

INTERVIEW MIT EINER  
CALLCENTER-AGENTIN

# Perspektiven- wechsel

.....

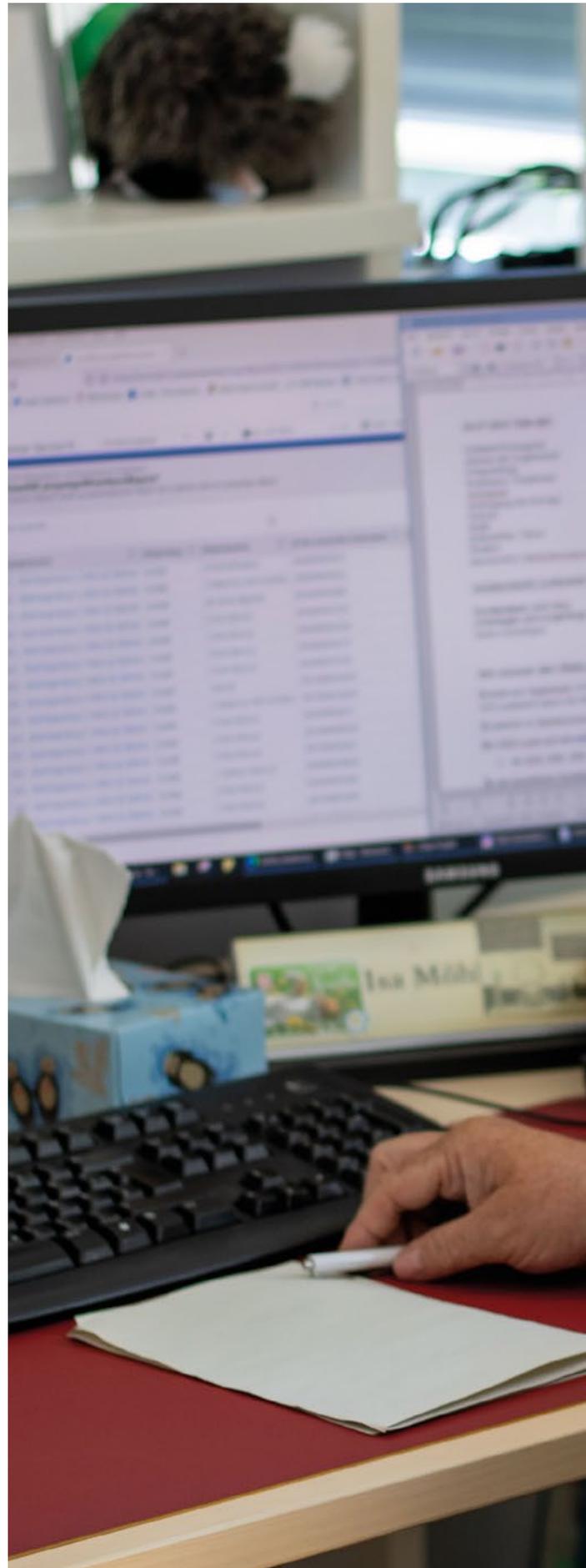
**Wie arbeitet ein Callcenter-Dienstleister, der seit fast 40 Jahren erfolgreich am Markt aktiv ist und mit über 500 Mitarbeiter:innen Dialog-Services erbringt?** T.D.M. präsentiert sich für Kunden und Interessenten als Premium-Dienstleister, aber wie sieht es hinter den Kulissen aus? Wir haben direkt mit einer engagierten Mitarbeiterin gesprochen!

.....

**SQUT: Wenn Du in Deiner Freizeit auf Deine Arbeit angesprochen wirst, wie antwortest Du auf die Frage, was Du arbeitest?**  
Isa Möhle: Ich arbeite bei T.D.M.! Dort schlüpfte ich in das Gewand toller, namhafter Auftraggeber und kommuniziere mit deren Kund:innen per Telefon, Chat und E-Mail.

**SQUT: Würdest du T.D.M. einem Freund als Arbeitgeber empfehlen?**  
Isa Möhle: Klar! Aber nur dann, wenn dieser nicht auf den Mund gefallen ist. Zum Glück kenne ich in meinem Freundeskreis kaum solche Menschen. 😊

**SQUT: Was muss ein:e gute:r Callcenter-Agent:in aus Deiner Sicht mitbringen?**  
Isa Möhle: Ein:e gute:r Callcenter-Agent:in muss dringend in Wort und Schrift begabt sein und ganz viel Spaß an der ▶▶





Kommunikation mit Menschen haben. Er oder sie muss aber auch gut zuhören können, um zu verstehen, was ein Kunde alles direkt und indirekt mitteilt. Die Lust auf moderne Arbeit am PC, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft sollten schon vorhanden sein.

