

PERSONAL

Warum das eine wirklich gute Idee ist.

Mit dem Wandel von der Callcenter-Branche zur ContactCenter-Branche ist auch das Berufsbild des Agenten beinahe neu erschaffen worden. Vielfältige Aufgaben erfordern mannigfaltige Fähigkeiten und auch bei der Bezahlung sollte sich etwas getan haben. Wie aber sieht es nun genau aus, das Anforderungsprofil für den ContactCenter-Agenten von morgen? Und was erwartet ihn als Mitarbeiter bei einem modernen Kommunikationsspezialisten? Wie sind die Zukunftsaussichten? SQUIT war zu Besuch bei T.D.M., einem Kommunikationsdienstleister, der seit geraumer Zeit auch ausbildet. Hier haben wir von Martin Knopp erfahren, warum es sich lohnt, in der Branche Fuß zu fassen und wie Erfolgsgeschichten geschrieben werden.





SQUT: Welche Berufe bilden Sie bei T.D.M. aus und wie lange schon?

M. Knopp: Am längsten, seit 1986, bieten wir den klassischen Ausbildungsberuf des Bürokauffmannes / der Bürokauffrau an. Im Jahr 2000 kam der Fachinformatiker für Anwendungsentwicklung hinzu und seit 2006 sind die Servicefachkraft und Kaufmann / -frau für Dialogmarketing als Ausbildung möglich. In diesen beiden Qualifizierungen wurden erstmals die ganz spezifischen Anforderungen an Callcenter-Agenten aufgenommen und ausgebildet. Seit diesem Jahr bilden wir zusätzlich auch zum Fachinformatiker für Systemintegration aus.

„BELASTBARKEIT,
TEAMFÄHIGKEIT,
SERVICEORIENTIERUNG
SOWIE MOTIVATION“

SQUT: Welche Kompetenzen muss man mitbringen – z.B. zum Kaufmann / -frau für Dialogmarketing? Reicht ein gutes Zeugnis?

M. Knopp: Ein gutes Abschlusszeugnis der Realschule oder auch des Gymnasiums gehört unter anderem zu den Voraussetzungen für die kaufmännische Ausbildung. Für die Ausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing ist ein guter Hauptschulabschluss notwendig. Des Weiteren sollte der Bewerber Freude an der telefonischen Kundenbetreuung haben und über besondere Stärken im Bereich der Kommunikation verfügen. Für alle Mitarbeiter bei T.D.M. gilt: Belastbarkeit, Teamfähigkeit, Serviceorientierung sowie Motivation sind das A und O in unserem Beruf!

„AUSBILDUNG IM
DUALEN SYSTEM“

SQUT: Wenn sie als Ausbildungsbetrieb zurückschauen – wie hat sich das Berufsbild aus Ihrer Sicht verändert?

M. Knopp: In der Vergangenheit wurden Ausbildungsberufe in der Branche der Callcenterdienstleister nicht gewünscht. Das hat dazu geführt, dass T.D.M. mit der Unternehmensgründerin Barbara F. Klug hier federführend in der Definition der Ausbildungsinhalte war und einen

entscheidenden Beitrag zum Fortschritt leisten konnte. Heute bringt uns die Ausbildung im Dualen System qualifizierte Mitarbeiter mit langfristigem Engagement. Qualitätsanbieter wie T.D.M. können sich dadurch erfolgreich von Marktbegleitern durch Nachhaltigkeit abgrenzen. So werden wir bei T.D.M. außerdem unserer sozialen Verantwortung gerecht. Vor allem in den letzten Jahren hat sich glücklicherweise auch das Verständnis und die Akzeptanz für das Thema Dialogmarketing bei Arbeitsagenturen gebessert. Die Aussicht, in einem Callcenter zu arbeiten, wird dadurch ganz anders kommuniziert.

SQUT: Und wie haben sich die Bewerber verändert?

M. Knopp: Heute sind die Schulabgänger oft unsicher und wissen noch nicht, welcher Beruf der Richtige für sie sein könnte. Wir haben hier eine beratende Funktion und bieten unter anderem Azubi-Info-Tage an, damit sich die jungen Leute ein Bild über unseren Beruf machen können. Es ist nämlich leider immer noch so, dass oftmals ein falsches Bild von der Callcenter-Branche vorherrscht. Die alten Klischees hängen dem Ganzen noch sehr an, was die Skepsis bei Bewerbern erklärt.

Außerdem stellen wir fest, dass es häufig einen Wechsel innerhalb der Berufswahl gibt. Wer zunächst unbedingt als Inbounder anfangen will, entscheidet sich oft später für die Outboundtelefonie. An solchen Beispielen ist besonders gut zu erkennen, dass es sich immer lohnt, erstmal verschiedene Möglichkeiten auszuprobieren, bevor man sich auf etwas festlegt.

SQUT: Warum ist gerade T.D.M. eine gute Wahl für Neueinsteiger? Was können Sie alles bieten?

