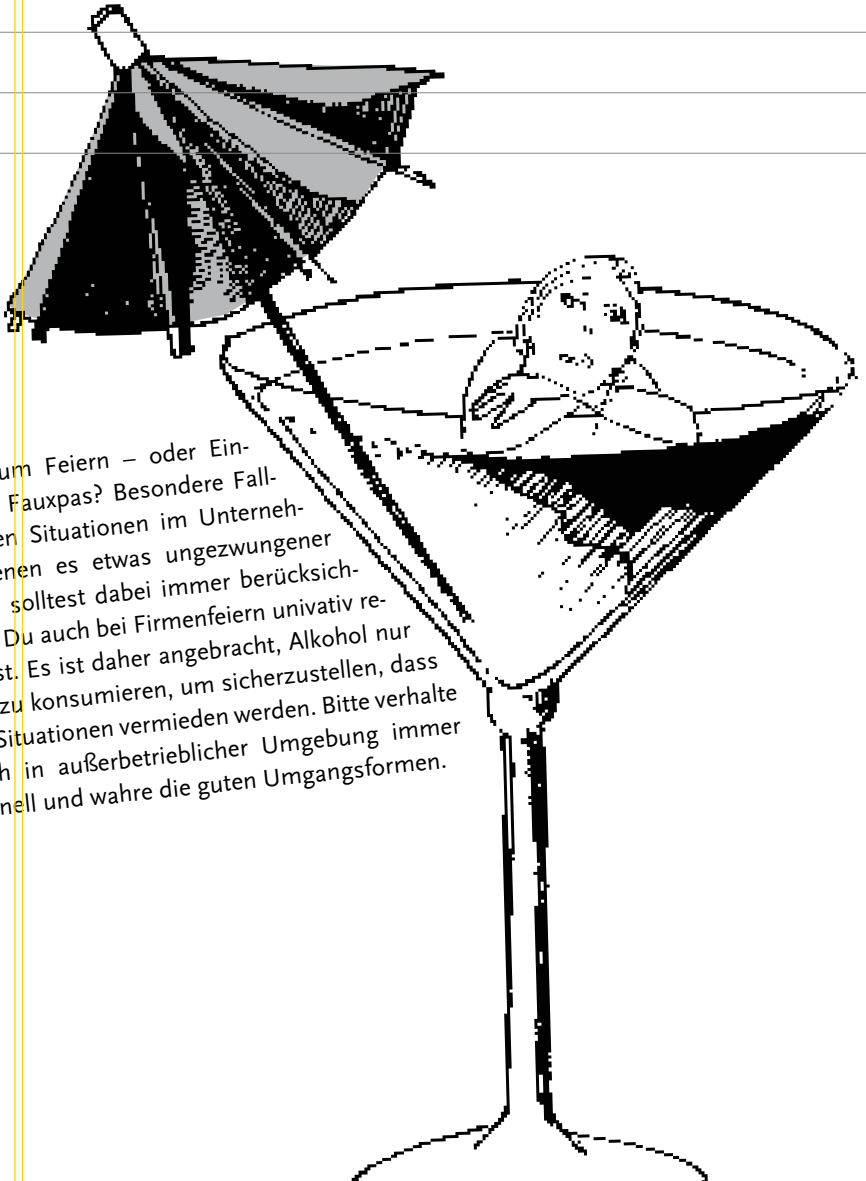
Bitte denke daran, beim Verfassen einer E-Mail den freundlichen Umgangston zu wahren.

Oftmals liest der Empfänger eine E-Mail nicht so gründlich wie einen eingegangenen Brief. Deshalb solltest Du Dich so kurz wie möglich fassen sowie einen Betreff angeben, damit die E-Mail gelesen wird.

Achte darauf, den Empfänger persönlich anzusprechen.

Großbuchstabenketten, die wichtige Punkte hervorheben, stehen im Internet für „BRÜLLEN“ oder „SCHREIEN“ und sollten daher vermieden werden.

# Feiern ohne Karriereknick



Einladung zum Feiern – oder Einladung zum Fauxpas? Besondere Fallstricke bieten Situationen im Unternehmen, in denen es etwas ungezwungener abläuft. Du solltest dabei immer berücksichtigen, dass Du auch bei Firmenfeiern univativ reagieren solltest. Es ist daher angebracht, Alkohol nur in Maßen zu konsumieren, um sicherzustellen, dass peinliche Situationen vermieden werden. Bitte verhalte Dich auch in außerbetrieblicher Umgebung immer professionell und wahre die guten Umgangsformen.

# INTERNE VERWALTUNG & ORGANISATION

Leider geht's nicht ohne. Damit es aber für alle Beteiligten möglichst rund läuft, findest Du nachfolgend die wichtigsten Punkte. Wie immer steht Dir für sämtliche Fragen **Dein univativ-Projektmanager** mit Rat und Tat zur Seite.

