

Die Recruiter in Beratungsfirmen: unterschätzte Säulen des Erfolgs

Frédéric Le Pennec · 2. Oktober 2024



In Beratungsfirmen und IT-Dienstleistern spielen Recruiter eine oft unterbewertete strategische Rolle. Dieser Artikel macht auf fehlende Anerkennung, den Druck der KPIs und die Notwendigkeit einer besseren Zusammenarbeit mit den Business Managers aufmerksam.

In Beratungsfirmen und IT-Dienstleistern stehen die Business Managers häufig im Rampenlicht, mit klar hervorgehobenen Umsatz- und Vertriebsverantwortungen. Doch ein wichtiger Akteur bleibt im Schatten: der Recruiter. Verantwortlich für die Suche und Bewertung der Talente, die es dem Unternehmen ermöglichen, die Erwartungen seiner Kunden zu erfüllen, spielt der Recruiter eine wesentliche Rolle. Doch diese Rolle wird oft kaum gewürdigt, sei es in menschlicher oder finanzieller Anerkennung. Trotz ihrer strategischen Bedeutung jonglieren Recruiter häufig mit auferlegten KPIs, mit wenig Schulung oder Unterstützung, um ihnen bei der Erfüllung ihrer Mission zu helfen.

Die entscheidende Rolle des Recruiters: das erste und manchmal einzige Kontaktpunkt

Der Recruiter ist oft der erste Kontaktpunkt, den ein Kandidat mit dem Unternehmen hat. Er verkörpert das Image des Unternehmens und vermittelt den ersten Eindruck, was eine Karriere dort sein könnte. Dieser Kontaktmoment ist entscheidend. Für den Kandidaten kann er dauerhaft die Wahrnehmung des Unternehmens beeinflussen, sei es im Rahmen seiner aktuellen Bewerbung oder bei einer künftigen Gelegenheit. Schlimmer noch, eine falsche Einstellung oder ein schlecht geführtes Gespräch kann nicht

nur den Verlust eines guten Profils kosten, sondern auch langfristig den Ruf des Unternehmens schädigen.

Konkretes Beispiel: Ein Kandidat, der schlecht von einem Recruiter empfangen wird oder unzureichend über die angebotene Stelle informiert ist, kann Jahre später zu einem potenziellen Kunden werden. Der anfängliche schlechte Eindruck wird in seinen Gedanken bestehen bleiben und möglicherweise seine zukünftigen Entscheidungen beeinflussen. Auf die gleiche Weise kann ein gut behandelter Kandidat ein Botschafter sein, selbst wenn er bei seiner ersten Bewerbung nicht angenommen wurde.

Menschliche und finanzielle Anerkennung: Eine echte Diskrepanz

Trotz ihrer wesentlichen Rolle werden Recruiter selten angemessen anerkannt. In vielen IT-Dienstleistern oder Beratungsfirmen ist ihre Vergütung deutlich niedriger als die der Business Managers, auch wenn ihre Arbeit ebenso strategisch ist. Die Business Managers werden oft auf Basis der unterzeichneten Verträge und der erzielten Margen bezahlt, was eine ungleiche Dynamik schaffen kann, bei der die Recruiter, obwohl sie für die Wertschöpfungskette unerlässlich sind, in den Hintergrund gedrängt werden.

Es ist nicht ungewöhnlich, dass Recruiter Dutzende von offenen Positionen parallel verwalten, mit ständigem Druck, die Nachfrage der Kunden zu erfüllen, aber ohne die gleiche Anerkennung wie ihre Kollegen, die Business Managers, zu erhalten. Aber ohne ihre Vorarbeit könnten die Business Managers ihre Ziele einfach nicht erreichen.

Mangel an Schulung und Unterstützung: Recruiter sich selbst überlassen

Die meisten Recruiter in Beratungsfirmen leiden auch unter einem erheblichen Mangel an Schulung und Unterstützung. Während die Business Managers oft Schulungen zu Verkauf, Verhandlung oder Kommunikation erhalten, sind die Recruiter selten ausgestattet, um ihre Fähigkeiten zu verbessern. Sie müssen sich selbst auf dem Laufenden halten, manchmal ohne echte Unterstützung von ihrem Management, was sie dazu verleiten kann, weniger effektive Methoden zu übernehmen oder sich ausschließlich auf die Erreichung der KPIs zulasten der Qualität der Einstellungen zu konzentrieren.

