

## Mitarbeiter

# Vom Hörsaal ins Servicecenter nach Ettlingen

WALTER SERVICES: Über 100 Studenten der Dualen Hochschule Mannheim erlebten Dienstleistungsmarketing live



Bei walter services zu Gast: Studenten der Dualen Hochschule Mannheim.

Für die Studenten der Fachrichtung Dienstleistungsmarketing der Mannheimer Dualen Hochschule Baden-Württemberg hieß es im März 2009 „auf nach Ettlingen“. Hier ist der Hauptsitz von walter services, einer der führenden Dienstleister für Kundenservice und Vertrieb, der selbst Studenten der Dualen Hochschulen Mannheim und Karlsruhe ausbildet. Abteilungsleiter Human Resources, Thomas Hinzmann, präsentierte den künftigen Absolventen das moderne Dienstleistungsunternehmen als attraktiven Arbeitgeber mit zahlreichen Ein- und Aufstiegsmöglichkeiten. Nach einer Übersicht über Schulungs- und Trainingsmöglichkeiten durften die Studierenden die Arbeit im Kundencenter live erleben und erhielten einen Einblick in das Qualitätsmanagement, die Erfolgsmessung sowie die Personaleinsatzplanung, die in einem Kundencenter äußerst zeitnah und flexibel durchgeführt werden müssen. Abschließend wurde den Studenten an einem Praxisbeispiel der Prozess von der Auftragsgewinnung bis hin zur Einsteuerung aufgezeigt.

Während der drei Veranstaltungen in Ettlingen, die Peter Zumbach, Leiter des Kundencenters bei walter services SMC Healthcare in Mannheim, organisiert hatte, wurde die letzte Studentengruppe von Professor Dr. von Scheidt begleitet. Er ist Studiengangsleiter Dienstleistungsmarketing an der Dualen Hochschule Mannheim. Kundencenterleiter Zumbach weiß, wie wichtig es ist, das theoretische Wissen in der praktischen Anwendung zu erleben, war er doch selbst einmal Student der Berufsakademie (jetzt Duale Hochschule). Heute ist Zumbach neben seiner Funktion bei walter services nebenberuflicher Dozent und Lehrbeauftragter an der Dualen Hochschule Mannheim.

Wer nach dem Abitur Interesse an der Dienstleistungsbranche hat, für den ist das Modell Duale Hochschule bei walter

services genau das Richtige. Die dreijährige Ausbildung verbringen die Studenten in einem Tochterunternehmen der walter services Holding GmbH. walter services kooperiert mit den Dualen Hochschulen in Karlsruhe und Mannheim, Fachrichtungen sind Wirtschaftsinformatik beziehungsweise Dienstleistungsmarketing. „Die Absolventen haben beste Chancen auf eine Festanstellung mit exzellenten Aufstiegsmöglichkeiten“, betont Ernst-Joachim Villis. Als Geschäftsführer der walter services Administration GmbH ist er auch zuständig für Personal.

Neben dem Studium an einer Dualen Hochschule bietet walter services noch eine Vielzahl verschiedener Ausbildungsberufe an. Sie geben nicht nur Einblicke in die Welt eines Kundencenters, sondern in alle Bereiche vom Finanzwesen über Marketing, IT bis zur Personalverwaltung. Gegenwärtig hat walter services deutschlandweit 50 Auszubildende und 13 Studenten der Dualen Hochschulen. Zurzeit investiert walter services verstärkt in Personalbetreuung, um nicht nur qualitativ zu wachsen. „Wir haben Aufgaben innerhalb der Wertschöpfungskette von Auftraggebern übernommen, die vor einigen Jahren und sogar Monaten noch undenkbar waren. Das schafft neue Berufsbilder und neue Karriereöglichkeiten für Mitarbeiter“, brachte Geschäftsführer Manfred Plaar, der als CFO auch für Personalfragen verantwortlich ist, neulich auf der Bilanzpressekonferenz des Unternehmens zum Ausdruck. Zusätzliche Anreize und Chancen bieten, so Plaar, Aus- und Weiterbildungen, etwa in der hauseigenen walter services Akademie oder in Kooperation mit der Frankfurt-School of Finance and Management. Die walter services Holding beschäftigt über 8000 Mitarbeiter. Das Unternehmen betreibt Standorte in Deutschland, Österreich, Polen, Rumänien und der Schweiz. Mehr Informationen: [www.walterservices.com](http://www.walterservices.com). 12

Quelle: BNN-08.07.2009