**SQUT: Wie lange bist Du schon bei T.D.M.?**

Isa Möhle: Ich bin seit 30 Jahren bei T.D.M.! Angefangen habe ich im Outbound 1992. Erst war ich im Vormittagsbereich als Halbtagskraft tätig, 1993 habe ich in die erste größere Inboundkampagne der Firma gewechselt, habe dann im Laufe der Jahre noch den Vertrieb und insbesondere unsere Firmengründerin bei der Akquise der T.D.M.-Praktikerseminare unterstützt. Seit 2005 bin ich im Outbound tätig, was mir einfach am besten gefällt. Seit vier Jahren bin ich Fachcoach für einen größeren Kundenauftrag in diesem Bereich.

**SQUT: 30 Jahre arbeitest Du also schon als Callcenter-Agentin. Ist das lange im Vergleich zu Deinen Kolleg:innen?**

Isa Möhle: Ja und nein! Als ich angefangen habe, hatte ich um die 30 Kolleg:innen. Einige von ihnen sind auch heute noch da, andere haben sich schon in den wohlverdienten Ruhestand verabschiedet. Seit ich angefangen habe, ist das Unternehmen stetig gewachsen. Heute beträgt der Altersschnitt bei T.D.M. rund 40 Jahre und wir haben jeden Monat neue Kolleg:innen, die zu uns kommen und unser Team vergrößern.

**SQUT: Hättest Du Deine Ausbildung auch bei T.D.M. machen können?**

Isa Möhle: Ja, allerdings nicht in unserem Ausbildungsberuf, der erst 2005/2006 unter maßgeblicher Mitwirkung unserer Firmengründerin entstanden ist. Ich hätte zu meiner Zeit bei T.D.M. eine Ausbildung zur Bürofachkraft machen können. Da ich aber bereits eine Ausbildung zur Zahnarzthelferin absolviert hatte und richtig arbeiten wollte, gelte ich wohl als typische Quereinsteigerin. Seit 2005 bilden wir jedes Jahr viele junge Menschen als Servicefachkraft sowie Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing aus, die auch zu mir in die Abteilung kommen und die ich dann in den Projekten mit betreue.

**SQUT: Bist Du eine „gute“ Mitarbeiterin?**

Isa Möhle: Nein, ich bin eine sehr gute Mitarbeiterin! 😊 Um gut oder schlecht sollte es hier aber nicht gehen, sondern darum, ob man Spaß hat an dem, was man tut, neugierig ist und stets das Beste erreichen will. Dann ist man auch in meinen Augen weit mehr als gut.

**SQUT: Wonach bemisst sich Deine Arbeitsleistung?**

Isa Möhle: Die Leistung bemisst sich am Erfolg der Projekte, in denen ich tätig bin und die ich als Fachcoach betreue. Hier geht es um Quantität wie auch um Qualität. Beides muss innerhalb eines realistischen Rahmens liegen. Ich tausche mich mit meinen Vorgesetzten und Mitarbeiter:innen in regelmäßigen Meetings aus. So sind alle stets informiert. Auch hier gilt: Gute Kommunikation ist der Schlüssel zum Erfolg!

**SQUT: Wie viele Stunden arbeitest Du?**

Isa Möhle: Momentan arbeite ich 28 Stunden in der Woche, für mich perfekt, um Familie und Beruf gut unter einen Hut zu bekommen.

---

## Hier geht es um Quantität wie auch um Qualität

**SQUT: So viel Telefonieren, wird das nicht irgendwann eintönig?**

Isa Möhle: Nein. Zum einem gibt es täglich immer etwas Neues in meinen Projekten, die davon leben, dass wir sie weiterentwickeln. Zum anderen ist das Telefon schon lange nicht mehr der einzige Kanal, über den wir kommunizieren. Und wenn die Stimme mal weg ist, steige ich einfach auf die schriftliche Bearbeitung um.

