

DerWesten - 08.01.2009

<http://www.derwesten.de/nachrichten/nachrichten/staedte/duisburg/west/2009/1/8/news-103529736/detail.html>

## Anschluss unter dieser Nummer

**NRZ** Duisburg West, 08.01.2009, Christoph van Bürk



**Das Call-Center als Chance. Die Branche hat einen schlechten Ruf, und Nicole Heikel hätte sich früher wohl nicht träumen lassen, einmal in einem Call-Center zu arbeiten. Jetzt steckt sie mitten in der Umschulung zur Kauffrau für Dialogmarketing und hofft auf einen Arbeitsplatz.**

„Guten Tag, mein Name ist Nicole Heikel. . .“ Bis vor neun Monaten hätte sie sich nicht vorstellen können, einmal in einem Call-Center zu arbeiten. Viel zu schlecht waren ihre Vorstellungen von Beruf und Branche. „Da wäre ich lieber acht Stunden am Tag putzen gegangen“, sagt sie. Jetzt steckt Nicole Heikel mitten in der Umschulung zur Kauffrau für Dialogmarketing. Wenn alles glatt läuft, besteht sie im April 2010 die Prüfung bei der Industrie- und Handelskammer und wird vielleicht bei Sanvartis, einem medizinischen Telefon-Dienstleister aus Rheinhausen, nach fünf Jahren wieder einen Arbeitsplatz bekommen.

Call-Center – da denken die meisten an ungewollte Anrufe, Hausieren am Hörer, unlautere Verkaufspraktiken. Vielleicht auch an Ausbeuterlöhne, geringe Pausen oder Erfolgsdruck für Menschen, die lange Zeit arbeitslos waren und für die die Stelle in einem Großraumbüro der Kundentelefonie der letzte Strohhalm ist. Die Branche hat wahrlich keinen guten Ruf. Darunter leidet sie zuerst einmal selbst.

Sanvartis, das Unternehmen aus dem Gewerbepark Niederrhein, bei dem Nicole Heikel innerhalb von sieben Monaten vier Praktika absolviert werden hat, nennt sich „Service Center“. Wie Geschäftsführer Christoph Bug erklärt, „um uns bewusst von den schwarzen Schafen abzugrenzen.“

Das Unternehmen hat sich auf medizinische Fragen spezialisiert: ältere Kunden an Arzttermine erinnern, Notfall-Apotheken suchen, Fragen zu Medikamenten, ärztlicher Behandlung, Operationen beantworten. Wie weit die Spezialisierung reicht, zeigt das so genannte Telemonitoring: Dabei werden zum Beispiel Messwerte von Patienten mit Herzinsuffizienz per Telefon übertragen und ausgewertet. Stimmt etwas nicht, informiert ein Mitarbeiter den Patienten und rät ihm womöglich, einen Arzt aufzusuchen. „Wir benötigen qualifizierte Mitarbeiter, deswegen sind wir an einer niedrigen Personalfuktuation interessiert“, erklärt Christoph Bug. Potenziellen Arbeitnehmern wie Nicole Heikel bietet sich so eine Aussicht auf längerfristige Anstellungen. Denn auch das wird der Branche nachgesagt: Dass sie gern unbezahlt probearbeiten lasse, Praktikanten bevorzuge und nur kurzzeitig einstelle.

Die Arge Duisburg hat bisher 21 Menschen vermittelt, die bei der SfS Schulungsgesellschaft



"Von den schwarzen Schafen abgrenzen!":  
Sanvartis-Geschäftsführer Christoph Bug  
Foto: Volker Herold

zu Kaufleuten für Dialogmarketing umgeschult werden. Ab April sollen weitere folgen. Auch Arge und SfS ist der schlechte Ruf der Call-Center bekannt. Sie versuchen unseriöse Arbeitgeber herauszufiltern. „Wenn uns ein Unternehmen kontaktiert und sagt, es suche Leute zum Umschulen, weil bald die Urlaubszeit beginne, war das gleich der letzte Kontakt“, sagt Dirk Rustler von der SfS. Die meisten in der Branche suchen Arbeitskräfte – gut geschulte. Für Sanvartis ist die Umschulung eine erste vertrauensbildende Maßnahme auf dieser Suche.



"Unseriöse Firmen herausfiltern.": Dirk  
Rustler von der SfS Schulungsgesellschaft  
Foto: Volker Herold

Gefunden hat das Unternehmen Nicole Heikel. Sie will wieder auf dem Arbeitsmarkt Fuß fassen. In den neunziger Jahren hat sie eine Ausbildung zur Arzthelferin gemacht, zwei Jahre gearbeitet und nach einer Babypause keinen Job mehr gefunden. „Als alleinerziehende Mutter hat man mir einfach nicht mehr die Möglichkeit gegeben, wieder in meinen alten Beruf einzusteigen“, erzählt Nicole Heikel.

Mit Aushilfsjobs habe sie ihre Tochter und sich selbst über Wasser gehalten. Nun habe sie nichts zu verlieren, im Gegenteil „mit der Umschulung kann ich mich weiter entwickeln.“ Die Qualifizierung als Kauffrau sei für sie sehr wichtig gewesen. Also lernt sie neu, fängt beim Praktikum mit einfachen Erinnerungsanrufen für ältere Menschen an.

Angeleitet wird sie von einer Kommunikationstrainerin. Einblicke in die kaufmännische Tätigkeit und Projektplanungen werden folgen, und die 32-Jährige wird wieder auf der Schulbank sitzen. Ihre ersten Telefongespräche mit den Senioren liefen übrigens ganz gut. War eigentlich genauso wie damals in der Praxis. Nun wartet am anderen Ende der Leitung womöglich ein Job.