



Wenn Mitarbeiter mit Betriebsgeheimnissen zu lax umgehen

## „DAS MUSS ABER **UNTER UNS** BLEIBEN“

Gerade vor dem Hintergrund des sich verschärfenden Wettbewerbs ist es wichtig, dass Mitarbeiter ihnen zugängliche interne Daten vertraulich behandeln. Treue und Loyalität gehören zu den wesentlichen Nebenpflichten in einem Arbeitsverhältnis.

TEXT Christoph Sulz

Apotheker Peter H. ärgerte sich maßlos. Ein Kollege und zugleich Wettberber, den er zufällig auf einem Vortragsabend traf, hatte ihn gefragt, wann es denn endlich mit dem Umbau seiner Apotheke losgehe und ob seine Bewerbung um die Versorgung des städtischen Altersheims erfolgreich gewesen sei. Auch von seinen Plänen, die Apotheke einer Kollegin aus dem Nachbarort möglicherweise als Filiale zu übernehmen, wusste der Kollege. Auf die Frage, woher er denn diese Informationen habe, antwortete der Kollege lächelnd: „Ich habe da so meine Quellen. Einige ihrer Mitarbeiter sind sehr redselig.“

## UNACHTSAMKEIT ODER BEWUSSTES AUSPLAUDERN

Wer Mitarbeiter rechtzeitig in Zukunftspläne einweiht und Strategien mit dem Team bespricht, setzt nicht nur großes Vertrauen in seine Mannschaft, sondern sorgt auch für Motivation. Auf der anderen Seite besteht die Gefahr, dass solche Informationen die Apotheke gewollt oder ungewollt verlassen und beispielsweise einen erhofften Vorsprung dahinschmelzen lassen oder die Gerüchteküche anheizen.

Selten plaudern Mitarbeiter bewusst interne Dinge aus oder geben konkret betriebsinterne Informationen weiter. Wer das tut, dem kann fristlos gekündigt werden.

Oft sind es eher unbedachte Äußerungen, die im Kundengespräch, am Telefon oder in mehr oder weniger privaten Gesprächen gemacht werden. Die „stille Post“ sorgt häufig dafür, dass solche Informationen weitergetragen werden und zu Personen gelangen, die möglicherweise davon profitieren können.

## VERTRAULICHKEIT REGELN

Um in punkto Betriebsgeheimnisse von vornherein auf Nummer sicher zu gehen, ist es sinnvoll, eine entsprechende Klausel in den Arbeitsvertrag aufzunehmen (siehe beraten & verkaufen-Leserservice). Hier werden – als Anhang zum Arbeitsvertrag – die Geheimhaltungspflichten schriftlich fixiert, so dass bei Zuwiderhandlung auch eine Abmahnung oder bei erheblicher Verletzung auch eine Kündigung ausgesprochen werden kann. Ebenso ist es wichtig, klar und deutlich zu bestimmen, welche Betriebsinterna auf keinen Fall nach außen gelangen dürfen. Das gilt uneingeschränkt für sensible Daten der Apotheke. Kundendaten gehören ebenso dazu wie Informationen über betriebswirt-

schaftliche Zahlen oder Mitarbeiter. Legen Sie am besten schriftlich fest, welche Punkte für Sie absolut unter das Betriebsgeheimnis fallen. So kann sich später niemand herausreden, er habe es nicht gewusst.

## VORSICHTIGER UMGANG MIT SENSIBLEN DATEN

Ein altes Sprichwort sagt: „Gelegenheit macht Diebe.“ Als Chefin oder Chef können Sie selbst einiges dazu beitragen, dass hochsensible Daten nicht an Dritte gelangen. Akten, persönliche Notizen, Briefe oder vertrauliche Unterlagen sollten nicht – auch nicht im Büro – für jedermann einsehbar herumliegen. Das hat nichts mit Misstrauen zu tun, sondern ist eine präventive Vorsichtsmaßnahme, die man nicht außer Acht lassen sollte.

## AUCH WÄNDE HABEN MANCHMAL OHREN

Vertrauliche Besprechungen sollten so geführt werden, dass sie für fremde Ohren nicht hörbar sind. Auch wenn sich die Atmosphäre in einem Restaurant beispielsweise für ein Mitarbeitergespräch anbietet, kann hier nicht ausgeschlossen werden, dass nicht beteiligte Personen Gesprächsteile oder mögliche Reaktionen mitbekommen. Das gilt es zu bedenken. Auch vertrauliche Gespräche in der Apotheke sollten nicht zwischen „Tür und Angel“ geführt werden.

## ARGUMENTATIONSHILFEN GEBEN

Oft sind es auch konkrete Fragen von Kunden, die Mitarbeiter in ungewollte Erklärungsnot bringen. Viele Kunden fragen beispielsweise bei der Installation von Kommissionierautomaten in Apotheken die Mitarbeiter, wie viele Arbeitsplätze dadurch eingespart werden. Hier gilt es im Vorfeld mit dem Team eine Sprachregelung zu finden. Ein „Das kann ich Ihnen nicht sagen“ wird von den Kunden hier meistens nicht akzeptiert oder falsch interpretiert. //



### BERATEN & VERKAUFEN - LESERSERVICE

Einen individualisierbaren Formulierungsvorschlag „Betriebsgeheimnis“ können beraten & verkaufen-Leser kostenlos als Word-Datei unter [info@beratenundverkaufen.de](mailto:info@beratenundverkaufen.de) anfordern.