

walter services wächst in Lübeck

Der Ettlinger Dienstleister für Kundenservice und Vertrieb walter services wächst mit zwei Tochterunternehmen in Lübeck und sucht derzeit insgesamt 60 Mitarbeiter für unterschiedliche Aufgaben in der Kundenbetreuung.

Lübeck, 18.09.2007. Eines der beiden Tochterunternehmen, walter services ComCare, verzeichnet gut neun Monate nach der Übernahme des ehemaligen Service Centers der Telekom-Tochter Vivento Customer Services (VCS) ein Wachstum von 50 auf 90 fest angestellte Mitarbeiter. Zehn weitere werden derzeit als Teilzeitkräfte gesucht. „Bereits in den ersten Monaten nach der Eingliederung des Unternehmens haben wir den Qualitätsstandard signifikant gesteigert“, erklärt Markus Alpers Geschäftsführer der walter services ComCare GmbH & Co. KG. Hauptauftraggeber in Lübeck ist die Auskunft der Telekomtochter T-Home, 11833, die ihr Auftragsvolumen in den letzten Monaten deutlich erhöht hat. Erreicht habe man diese Steigerung vor allem durch die Anpassung an die unternehmenseigenen Standards sowie durch intensive Trainings ehemaliger Telekom-Mitarbeiter und Neubewerber, unter denen viele Quereinsteiger seien, so Alpers.

Das frühere Servicecenter des Abo-TV-Senders Premiere, walter services TeleCenter, wurde 2005 von walter services übernommen und betreut am Standort Lübeck an der Lohmühle mit knapp 500 Mitarbeitern unter anderem den Kundenservice für Premiere-Abonnenten. Anfragen erreichen das Unternehmen über Telefon, Voice-over-IP, Brief, Fax und E-Mail. Die Mitarbeiter bearbeiten täglich bis zu 8.000 Telefonate und 2.500 Dokumente. Aufgrund des steigenden Auftragsvolumens hat das Unternehmen seine Mitarbeiterzahl innerhalb eines Jahres fast verdoppelt und sucht nun bis November 70 neue Mitarbeiter, vorwiegend im Vertrieb, wie Geschäftsführer Cristian Struy erläutert: „Neben technischen und kaufmännischen Anfragen werden im walter services TeleCenter Spezialthemen wie Back-Office-Services, Marketing-Kampagnen und Last-Level-Fälle bearbeitet.“

Ausbildung und Aufstiegschancen

Neue Mitarbeiter werden bei walter services vor dem ersten Kundenkontakt umfassend ausgebildet. Die Erst-Ausbildung umfasst bis zu vier Wochen Training, zu dem fachliche Schulungen, Kommunikationstrainings und Einarbeitung durch Erfahrene Coaches zählen. Die Mitarbeiter werden kontinuierlich und fortlaufend geschult. Sie nehmen jährlich an ca. 20 Trainings und weiteren Qualifizierungsmaßnahmen teil. Neben kommunikativen und rhetorischen Fähigkeiten ist auch eine heterogene Mischung der Altersstufen ausschlaggebend. Weitere Voraussetzungen sind eine freundliche, sympathische Stimme, eine ausgeprägte Dienstleistungsmentalität, Teamfähigkeit, zeitliche Flexibilität, Belastbarkeit sowie schnelles Auffassungsvermögen.

und Zürich.