## Alle Unterlagen zum Start bei univativ

Um Dich ordnungsgemäß anzumelden, benötigen wir von Dir schnellstmöglich (**spätestens bis zum 20. des Monats**) folgende Unterlagen:

- \* das vollständig(!) ausgefüllte und unterschriebene MITARBEITER-STAMMDATENBLATT,
- \* den von Dir unterschriebenen ARBEITSVERTRAG,
- \* Deine LOHNSTEUERKARTE,
- \* die STUDIENBESCHEINIGUNG,
- \* die MITGLIEDSBESCHEINIGUNG DER KRANKENKASSE,
- \* eine KOPIE DES PERSONALAUSWEISES  
(ggf. Deine kopierte Aufenthalts- bzw. Arbeitserlaubnis).

Bitte Bedenke: Ohne vollständige Unterlagen können wir kein Gehalt bezahlen!



## Dein Arbeitszeitnachweis (AZN)

Der AZN ist die Grundlage für Deine Gehaltszahlung am Monatsende. Er ist ein dynamisches Excelsheet, daher ist es erforderlich, dass Du ihn am PC und nicht von Hand ausfüllst!

Benenne die Datei jeden Monat nach folgendem Schema um:

Nachname\_Vorname\_ProjektID\_mm-jjjj.xls



**Wichtig:** Hinweise zu eventuellen Krankheits- oder Urlaubstagen vermerkst Du bitte NICHT in Deinem AZN, sondern lässt diese Tage einfach leer. Die Information zu Deinen Fehltagen schickst Du dann bitte auf einem extra Blatt.

Maile anschließend die komplett ausgefüllte Exceldatei an jedem Monatsende (**bis spätestens zum 1. des Folgemonats**) an Deinen zuständigen univativ-Projektmanager.

Drucke das Dokument anschließend aus, lass es vom Kunden unterschreiben und faxe den unterzeichneten AZN direkt an Deinen univativ-Standort. **Es ist sehr wichtig, dass wir den AZN jeweils einmal per Mail zum 01. und einmal unterschrieben per Fax bis zum 03. des Monats erhalten!**

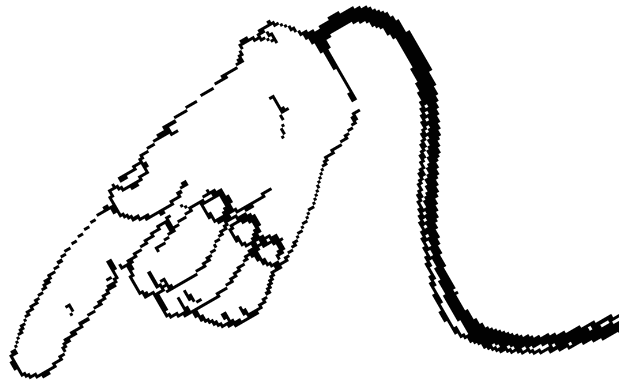
Um den Monat zu ändern, kannst Du im entsprechenden Feld die neue Zahl eintragen, der Kalender passt sich dann automatisch an!

Wenn Du in einem univativ-Team beim Kunden arbeitest, wird ein Arbeitszeitnachweis für das gesamte Team erstellt. Dein univativ-Teamleiter wird Dir die nötigen Informationen dazu mitteilen, ihn mit Dir zusammen ausfüllen und an uns schicken.

## Dein univativ-Email-Account

Deine univativ Email-Adresse ist auf unserem Mail-Server eingerichtet. Alle dorthin geschickten Emails werden automatisch an die von Dir angegebene private Email-Adresse weitergeleitet.

Wenn Du möchtest, kannst Du diese Email-Adresse aber auch direkt abrufen und von dort Emails versenden – hier sind die Zugangsdaten:



*Mailserver: (SMTP und POP3): post.strato.de*

*Accountname: Vollständige Emailadresse (vorname.name@univativ.de)*

*Passwort: Infos bei Deinem univativ-Projektmanager*



# KOMMUNIKATION

Damit Du rund um univativ immer bestens informiert bist und auch keinen Termin verpasst, bieten wir Dir mehrere Informationsquellen:

## univativ-forum

Im „forum“ auf unserer Website hast Du die Möglichkeit, Dich rund um univativ zu informieren. Du findest hier allerlei Wissenswerte wie z.B. Ansprechpartner bei uns, die aktuellen Termine der Events, die Fotogalerie und alle Vorlagen.

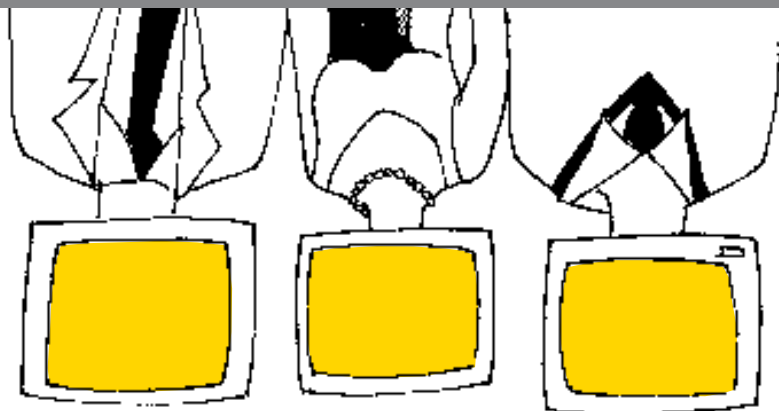
**Zugang zum forum:** über unsere Website [www.univativ.de](http://www.univativ.de)

