

Adelante!

*Besuch aus Spanien –
gekommen, um zu bleiben?*

Qualifiziertes Personal für Callcenter ist derzeit kaum zu finden, die Dienstleister sitzen buchstäblich auf dem Trockenen. Umso härter trifft diese Tatsache Dienstleister mit Projekten in Fremdsprachen: Ob Französisch, Niederländisch oder Spanisch – gute Agents mit Fremdsprachenkenntnissen sind rar! Seit Jahren lassen sich die Dienstleister also einiges einfallen, um Personal zu gewinnen und dann auch zu halten. Doch wenn der Markt leer ist, ist er leer. Zumindest in Deutschland ... Zeit also für einen Blick über den Tellerrand.

Das seit 2013 existierende, von der Caritas Hannover initiierte Projekt „Adelante!“ bietet jungen Spaniern die Möglichkeit, ihre bereits erworbenen Berufsqualifikationen auch in Deutschland anerkennen zu lassen. Eine Recruitment-Option auch für Callcenter-Dienstleister!

Im SQU-Interview fragen wir „Adelante!“-Teilnehmer Robert Bermúdez Soria nach seinen Beweggründen, an diesem Projekt teilzunehmen und nach seinen Zielen nach einem Jahr bei der T.D.M. GmbH in Sarstedt.



Robert (vorne, 3.v.l.) zusammen mit anderen „Adelante!“-Teilnehmern

SQUT: Warum interessierst Du Dich für eine Ausbildung in einem deutschen Callcenter?

Robert: Das Interessante und Besondere für mich an Callcentern sind die Sprache und Kommunikation. In einem deutschen Callcenter kann ich meine Leidenschaft für Sprachen ausleben und gleichzeitig Deutsch lernen und meine Kenntnisse in der Sprache verbessern. Das ist für mich perfekt. Außerdem möchte ich so viel Berufserfahrung wie nur möglich sammeln.

SQUT: Welchen Abschluss hast Du aktuell und was ist Dein Ziel nach Deinem zwölfmonatigen Aufenthalt in Deutschland?

Robert: Nach der Schule habe ich eine kaufmännische Ausbildung im Einzelhandel gemacht. Danach habe ich an einem einjährigen Auffrischkurs im Bereich Marketing und Werbung teilgenommen. Das war der sogenannte „Curso de Acceso al Grado Superior“, der mit einem Anerkennungsjahr an einer deutschen Uni vergleichbar ist. Mein Ziel nach den zwölf Monaten ist es, die deutsche Sprache fließend zu beherrschen.

Zurzeit fällt es mir noch schwer, schnell und flüssig Deutsch zu sprechen, da viele Worte, die ich im Spanischen nutze, nicht so einfach ins Deutsche zu übersetzen sind. Die Leichtigkeit der spanischen Sprache kann man nicht übernehmen (lacht).

SQUT: Hast Du Dir auch die Arbeit in einem spanischen Callcenter angeschaut? Was unterscheidet diese von den Unternehmen in Deutschland?

Robert: Nein, ich habe mir die Arbeit nicht direkt angeschaut. Trotzdem ist es so, dass Welten zwischen den Ansichten der Spanier und Deutschen liegen, was Callcenter betrifft. Deutsche schätzen die Arbeit der Callcenter-Agenten und sind dankbar, wenn sie über eine Hotline Rat und Hilfe bekommen. In Spanien bestehen viele Kunden auf ihr Recht und sind sehr emotional, wenn sie bei einem Telefonservice anrufen. Außerdem gibt es in Spanien keine Ausbildung für den Beruf im Dialogmarketing. Zusammenfassend kann man sagen, dass deutsche Agenten also eher eine Ausbildung in dem Bereich absolviert haben und einen rationaleren

und technischeren Bezug zu Sprache und Kommunikation haben, wohingegen spanische Agenten emotional und impulsiver sind.

SQUT: Welche Aufgaben und Bereiche bei T.D.M. machen Dir am meisten Spaß?

Robert: Generell die Anrufe und das Kommunizieren mit Kunden. Ich liebe es, meine Muttersprache nutzen zu können und gleichzeitig Deutsch zu lernen. Das ist die perfekte Kombination für mich. Außerdem ist es einfach schön, Menschen zu helfen und sie zu unterstützen. Es gibt einem ein gutes Gefühl, wenn man jemanden glücklich gemacht hat und es ein Problem weniger auf dieser Welt gibt.

SQUT: Und welche nicht so sehr?