**SQUT: Arbeitest Du an einem oder mehreren Bildschirmen?**

Isa Möhle: Ich habe zwei Bildschirme bei mir am Arbeitsplatz. Ein dritter Bildschirm, auf dem meine Lieblingsserien laufen, wäre schön, aber dafür freut man sich ja auf den Feierabend. 😊



sozialen Leistungen ist eine prima Ab-  
rundung, woran ich erkenne, dass die  
Mitarbeiter:innen und ihre Leistungen  
wertgeschätzt werden.

**SQUT: Wann und warum bekommst Du  
Gehaltserhöhungen?**

Isa Möhle: Regelmäßig und weil ich  
eine gute Arbeit leiste. Die Erfahrung  
aus meinen 30 Jahren bestätigen die  
Binsenweisheit: Geht es dem Unterneh-  
men gut, geht es auch mir gut. So sollte  
es zumindest überall sein. T.D.M. ist ein  
Familienunternehmen, und da ist das so.

**SQUT: Was für ein Headset hast Du?**

Isa Möhle: Ein schwarzes On-Ear-Headset von  
Sennheiser. Manchmal vergesse ich ganz, dass ich es  
auf dem Kopf trage.

**SQUT: Tippst Du 10-Finger-blind?**

Isa Möhle: Nein. Blind tippe ich nicht, habe aber  
auch so eine hohe Tippgeschwindigkeit.

**SQUT: Wer ist Dein direkter Vorgesetzter?**

Isa Möhle: Das ist Stephan. Er ist stv. Abteilungs-  
leiter Kundenservicecenter und Coach im Outbound.

**SQUT: Wen sprichst Du an, wenn Dir etwas an Dei-  
nem Job nicht gefällt?**

Isa Möhle: Natürlich meinen direkten Vorgesetzten.  
Wenn ich ein Anliegen habe, spreche ich ihn immer  
direkt an. Für Ideen, Wünsche und Anregungen ha-  
ben wir unser elektronisches Vorschlagswesen.

**SQUT: Was waren oder sind Deine größten  
Probleme?**

Isa Möhle: Große Probleme habe ich nicht. Kleine  
Probleme werden meist rasch und zeitnah behoben.  
Spannend war die Zeit als Computer in unserer Ar-  
beit eingeführt wurden und wir nicht mehr alles auf  
Zettel notiert haben. Ja, solange bin ich schon dabei.

**SQUT: Verdienst Du viel Geld?**

Isa Möhle: Gemessen an der Branche ist es in Ord-  
nung. Bei T.D.M. bekommen wir ein Festgehalt und  
werden nicht, wie so oft in unserer Branche, nach  
Stundenlohn bezahlt. Das Paket drum herum an

**SQUT: Wenn Du einen schlechten Tag hast, nur  
komplizierte Telefonate, die Technik will nicht so  
wie sonst und Dir gelingt das Telefonieren nicht so  
richtig, dann ...**

Isa Möhle: ... bin ich gerade in einem schlechten  
Traum. 😊 Natürlich gibt es auch solche Tage! In  
diesem Fall gibt es mehrere Optionen. Raus gehen  
und einmal laut schreien oder in unseren Ruheraum  
gehen und auf den Massagesessel legen. Wenn ich  
im Unternehmen bin, fangen wir uns auch unterein-  
ander auf, wenn einer mal neben der Spur ist. Dann  
heißt es: einmal Kopf frei kriegen und weiter geht es.

**SQUT: Welche Art von Projekten telefonierst Du am  
liebsten und welche magst Du überhaupt nicht?**

Isa Möhle: Ich telefoniere am liebsten im Busi-  
nessbereich, wenn es um technische Produkte oder  
Dienstleistungen geht. Hier gilt es für mich, Türen  
zu öffnen für den Vertrieb unserer Auftraggeber und  
Verkaufsabschlüsse vorzubereiten. Die Telefonie mit  
Privatkunden gefällt mir nicht so gut. Zum Glück ha-  
ben wir durch die Vielfalt an unterschiedlichen Pro-  
jekten die Möglichkeit, Mitarbeiter:innen nach ihren  
Präferenzen und Stärken einzusetzen.