Dieser Mangel an Schulung führt zu einer Situation, in der sich Recruiter isoliert fühlen und ihre berufliche Entwicklung vernachlässigt wird. Dabei könnte die Investition in die Kompetenzsteigerung der Recruiter einen direkten Einfluss auf die Qualität der in das Unternehmen integrierten Talente haben und somit auf den Erfolg der durchgeführten Projekte.

Management by Numbers: Eine Kultur, die das Know-how entwertet

In vielen Beratungsfirmen basiert das Management der Recruiter im Wesentlichen auf Zahlen. Anzahl der getätigten Anrufe, durchgeführte Interviews, gesendete Lebensläufe... Diese KPIs werden verwendet, um ihre Leistung zu bewerten. Aber diese Nutzung der KPIs, die nicht mit den Realitäten des Berufs übereinstimmt, drängt einige Recruiter dazu, sich mehr auf die Menge als auf die Qualität zu konzentrieren.

Das Management by Numbers, losgelöst von den tatsächlichen erforderlichen Fähigkeiten im Rekrutierungsprozess wie der Bewertung von Profilen, dem Verständnis der Kundenbedürfnisse und der Schaffung einer positiven Erfahrung für die Kandidaten, entwertet die Arbeit der Recruiter und gefährdet die Qualität der Einstellungen. Langfristig schadet dieser Ansatz dem Ruf des Unternehmens und schränkt seine Attraktivität für Talente ein.

Recruiter, Sündenböcke oder Sicherungen für schlechte Leistungen der Business Managers

Über die Unterbewertung und die mit den KPIs verbundenen Auswüchse hinaus können Recruiter manchmal als Sündenböcke verwendet werden, um die eigentlichen Gründe für die schlechten Leistungen der Vertriebsteams zu verschleiern. Wenn ein Business Manager seine Ziele nicht erreicht, wird die Verantwortung oft dem Recruiter zugeschrieben, der beschuldigt wird, nicht die richtigen Profile zu liefern oder nicht reaktionsschnell genug zu sein. Diese Dynamik verdeckt jedoch ein tieferes Problem: einen Mangel an Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen den Business Managers und den Recruitern.

Die Business Managers sind in direktem Kontakt mit den Kunden und somit besser in der Lage, die spezifischen Bedürfnisse in Bezug auf Fähigkeiten und Profile zu verstehen. Aber viele dieser Manager versäumen es, den Recruitern klare und detaillierte Informationen zu übermitteln, was diese im Unklaren darüber lässt, welche Profile tatsächlich gesucht werden. Diese fehlende Kommunikation führt zu Einstellungen, die nicht den Erwartungen der Kunden entsprechen, was sich direkt auf die Leistungen der Business Managers auswirkt.

Diese Dynamik schafft einen Teufelskreis, in dem den Recruitern die Schuld für Fehler gegeben wird, die tatsächlich auf einen Mangel an Unterstützung und Klarheit seitens der Business Managers zurückzuführen sind, was zu deren Demotivation führt. Um dem abzuhelpen, muss eine transparente und regelmäßige Kommunikation zwischen Business Managers und Recruitern gefördert werden, um sicherzustellen, dass die Kundenbedürfnisse korrekt verstanden und in präzise und relevante Rekrutierungskriterien übersetzt werden.

Schlussfolgerung: Der Recruiter, ein strategischer Akteur, der neu bewertet werden muss

Die Recruiter in Beratungsfirmen spielen eine zentrale Rolle, werden jedoch in Bezug auf menschliche und finanzielle Anerkennung oft unterschätzt. Ihre Arbeit, obwohl wesentlich, wird nicht ausreichend gewürdigt, und die falsch eingesetzten KPIs könnten die Situation verschlimmern. Zudem werden sie als Sicherungen für die schlechten Leistungen der Business Managers zu Unrecht verantwortlich gemacht, was die interne Zusammenarbeit und die Qualität der Einstellungen beeinträchtigt. Für viele Beratungsfirmen und IT-Dienstleister ist es an der Zeit, ihre Rekrutierungsansätze zu überdenken, indem sie den Recruitern eine echte Anerkennung, angemessene Schulungen bieten und KPIs einführen, die sowohl Qualität als auch Quantität messen. Eine bessere Kommunikation zwischen Business Managers und Recruitern ist ebenfalls unerlässlich, um sicherzustellen, dass die Rekrutierungen den tatsächlichen Bedürfnissen der Kunden entsprechen und den Gesamterfolg des Unternehmens gewährleisten.