M. Knopp: Wir haben ein tolles Arbeitsklima und bieten auch für Auszubildende interessante Sozialleistungen – der Essensgeldzuschuss ist nur ein Beispiel. Wichtig ist uns auch eine nachhaltige Ausbildung und nicht nur die „einfache“ Telefonie. Ein kaufmännischer Beruf bietet mehr und das wollen wir unseren Auszubildenden auch anbieten.

Schlussendlich winkt unseren Auszubildenden eine langfristige Beschäftigung bei festem Gehalt mit Aufstiegsmöglichkeiten.

SQUT: Wie sind denn die Aufstiegschancen in einem Unternehmen wie T.D.M.?

M. Knopp: Wir bieten wie gesagt jedem Auszubildenden die Möglichkeit, nach der Ausbildung übernommen zu

werden, wenn die Leistungen stimmen. Nach der Übernahme sind Aufstiegschancen in der Administration oder der Fachabteilung gegeben.

SQUT: Und was gibt es für Fortbildungsmöglichkeiten? Unterstützen Sie Aufbaustudiengänge o.ä.?

M. Knopp: Wir bieten zur Fort- und Weiterbildung unser hauseigenes Personalentwicklungssystem (PES) an. Weiterhin fördern wir die Teilnahme an Aufbaustudiengängen (IHK usw.) und die Teilnahme an externen Seminaren.

SQUT: Wie können sich auch schon Auszubildende aktiv bei T.D.M. für den gemeinsamen Erfolg einbringen? Und werden sie auch am Unternehmenserfolg beteiligt?

M. Knopp: Schon Auszubildende werden von Anfang an, nach entsprechender Schulung, auch in der Telefonie eingesetzt. Das gibt ihnen die Möglichkeit, persönliche Erfolge zu erzielen und sich entsprechend für weitere Aufgabenstellungen zu qualifizieren.

Und wenn in der Abschlussprüfung entsprechende Ergebnisse erzielt werden, winkt ein Bonus für den Absolventen oder die Absolventin.

„EIN BONUS FÜR DEN ABSOLVENTEN“

SQUT: Prüfung versemzelt, Testat verhaun' – manchmal läuft es ja nicht „ganz so rund“ – wie unterstützen sie Ihre Auszubildenden in holprigen Zeiten?

M. Knopp: In Gesprächen mit dem Ausbilder werden Defizite ermittelt und besprochen, gleichzeitig werden die Ursachen festgestellt. Zusätzlich und je nach Problemstellung werden verschiedene Hilfestellungen angeboten. Dies können Schulungen im Betrieb oder auch externe Veranstaltungen (sogenannte ausbildungsbegleitende Hilfen) sein. Jeder kann mal eine schwierige Phase durchlaufen, das heißt bei uns aber nicht, dass man die Flinte ins Korn wirft! In der Regel lassen sich kleine „Hänger“ mit ein wenig Engagement von beiden Seiten gut wieder beheben.

„ENGAGEMENT VON BEIDEN SEITEN“

SQUT: Wieviele Ihrer Auszubildenden werden bei erfolgreichem Abschluss übernommen? Oder bilden Sie ausschliesslich nach eigenem Bedarf aus?

M. Knopp: Grundsätzlich übernehmen wir jeden Auszubildenden, der in der Ausbildung gute Leistungen sowohl im Betrieb als auch in der Berufsschule erbracht hat und die Abschlussprüfung besteht.

SQUT: Zum Schluss die wichtigste Frage: Wo kann man sich bei Interesse bewerben und was würde Sie dabei richtig beeindrucken?

M. Knopp: Bewerben kann man sich per E-Mail an: Personal@tdm.de oder per Post.

Gern informieren wir auch telefonisch zu den Ausbildungsberufen unter 05066/606-036.

Richtig beeindrucken können Sie uns mit guten Noten in Deutsch und einer vollständigen Bewerbungsmappe. Erscheinen Sie zum Vorstellungstermin pünktlich und in ordentlicher Kleidung, aber bitte nicht mit „Schlips und Kragen“. ■

Über T.D.M.:

Das 1983 gegründete Dienstleistungsunternehmen ist auf Dialog-Kommunikation für erklärungsbedürftige technische Produkte und Dienstleistungen spezialisiert. Das mittlerweile in der zweiten Familiengeneration geführte Sarstedter Unternehmen hat sich seit der Gründung in den verschiedensten Branchen etabliert. Für namhafte Unternehmen aus Industrie, IT, Banken, Versicherungen und Handel ist T.D.M. ein engagierter und zuverlässiger Kooperationspartner. Die Dialog-Kommunikation im In- und Outbound auf höchstem Niveau zeichnet den in allen europäischen Sprachen tätigen Dienstleister aus.



Martin Knopp

Kaufmännischer Leiter T.D.M.

Telefon-Direkt-Marketing GmbH

www.tdm.de/dialogmarketing