



Im Telefonstudio: Hier geben 100 Mitarbeiter in insgesamt 26 Sprachen technische Auskunft an Anrufer aus aller Welt.

# Callcenter für Metallbetriebe

**Technische Beratung** Das Unternehmen T.D.M. setzt für seine hochkarätige Dienstleistung auf ein internationales Team

**Sarstedt.** „Bonjour“ – „hello“ – „ciao“ – „hola“ – und so weiter: Hier spricht man sehr viele Sprachen! **aktiv** ist zu Gast im Telefonstudio F bei der Firma T.D.M. in Sarstedt bei Hildesheim. Mitarbeiter aus vielen Ländern Europas sitzen hier an Bildschirmen, beraten Anrufer aus aller Welt und beantworten technische Fragen.

Die Telefon-Direkt-Marketing GmbH, kurz T.D.M., ist ein Callcenter. Und zwar ein ganz besonderes: Die mehr als 100 Mitarbeiter des internationalen Teams betreuen auch Unternehmen aus der Metall- und Elektro-Industrie. In insgesamt 26 Sprachen nehmen sie Anrufe entgegen, beraten Kunden, erfassen Bestellungen, informieren über Produkte oder vereinbaren Termine. Einige Mitarbeiter sind zum Beispiel ständig für Patienten erreichbar, die Beatmungsgeräte eines Industriebetriebs nutzen.

## Als Fachübersetzer lernt man auch Grundwissen in Maschinenbau und Elektrotechnik

Wer für diese Technik-Hotline arbeitet, braucht eine Menge Know-how, erklärt Yvonne Nolte: „Ich bin Fachübersetzerin für Sprachen und Technik, mein Studium kombinierte Sprache mit Maschinenbau und Elektrotechnik.“ Sie spricht fließend Englisch und Französisch, mit ihrem technischen Verständnis kann sie auch komplizierte Fragen beantworten. So kann sie etwa helfen,

Stets mit dem Ziel, ein Callcenter-Netzwerk aufzubauen. Mittlerweile gibt es nur noch wenige Partner. „Wir haben in Sarstedt kaum einen internationalen Mitarbeiter, der nur eine Sprache spricht. Wir bieten geballte Sprachkompetenz.“

Da kommen natürlich verschiedenste Temperamente zusammen. „Jeder ist in einer anderen Kultur aufgewachsen, hat andere Erwartungen an das Gegenüber. Doch alle gehen respektvoll miteinander um“, berichtet Fachübersetzerin Nolte. „Dieser Kultur-mix ist doch was Schönes.“

FRANZISKA TEMMEN

„ Wir haben kaum einen Mitarbeiter, der nur eine Sprache kann



Ramona Wolff ist Vertriebsexpertin bei T.D.M. Die Spanierin baut das internationale Team des Callcenters weiter aus.



Kollegiale Hilfe: Rozenne Bini (links) schätzt die Tipps von Yvonne Nolte.

FOTOS: AKTIV/CHRISTIAN GOSSMANN (3)

wenn ein Techniker aus Frankreich etwas zu einer Maschine wissen will.

Zudem arbeiten in den Telefonstudios in Sarstedt viele Facharbeiter oder Ingenieure, berichtet Leiter Martin Knopp. „Wenn Unternehmen offenlegen würden, wer von ihnen alles Callcenter einsetzt, dann hätte unsere Branche ein ganz anderes Image“, sagt er. „Aber wir bleiben eben stets im Hintergrund.“

Man unterscheide beim Telefonmarketing zwischen Inbound- und Outbound-Gesprächen, erklärt Knopp. Mit Inbound bezeichne man Gesprächsannahme und Kundenservice, Outbound stehe für aktive Anrufe und Vertrieb. „In diesem Bereich gibt es durchaus schwarze Schafe, die etwa abends am Telefon Lottolose verkaufen wollen.“

Knopp kämpft seit Jahren für eine weitere Professionalisierung der Branche. „Heute gibt es zwei Ausbildungsberufe:

die Servicefachkraft für Dialogmarketing sowie den Kaufmann und die Kauffrau für Dialogmarketing.“ Denn Qualität ist gefordert: „Wir sind nicht das Gesicht, aber die Stimme von Unternehmen“, sagt Vertriebsexpertin Ramona Wolff. Die gebürtige Spanierin baut das internationale Team weiter aus.

Früher reiste sie gemeinsam mit Knopp durch ganz Europa, war morgens in Paris und abends in Lissabon.

## Ein besonderer Telefondienstleister

- **Die Kunden.** Die Telefon-Direkt-Marketing GmbH arbeitet für Industriekunden, Banken, Versicherungen und den E-Commerce.
- **Unternehmen.** Die T.D.M. wurde 1983 in Sarstedt gegründet. Schwerpunkt ist das Telefonmarketing für erklärungsbedürftige sowie technische Produkte.
- **Die Mitarbeiter.** Das Unternehmen hat rund 500 Beschäftigte, davon mehr als 100 im internationalen Team. Seit 2006 bildet es in Dialogmarketing-Berufen aus.