Robert: Ab und zu sind die Aufgaben monoton, da sich viele Prozesse wiederholen. Zudem sind manche Fälle oder Probleme schwierig zu lösen, sodass es auch mal zu „Frustsituationsmomenten“ kommen kann. Ein

weiterer Punkt, den ich nicht so gerne mag, ist das Bearbeiten von E-Mails, da ich hier, anders als in einem Gespräch, keine Emotionen in den Dialog einfließen lassen kann. Mit einer E-Mail

stellt man den Kunden vor vollendete Tatsachen und kann ihn emotional nicht begleiten.

SQUT: Was sagt Deine Familie dazu, dass Du so lange von zu Hause weg bist?

Robert: Meine Familie findet es sehr gut, dass ich die Möglichkeit habe, diese Erfahrung zu machen und beruflich, menschlich und persönlich weiterzukommen. Sie steht bei all meinen Entscheidungen hinter mir und möchte, dass ich den Blick für die Zukunft schärfe und verschiedene kulturelle Mentalitäten kennenlerne. Ich sage dazu immer, dass ich „open minded“ werde. Auf der anderen Seite ist meine Familie auch sehr traurig, dass ihr Sohn nicht da ist. In der spanischen Kultur ist es üblich, dass der Sohn noch für längere Zeit bei den Eltern lebt. Meine Wurzeln liegen in der peruanischen Kultur. Hier ist es so, dass Kinder und Eltern ein Leben



LEICHTIGKEIT DER SPANISCHEN SPRACHE

lang unter einem Dach wohnen und so eine große Verbundenheit in der Familie herrscht. Durch diese unterschiedlich geprägten kulturellen Ansichten ergibt sich ein sehr gemischtes Bild des Ganzen.

SQUT: Welche Kanäle für die Kundenkommunikation sind in Spanien am beliebtesten? Telefon, Social Media, Chat?

Robert: In Spanien ist das definitiv das Chatten über WhatsApp. Eigentlich telefonieren Spanier am liebsten, da so Emotionen besser ausgedrückt werden können, doch seit ein paar Jahren hat sich WhatsApp durchgesetzt. Der Vorteil, so immer schnell erreichbar zu sein, überwiegt. Für die Spanier ist das Chatten somit mindestens genauso wichtig wie das Telefonieren. Allerdings finde ich, dass es auch Gefahren birgt, wenn im Kundenservice mehr auf das Chatten gesetzt wird. Chatverläufe können schnell kopiert werden und an Freunde, Bekannte etc. gesendet werden. So kann auch viel Schaden für Unternehmen entstehen, wenn Dialoge mal nicht so gut laufen.

SQUT: Kannst Du Dir vorstellen, durch künstliche Intelligenz (KI) im Callcenter unterstützt zu werden? Oder siehst Du diese eher als eine Bedrohung für menschliche Agenten?

Robert: Es kommt darauf an. Ich denke, dass KI eine Hilfe für uns sein kann, Prozesse im Arbeitsalltag zu erleichtern. Dass KI den Menschen irgendwann ganz ablösen wird, halte ich für eher unwahrscheinlich, da ein Mensch immer einen menschlichen Kontakt braucht und ihn auch haben sollte. Aus meiner Sicht sucht ein

Kunde nicht vorrangig eine Lösung, sondern jemanden, der ihm zuhört. Wenn man heute bei einer Hotline anruft und eine Maschine sagt, dass man eine Zahl sagen oder tippen muss, um eine Option zu wählen und dies nicht richtig klappt, ist es einfach nur frustrierend. Deswegen denke ich, dass KI nur ein Werkzeug sein sollte, die Arbeit zu erleichtern und den Menschen nicht ersetzt.

SQUT: Was muss Dir ein Unternehmen generell anbieten, damit Du dort auch gerne länger arbeitest?

Robert: Am wichtigsten ist ein Arbeitsumfeld, in dem eine gute Stimmung herrscht. Es geht nichts über einen Arbeitstag, den man mit einem Lächeln beginnen kann. Außerdem liebe ich die Strukturen, Mentalität und Pünktlichkeit in Deutschland. Als ich das erste

Mal hier bei T.D.M. war, sagte man mir, dass hier alles ziemlich streng nach Vorschrift passiert und es Regeln und Kontrollen gibt und dass dies anstrengend sein kann. Daraufhin habe ich gesagt, dass ich genau

das mag und mich sehr darauf freue. Ich sehe das nicht als Kontrolle, sondern ich sehe das als Ordnung.

