

# Jung, talentiert, preisgekrönt







## *Über die Perspektiven des Agenten- nachwuchses*

Jedes Jahr werden auf der CCW herausragende Leistungen rund um die Kundenkommunikation gewürdigt. Dabei stehen nicht nur Manager und Innovatoren im Mittelpunkt. Die Auszeichnung „Young Professionals – Talente im Dialog“ richtet sich speziell an Auszubildende der Berufe *Kaufmann/-frau für Dialogmarketing* und *Servicefachkraft für Dialogmarketing*. Von ca. 100 Bewerbern schaffen es 60 in die Endrunde direkt auf der CCW, wo mit einem Theorietest umfangreiches Wissen abgefragt und im Praxistest kommunikatives Handwerk am Telefon begutachtet wird. SQUIT im Gespräch mit drei Award-Gewinnern über Motivation, Kreativität und Selbstbewusstsein.





Beim Besuch in den Räumen der T.D.M. GmbH in Sarstedt treffen wir Anna Forelle (fertig ausgebildete Kauffrau für Dialogmarketing), Jenny Nießen (1. Ausbildungsjahr, Servicefachkraft für Dialogmarketing) und Rinki Rani Kumar (1. Ausbildungsjahr, Kauffrau für Dialogmarketing). Sie alle sind stolze Award-Preisträger bzw. -Platzierte in ihren jeweiligen Jahrgängen: Anna, Zweitplatzierte aus dem Jahr 2016, Jenny, Zweitplatzierte 2017, und Rinki, Sechstplatzierte 2017.

**SQUT: Herzlichen Glückwunsch erstmal allen zum guten Ergebnis! Wer hatte die Idee bzw. gab den Anstoß zur Teilnahme an dem Wettbewerb?**

Jenny: Der Anstoß kam von T.D.M. selbst. Christoph, unser Ausbilder, hat uns gefragt, ob wir Lust hätten, am „Young Professional“-Wettbewerb teilzunehmen.

Rinki: Die Möglichkeit, mit anderen Azubis im Wettbewerb zu stehen und dadurch Feedback zu bekommen, fand ich besonders gut.

Jenny: Ich hatte am Anfang schon Bedenken, vor so vielen Menschen zu reden und kreativ zu sein, sozusagen raus aus der Komfortzone zu kommen.

**SQUT: Welcher Teil des Wettbewerbs hat am meisten Spaß gemacht und wo lagen die größten Herausforderungen?**

Rinki: Der Kreativ-Vortrag war auf jeden Fall am schwierigsten, allein schon, weil man vor so vielen Menschen sprechen musste. Auf der Bühne wollte ich zur Veranschaulichung ein großes Plakat anpinnen, doch es wollte erst nicht so richtig halten. Da wurde ich etwas nervös, aber dann ging doch alles gut. Ich hatte das Gefühl, dass gerade bei mir am meisten Publikum da war (lacht). Darüber hinaus war es echt toll, auf der Messe andere Stände zu besuchen und neue Leute und Azubis aus ganz Deutschland kennenzulernen.

Jenny: Ja, das Reden vor den Menschenmassen war die größte Herausforderung. Für die kreative Idee habe ich auch ziemlich lange gebraucht, erst ein paar Tage vor dem Wettbewerb kamen die richtig guten Einfälle.

Anna: Der Telefon-Dialog, den wir zur Veranschaulichung unserer Fähigkeiten geführt haben, hat am meisten Spaß gemacht. Das ist eben unser Steckenpferd, dabei haben wir uns alle sehr wohlgefühlt (Rinki und Jenny nicken zustimmend).



**SQUT: Wie gut ist man durch den täglichen Callcenter-Betrieb auf den Wettbewerb vorbereitet?**

Alle: Auf den Telefon-Dialog waren wir natürlich sehr gut vorbereitet.

Anna: Der Allgemeinwissenstest hat ja eher weniger mit unserer Branche zu tun.

Rinki & Jenny: Richtig, für diesen haben wir uns vorher im Internet ein paar Allgemeinwissensfragen angeschaut.

Rinki: Der Kreativ-Vortrag sollte ja nur anderthalb Minuten lang sein. In der Zeit war ich sehr konzentriert. Da blieb keine Zeit, aufgeregt zu sein, wie ich es sonst manchmal bin.

Jenny: Es kommt uns sicherlich zugute, dass wir in unserer Ausbildung bei T.D.M. viel über Kommunikation und Dialogführung lernen. Durch meine Ausbildung und den Wettbewerb ist mir klargeworden, dass ich ziemlich selbstbewusst reden kann.

**SQUT: Und was habt Ihr darüber hinaus noch gemacht, um möglichst gut vorbereitet zu sein?**

Rinki: Für den Kreativ-Vortrag habe ich sehr oft mit meiner Schwester geübt. Sie hat gestoppt, wie lange ich brauchte. Irgendwann war sie dann etwas genervt von mir, weil ich mich immer weiter verbessern wollte (sie schmunzelt).

Anna: Den Vortrag haben wir hier bei T.D.M. auch nochmal gemeinsam geprobt und Feedback von unseren Ausbildern und Abteilungsleitern bekommen, das hat mir viel gebracht.

Jenny: Wir haben generell gute Tipps von unseren Ausbildern und unserer Lehrerin bekommen: Musik hören, um Nervosität abzubauen, Beine nicht verschränken beim Vortrag. Aber auch untereinander im T.D.M.-Team konnten wir uns gegenseitig bei Nervosität und anderen Problemen helfen.

