



Foto: Becker Bredel/IHK Saarland

„Geschafft!“

Katharina Reinhardt, Roland Deuster, Michaela Vroomen, Isabel Schönheit

Jetzt halten wir alle unser Zertifikat in der Hand und dürfen uns „Zertifizierter Call-Center Agent“ nennen. Klingt doch gut! Das hat doch was!

Wenn ich zurück blicke, war alles schon irgendwie aufregend. Alles fing ganz harmlos im Juli 2010 mit einer Information zu einem Weiterbildungskurs für alle KC-Mitarbeiter an – wie im Vortext beschrieben.

Das hörte sich doch alles gut an. Also – mal eine Nacht darüber schlafen, sich seine Gedanken machen und dann habe auch ich mich dazu entschlossen. Es war schon interessant und aufregend, mehr über die ganzen Begrifflichkeiten, CRM (Customer Relationship Management = Kundenbeziehungspflege)... und ... und... zu erfahren.

Hier auch noch mal ein dickes Lob an die Einsatzplanung. Es war nicht immer so einfach – Ultimo, Urlaubszeit und krankheitsbedingte Engpässe – trotz allem war die Koordination super und ließ uns mit vereinten Kräften an allen Seminaren teilnehmen.

Im März 2011 startete dann die dazugehörige Projektarbeit, die mit ihrer Benotung in unsere Abschlussnote fiel.

In kleinen Gruppen aufgeteilt, wurde dann für die jeweils ausgewählten Themen recherchiert (Internet,

Fachliteratur etc.). Wir trafen uns in privaten Runden und diskutierten gemeinsam die verschiedenen Problemstellungen, analysierten und interpretierten. Innerhalb der nächsten zwei Monate erstellten wir dann jeweils eine gut 15-seitige Projektarbeit mit Einleitung, Definition, Analyse, Problembehandlung, einem Fazit und waren stolz auf unsere erbrachten Leistungen.

Dann kam der Prüfungstermin, ich wurde nervös – die letzte Prüfung dieser Art war ja schon eine Weile her – doch einmal angefangen – jetzt tief Luft holen und durch!

Die Busfahrt zur Prüfung verlief in unserer Gruppe trotz der Anspannung relativ unterhaltsam und – nach guten Ergebnissen – wurde die Rückfahrt dementsprechend lustig, denn der Abschluss „musste“ doch mit Sekt begossen werden. Wir erinnerten uns an die gemeinsamen Seminare, an lustige Anekdoten und dabei blieb wirklich kein Auge trocken. Selbst der Busfahrer war bereit, jederzeit wieder Sparkassen-Mitarbeiter zu fahren.

Und jetzt, nachdem alles vorbei ist, bin ich froh, dabei gewesen zu sein und gespannt welche neue Herausforderungen die Zukunft so bringen wird. ■



Zertifikatslehrgang Kunden-Servicecenter Agent für Banken und Sparkassen (IHK) abgeschlossen

Durch welche Maßnahmen kann das Serviceniveau und damit verbunden die Kundenzufriedenheit im Finanzdienstleistungssektor gesteigert werden?

Die Lösung dieser Frage und vieler verschiedener Teilbereiche stand im Mittelpunkt des IHK-Lehrgangs zum „Kunden-Service-Center Agent für Banken und Sparkassen“ (Zertifikat der IHK siehe Abbildung), den wir als Mitarbeiter des Kommunikations-Centers, der Sparkasse Aachen bundesweit bei der IHK Saarland als Erste besucht und abgeschlossen haben.

Der Lehrgang, den wir im Kommunikations-Center während unserer Dienstzeit absolvieren durften bestand aus 400 Unterrichtsstunden sowie einer eigens erstellten Projektarbeit.

Während dieser Zeit wurden wir in den Bereichen service- und kundenorientierte Kommunikation geschult. Die verschiedenen Module der Kommunikation sowie Teilbereiche des Selbstmanagements und der Stressbewältigung standen im Vordergrund.

Aber auch technische Fachbereiche sowie rechtliche Grundlagen wurden besprochen (Fernabsatzgesetz, Datenschutz, Bankgeheimnis)

Aus all unseren Seminareinheiten (siehe Zusammenstellung der EAP Urkunde) wurde dann durch die IHK Saarland eine Prüfung zusammengestellt, die wir in zwei Gruppen an zwei festgelegten Tagen bei der IHK in Saarbrücken erfolgreich absolvierten und mit der Aushändigung des Zertifikats bestanden haben.

Hier die Fragen an einen der Seminarleiter, Herrn Gräbnitz:

Wie haben Sie die Arbeit mit uns empfunden?

„Die Arbeit im Kommunikations-Center in Aachen hat mir während der gesamten Zeit sehr viel Spaß gemacht. Besonders habe ich mich über das Interesse und die deutlich zu erkennende Entwicklung einzelner Mitarbeiter(innen) gefreut. Ich habe mich immer sehr wohl gefühlt; gewissermaßen im „Familienkreis“ aufgenommen.“

Sind Sie mit dem Ergebnis dieser Weiterbildungsmaßnahme zufrieden?

„Sehr zufrieden – es haben nicht nur alle bestanden, sondern mit guten bis sehr guten Noten und ohne Ausnahme haben aus meiner Sicht alle Mitarbeiter(innen) die Weiterbildung und die Prüfung sehr ernst genommen.“

Welche Empfehlungen geben Sie uns im weiteren Arbeitsverlauf?

„Mir liegt besonders am Herzen, dass Sie als Team noch mehr zusammenwachsen und dass die Gruppe der Service-Center-Agenten auch die Leistungen derer würdigt, die während der Ausfälle Ihre Mehrarbeit übernommen haben und umgekehrt.“

Außerdem freue ich mich sehr, wenn es dem Kommunikations-Center insgesamt gelingt, Ihre großartige Arbeit, die Sie jeden Tag leisten, auch gut nach außen zu transportieren, zum Kunden und zum Markt.“

Sie haben eine wichtige Rolle im Unternehmen und werden dieser meiner Meinung nach gerecht. Davon kann das ganze Unternehmen profitieren.“