MIT EINEM LÄCHELN BEGINNEN

.....
Und was bedeutet die Teilnahme an „Adelante!“ für das Unternehmen T.D.M.? Wir haben Dietmar Klug, Geschäftsführer des Sarstedter Callcenter-Dienstleisters, gefragt:

Über T.D.M.

Das 1983 gegründete Dienstleistungsunternehmen ist auf den Bereich der Dialogkommunikation für erklärungsbedürftige technische Produkte und Dienstleistungen spezialisiert. Als mittlerweile in der zweiten Familiengeneration inhabergeführtes Sarstedter Unternehmen hat es sich seit seiner Gründung in verschiedenen Branchen etabliert. Für namhafte Unternehmen aus den Bereichen Industrie, IT, Banken, Versicherungen und Handel ist T.D.M. ein engagierter und zuverlässiger Kooperationspartner. Kernkompetenz des in allen europäischen Sprachen tätigen Dienstleisters ist die Dialogkommunikation im In- und Outbound auf höchstem Niveau. www.aristech.de

SQUT: Die Projektteilnehmer von „Adelante!“ sprechen zunächst kein oder kaum Deutsch, oder? Ist das nicht eine Menge Aufwand für ein Unternehmen? Warum unterstützen Sie „Adelante!“?

D. Klug: T.D.M. ist seit über 36 Jahren ein international aufgestellter Kommunikationsdienstleister. Dadurch können wir unsere „Adelante!“-Teilnehmer in Projekten einsetzen, in denen sie ihre Muttersprache sprechen und nebenbei ihr Deutsch weiter verbessern können. Die Einarbeitung ist also kaum ein Mehraufwand, da die Schulungen und Coachings bei uns von spanischen Muttersprachlern begleitet werden, sodass die Teilnehmer sofort aktiv mitarbeiten können. Hinzu kommt, dass die Deutschkenntnisse bei den Teilnehmern bereits auf A1-Niveau sind. Dadurch bietet uns das „Adelante!“-Projekt einen echten Mehrwert in Bezug auf unsere spanischsprachigen Kundenaufträge. So können wir nicht nur Spanisch als Sprache, sondern auch die kulturellen Eigenschaften im Dialog bedienen. Die „Adelante!“-Teilnehmer sammeln Auslandserfahrung und unser internationales Team wird gestärkt. Diese Win-win-Situation hat uns veranlasst, „Adelante!“ zu unterstützen.

SQUT: Ist das Projekt und somit der Aufenthalt in Ihrem Unternehmen immer zeitlich begrenzt oder können sich Teilnehmer auch entscheiden, zu bleiben?

D. Klug: Das Projekt „Adelante!“ beginnt mit einem sechs- bis achtwöchigen Praktikum. Anschließend haben wir unsere beiden Teilnehmer für zwölf Monate übernommen. Dies ist die reguläre Projektzeit, in der die Anpassungsqualifizierung erworben wird und nach der die bereits erworbene Berufsqualifizierung auch in Deutschland anerkannt wird. Danach besteht die Möglichkeit, auch weiterhin bei uns im Unternehmen zu bleiben, unabhängig von einer IHK-, EU- und Bundesfinanzierung wie sie beim „Adelante!“-Projekt der Fall ist. Das muss natürlich im Einzelfall betrachtet und entschieden werden und hängt ganz von der individuellen Lebenssituation ab. T.D.M. unterstützt und fördert auch nach den zwölf Monaten eine weitere Zusammenarbeit mit den „Adelante!“-Teilnehmern, damit auch längerfristig die sehr gute Kooperation bestehen bleibt. Denn durch das „Adelante!“-Projekt wurde wieder einmal deutlich, wie wichtig und nötig gute Fachkräfte aus dem Ausland sind. ■



Robert Bermúdez Soria

Der 24-jährige Robert Bermúdez Soria stammt eigentlich aus Peru, lebt aber seit seinem neuntem Lebensjahr mit seiner Familie in Barcelona, Spanien. Er hat in Spanien eine höhere Berufsausbildung im Bereich Marketing und Werbung absolviert, was in etwa mit einem deutschen Fachhochschulabschluss vergleichbar ist.

Vor allem sein Interesse an der deutschen Kultur und den hiesigen gesellschaftlichen Strukturen hat ihn dazu bewogen, sich über berufliche Optionen zu informieren. Dadurch wurde er auf das Projekt „Adelante!“ aufmerksam.

In seiner Freizeit spielt er Gitarre, Klavier und Fußball.