

# Auch der Kunde hat nicht immer recht

Beim „Job Shadowing“ der TU Darmstadt beobachten Studenten einen Tag lang Absolventen im Beruf – bringt das etwas?

zos. DARMSTADT/FRANKFURT. Der Kunde ist König, aber auch einem König muss man bisweilen widersprechen. Zum Beweis, dass sie sich das traut, gibt Fulya Özcan einen kleinen Einblick in ihre elektronische Korrespondenz. Die 29 Jahre alte Frau ist technische Beraterin bei der Softwarefirma SER Solutions und kümmert sich unter anderem darum, deren Computerprogramme auf die Bedürfnisse der Anwender zuzuschneiden. Einen hat sie schriftlich wissen lassen, sie könne ihm einen bestimmten Wunsch zwar erfüllen, rate aber davon ab. Stattdessen schlägt sie andere Lösungen vor.

„Erst mal hört der Kunde nicht auf dich“, sagt Özcan. Mancher wolle, dass die SER-Programme, die etwa zum Verwalten von Rechnungen oder Verträgen eingesetzt werden, jede denkbare Variante eines Geschäftsgangs berücksichtigten. Aber das sei keine gute Idee. „Es genügt, 80 Prozent der Fälle abzudecken“, meint die Wirtschaftsinformatikerin. Wenn die Abnehmer das verstanden hätten, „dann kommen sie wieder und wollen den Prozess vereinfacht haben“.

Jennifer Jiang hört konzentriert zu, während die Angestellte ihr die Grundregeln der Beraterpsychologie erklärt. Jiang ist heute Özcan's „Schatten“ – sie nimmt an einem neuen Programm der Technischen Universität Darmstadt teil, das sich neudeutsch-hochtrabend „Job Shadowing“ nennt. Einen Tag lang können TU-Studenten einem Absolventen der Hoch-

schule bei der Arbeit zuschauen. So sollen sie in kurzer Zeit einen Eindruck vom Berufsalltag in einer Branche bekommen. Das kann ein Praktikum nicht ersetzen, ist aber weniger zeitaufwendig und leichter zu organisieren. Ein Auswahlverfahren müssen die Interessenten nicht durchlaufen; die Kontakte zu den Ehemaligen stellt das zentrale Alumni-Management der TU her.

Özcan ist im Alumni-Netzwerk der Uni angemeldet und hat dort ihre Bereitschaft bekundet, beim „Job Shadowing“ mitzumachen. Jiang erfuhr über die Facebook-Seite ihres Fachbereichs von dem Angebot. Sie ist gerade 19 Jahre alt und schon im vierten Bachelorsemester – in der Schule hat sie eine Klasse übersprungen. In die Frankfurter SER-Geschäftsstelle ist die angehende Wirtschaftsinformatikerin im schwarzen Hosenanzug gekommen. Eine gute Wahl: Auch ihre Eintags-Mentorin Özcan ist elegant angezogen. Später, beim Rundgang durch die Büros, wird sie Jiang den Dresscode des Unternehmens erklären: Bei Kundenkontakt sei Businesskleidung Pflicht, ansonsten dürfe jeder herumlaufen, wie er wolle. Die Software-Entwickler, die Jiang freundlich begrüßen, tun sich denn auch keinen Zwang an: Einer von ihnen trägt zerrissene Jeans.

Schnell sind Özcan und ihr „Schatten“ beim Du. Angenehm fällt auf, dass die Beraterin den Gast nicht mit einer Standardpräsentation ihres Arbeitgebers abpeist, sondern eine persönliche Einführung in



**Eine Frau und ihr Schatten:** IT-Beraterin Fulya Özcan (links) gibt der Studentin Jennifer Jiang Einblick in ihren Arbeitsalltag.

Foto Victor Hedwig

ihre Tätigkeit gibt. Jiang, anfangs zurückhaltend, schaltet sich im Lauf des Morgens öfter mit Fragen ein. Konkrete Berufsvorstellungen hat sie noch nicht, nach dem Bachelor will sie sofort mit dem Masterstudium beginnen. Bei SER möchte sie „Technisches miterleben“, aber auch das „Management kennenlernen“. Genau diese Abwechslung bietet ihr Job, sagt Özcan. Sie hat viele Praktika absolviert und war Werkstudentin; schließlich fing sie bei der

Unternehmensberatung Accenture an, wo SER sie abwarb, wie sie sagt. Dort war sie zuerst in der Entwicklungsabteilung tätig, doch das gefiel ihr nicht: „Ich brauche Kundenkontakt.“

Jetzt stimmt für sie die Mischung. Sie etabliert die Software bei den Anwendern, hilft ihnen bei Schwierigkeiten und programmiert auch selbst. Immer wieder lobt sie das gute Arbeitsklima in der Frankfurter Niederlassung. „Wir sind ein junges,

cooles Team.“ Der Altersdurchschnitt liegt bei Mitte dreißig, der Frauenanteil ist hoch.

Nachdem sie Jiang die Kollegen vorgestellt hat, gibt Özcan ihr eine Einführung in das Dokumentenmanagement-Programm Dosis 4, das bekannteste Produkt aus dem Hause SER. „Über eine Million Anwender“, sagt die Beraterin. Sie will von der Studentin wissen, welche Programmiersprachen sie beherrscht, und zeigt ihr auch das Programm, mit dem die Dosis-Formulare gestaltet werden. Rechnungen und Bestellzettel im Design der Firmen zu entwerfen, die SER-Software nutzen, findet Özcan reizvoll: „Wir sind manchmal auch Künstler.“

Mittags gehen Jiang und Özcan mit dem Geschäftsstellenleiter essen. „Echt locker“ sei das gewesen, wird die Studentin später sagen. Nachmittags bekommt sie mit, wie sich ein Kunde bei Özcan über eine Schwierigkeit beklagt und wie die Beraterin das Problem löst. Am Ende des Arbeitstags ist sie voll des Lobes über ihr achtstündiges Schatten-Dasein. Sie habe gesehen, wie das Wissen über Prozessmanagement, das sie im Studium erworben habe, im Beruf angewendet werde. „Das war voll cool.“

Verändert habe sich ihr Bild von der Tätigkeit der Berater. Das seien keine Leute, die den Kunden etwas aufschwätzen wollten oder ihnen devot jeden Wunsch erfüllten. Özcan's Lektion zum diplomatischen Umgang mit Königen hat offenbar Wirkung gezeigt.