**Benutzername:** Deine aktuell bei uns hinterlegte private Email-Adresse

**Passwort:** Dein Geburtsdatum (ttrmmjjjj)

z. B. Geburtstag 19.05.1984 wird zum Passwort 19051984

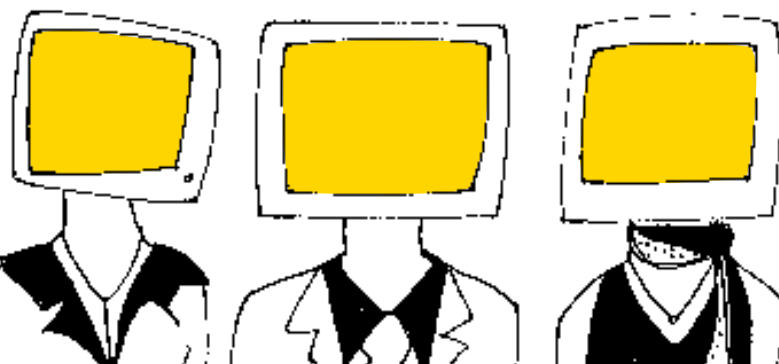




## univativ-Community bei XING

Unsere XING-Community bietet Dir eine Plattform, um andere univativ´ler kennen zu lernen, Dich mit Ihnen auszutauschen und Erfahrungen zu teilen. Ebenfalls erfährst Du hier die aktuellen Termine von Workshops, Messen, Schulungen, Vorträgen und univativ-Events. Den Zugang zur Gruppe kannst Du Dir als XING-Mitglied freigeben lassen. So hast Du Zugriff auf alle Inhalte und kannst Dich aktiv am Austausch beteiligen.

**Kategorie:** Community und Soziales **Gruppenname:** univativ Community



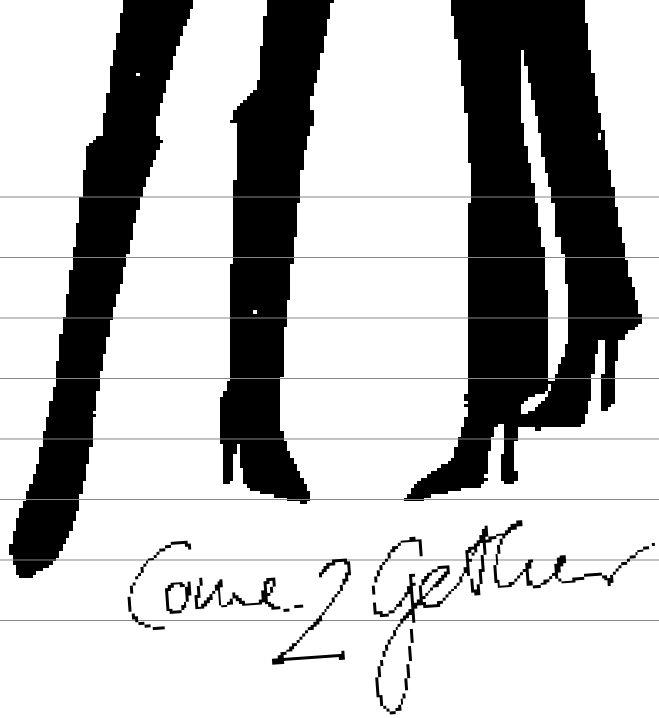
## +++++++ univativ-News +++++++

In regelmäßigen Abständen erscheint der univativ-Newsletter, den Du per Email geschickt bekommst. Hier findest Du, neben einer kurzen Vorstellung aller neuen Mitarbeiter, Artikel zu aktuellen Ereignissen rund um univativ und alle Termine und Ankündigungen von univativ-Events.



## Feedbackgespräch

Wir führen während Deines Projekteinsatzes Feedbackgespräche mit Dir und unserem Kunden durch und sind sehr daran interessiert, Rückmeldungen Deinerseits zu erhalten. Diese Termine wird Dein zuständiger univativ-Projektmanager vor Ort mit Dir vereinbaren.



## univativ-Events

Regelmäßig findet an allen Standorten unser so genanntes Come2Gether statt – eine lockere Zusammenkunft aller univativ'ler und Interessenten zum Kennen lernen und Erfahrungsaustausch. Über alle weiteren Events wirst Du per Email oder über eine der genannten Plattformen informiert.

Das Beste zum Schluss:

Dein Urlaub

Urlaubswünsche müssen immer zuerst bei univativ eingereicht werden. Wenn von univativ-Seite aus nichts dagegen spricht, kannst Du dann mit Deinem Urlaubswunsch an den Kunden herantreten. Hat auch er keine Einwände, gilt Dein Urlaub als genehmigt.