**SQUT: (Frage an Ausbilder Christoph Bartels) Was sagt eine Platzierung im „Young Professionals“-Wettbewerb über die Qualität der Ausbildung und die für den Alltag relevanten Fähigkeiten des Azubis aus?**

Christoph Bartels: Allein dass 2016 und 2017 alle Bewerber von uns in die Endrunde des YP-Wettbewerbs gelangt sind, lässt erkennen, dass im Callcenter-Dienstleistungsbereich, speziell aber bei T.D.M., die Qualität der Ausbildung kontinuierlich gestiegen ist. Durch ein Gesamtkonzept aus Teamplay, Ideenaustausch, kleine-







ren internen Wettbewerben und anderen unkonventionellen Wegen findet bei unseren Auszubildenden eine hohe Kreativitätsentfaltung statt. Dies trägt wiederum in hohem Maße dazu bei, ihre qualitativen und alltagsrelevanten Fähigkeiten zu schärfen. Mit diesem Konzept bieten wir unseren Azubis bei T.D.M. nicht nur ein standardisiertes Ausbildungsmodell, sondern können individuelle Talente und Charaktere besser fördern.

**SQUT: Inwieweit hat der „Young Professionals“-Award Einfluss auf Eure Karriereplanung bzw. Eure Zukunft im Unternehmen?**

Anna: Am Ende meiner Ausbildung hier bei T.D.M. durfte ich frei entscheiden, in welche Abteilung ich gehen möchte. Am Anfang hatte ich die Personalabteilung gewählt, im April dieses Jahres habe ich mich aber dann für die Buchhaltung entschieden. Zurzeit mache ich parallel noch ein Fernstudium im Bereich Buchhaltung.

Rinki: Ich habe durch den Wettbewerb gemerkt, wie sehr ich mich eigentlich im „offenen Reden“ verbessert habe. Früher war ich manchmal schüchtern in ungewohnter Umgebung, heute rede ich einfach und sicher drauflos (lacht).

Jenny: Ich fühle mich durch den Wettbewerb in der Ausbildung hier bei T.D.M. und in dem, was ich tue, bestätigt. Insgesamt kann ich mich durch meine Zeit hier und durch den Wettbewerb besser ausdrücken und gehe selbstbewusster in Telefonate und Gespräche.

**SQUT: (Frage an Ausbilder Christoph Bartels) Werden Award-Preisträger im Unternehmen besonders gefördert? Wie?**

Christoph Bartels: Das gesamte Team freut sich und profitiert von unseren Award-Preisträgern. Wir sehen diesen Award als Teamleistung an, wenngleich natürlich jeder Einzelne stolz auf das Geleistete sein kann. Der Preis ist ja nicht nur eine Urkunde für die Gewinner, sondern er zeugt von der hohen Gesamtmotivation hier bei T.D.M. Wir geben allen Auszubildenden die Chance, sich für eine Teilnahme an diesem Wettbewerb zu bewerben. Dies beinhaltet auch, dass wir Schulungen, Unterkünfte, Verpflegung und die Anreise übernehmen. Die überzeugendsten Bewerbungen unterstützen wir sehr gern und melden diese zum YP-Wettbewerb an. Wir sehen dies als einen optionalen Ausbildungsbestandteil und eine wertvolle Erfahrung für jeden Teilnehmer, unabhängig davon, welche Platzierung er oder sie erreicht.





**SQUT:** (Frage an Dietmar Klug, Geschäftsführer der T.D.M. GmbH) Sie stellen nicht zum ersten Mal erfolgreich Teilnehmer für diesen Wettbewerb. Warum ist dieser für Sie so wichtig?

Dietmar Klug: Zum einen, weil wir so das volle Potenzial unserer Auszubildenden und deren Entwicklungsmöglichkeiten ausschöpfen können. Zum anderen trägt dieser Wettbewerb durch die Vorbereitungen und kreativen Ideen zu einem Wir-Gefühl bei, welches sich in Zufriedenheit und Produktivität ausdrückt. Die Möglichkeit, auf einer Messe und im Wettbewerb viele andere Auszubildende und Gleichgesinnte kennenzulernen, bringt unsere Auszubildenden voran, nicht nur beruflich, sondern auch persönlich. ■

### Über T.D.M.:

Das 1983 gegründete Dienstleistungsunternehmen ist auf den Bereich der Dialogkommunikation für erklärungsbedürftige technische Produkte und Dienstleistungen spezialisiert. Als mittlerweile in der zweiten Familiengeneration inhabergeführtes Sarstedter Unternehmen hat es sich seit seiner Gründung in den verschiedensten Branchen etabliert. Für namhafte Unternehmen aus den Bereichen Industrie, IT, Banken, Versicherungen und Handel ist T.D.M. ein engagierter und zuverlässiger Kooperationspartner. Die Dialogkommunikation im In- und Outbound auf höchstem Niveau zeichnet die Kernkompetenzen des in allen europäischen Sprachen tätigen Dienstleisters aus.

### Young Professionals – Talente im Dialog 2017

Die Berufe Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing und Servicefachkraft für Dialogmarketing sind bei Jugendlichen oft noch völlig unbekannt, denn erst seit 2006 können sich Schulabgänger für diese Ausbildungsberufe entscheiden. Bei dem bundesweiten Wettbewerb für Dialogmarketing-Azubis auf der CCW geht es darum, diese Berufe bekannter zu machen und – was noch viel wichtiger ist – zu zeigen, welche jungen Menschen sich für diese Berufsrichtung entscheiden, was sie leisten können und wo ihre Qualitäten liegen. Der Wettbewerb macht sichtbar, dass Dialogmarketing eng mit den Begriffen Qualitätsmanagement und Kundenorientierung verbunden ist.

