

Vom Hörsaal ins Servicecenter: 120 Mannheimer BA-Studenten erleben Dienstleistungsmarketing live bei walter services in Ettlingen

Ettlingen, 09.03.2009. Vom Hörsaal ins Servicecenter: Am 09. März hieß es für 65 Studenten der Fachrichtung Dienstleistungsmarketing der Mannheimer Berufsakademie zum letzten Mal „auf nach Ettlingen!“. Denn hier ist der Hauptsitz von walter services, eines der führenden Dienstleister für Kundenservice und Vertrieb mit europaweit über 8.000 Mitarbeitern, der selbst BA-Studenten ausbildet. Nach einem gemeinsamen Stehimbiss präsentierte Abteilungsleiter Human Resources Thomas Hinzmann den künftigen Absolventen das moderne Dienstleistungsunternehmen als attraktiven Arbeitgeber mit zahlreichen Ein- und Aufstiegsmöglichkeiten.

Nach einer Übersicht über Schulungs- und Trainingsmaßnahmen 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 muss. Abschließend wurde den BA-Studenten an einem Praxisbeispiel der Prozess von der Auftragsgewinnung bis hin zur Einsteuerung aufgezeigt.

Während der drei Tage, die Peter Zumbach, Leiter Kundencenter bei walter services SMC Healthcare in Mannheim, organisiert hatte, wurden die Studentengruppen begleitet von Prof. Dr. von Scheidt, Studiengangsleiter Dienstleistungsmarketing an der Berufsakademie Mannheim. Kundencenter-Leiter Zumbach weiß, wie wichtig es ist, das theoretische Wissen in der praktischen Anwendung zu erleben, war er doch selbst einmal BA-Student und ist heute neben seiner Funktion bei walter services nebenberuflicher Dozent und Lehrbeauftragter an der Berufsakademie Mannheim.