**SQUT: Wie war die Coronazeit? Hast Du da auch im  
Homeoffice gearbeitet?**

Isa Möhle: Corona haben wir bei T.D.M. gar nicht  
so richtig im Arbeitsalltag gemerkt. Unsere Projek-  
te liefen fast alle weiter. Ich bin recht zu Beginn der  
Coronazeit in die Telearbeit gegangen und nur an  
einzelnen Tagen ins Büro gekommen. ▶▶

**SQUT: Und heute, wo die Regeln sich wieder gelockert haben, arbeitest Du auch immer wieder mal im Homeoffice?**

Isa Möhle: Ja, ich arbeite weiterhin in der Telearbeit, komme aber auch sehr gerne wieder an einzelnen Tagen in der Woche ins Büro. In Abstimmung an welchen Tagen und zu welchen Anlässen erfolgt mit jeder:m Mitarbeiter:in individuell und sehr einvernehmlich.

**SQUT: Was sind aus Deiner Sicht die Nachteile im Homeoffice?**

Isa Möhle: Die Einsamkeit, weil die Kolleg:innen nicht in der Nähe sind. Ein Austausch über Telefon oder Video ist halt nicht vergleichbar mit dem persönlichen Zusammensein.

**SQUT: Gibt es denn Mitarbeiter:innen, die gar nicht in der Nähe wohnen und ausschließlich im Homeoffice arbeiten?**

Isa Möhle: Es gibt Kolleg:innen, die auch weiter weg wohnen, zum Beispiel in Berlin oder Hamburg. Aber auch diese Kolleg:innen kommen pro Monat bis zu fünf Tage ins Unternehmen. Dies fördert den Zusammenhalt und die Verbundenheit.

**SQUT: Wo siehst Du Dich in drei Jahren? (Bei T.D.M.)**

Isa Möhle: Weiterhin in den gleichen Tätigkeiten wie heute; ich telefoniere im Outbound mit Businesskunden und betreue Projekte als Fachcoach. Das macht mir Spaß, das möchte ich auch weiter machen.

**SQUT: Was zeichnet aus Deiner Sicht einen guten Chef / eine gute Chefin aus?**

Isa Möhle: Mit einem guten Chef/einer guten Chefin muss ich reden können. Sie müssen ein offenes Ohr für mich haben. Ich gehe mit jedem Anliegen, egal ob positiv oder negativ, zu meinem Vorgesetzten und tausche mich auf einer konstruktiven und partnerschaftlichen Weise aus.

**SQUT: Kennst Du andere Callcenter?**

Isa Möhle: Kennen schon, ich habe aber in keinem anderen Callcenter gearbeitet. Mit manchen arbeiten wir sogar in Kundenprojekten zusammen. Da sind wir echte Teamplayer.

**SQUT: Als Callcenter-Dienstleister arbeitet man ja irgendwie als verlängerte Werkbank und man ist nicht so richtig zugehörig zu der Firma, in deren Namen man telefoniert. Hat das Nachteile für dich oder die Anrufer?**

Isa Möhle: Nein, ich identifiziere mich grundsätzlich mit der Firma und den Produkten, für die ich telefoniere. Wenn ich mal in Rente gehe, kann ich sagen, dass ich für viele Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen arbeiten konnte, ohne auch nur einmal meinen Arbeitgeber und Arbeitsplatz gewechselt haben zu müssen. Die Fülle an Produkten und Dienstleistungen, die ich kennenlernen durfte und worin ich geschult wurde, sucht seinesgleichen in meinem Bekannten- und Freundeskreis.

ben zu müssen. Die Fülle an Produkten und Dienstleistungen, die ich kennenlernen durfte und worin ich geschult wurde, sucht seinesgleichen in meinem Bekannten- und Freundeskreis.

**SQUT: Was würdest Du als erstes verändern, wenn Du morgen die Chefin von T.D.M. wärst?**

Isa Möhle: Ganz ehrlich: Die Verantwortung möchte ich nicht tragen und bin froh, dass ich das tun kann, was mir Spaß macht, um zum Erfolg von T.D.M. beizutragen. Bei einem Urlaubstag mehr, anstatt etwas mehr Geld, freue ich mich über die dazugewonnene Freizeit, die ich dann gerne meinen vier Enkelkindern widme. ■

**Ich bin froh, dass ich das tun kann, was mir Spaß macht, um zum Erfolg von T.D.M. beizutragen**



**ISA MÖHLE**

arbeitet seit 30 Jahren bei T.D.M. Sie hat sowohl In- als auch Outbunderfahrung und betreut die Kunden am Telefon und per E-Mail. Ebenso unterstützt sie als Fachcoach ihre Kolleg:innen in

verschiedenen Outboundprojekten.