

# Erfolgsmodell



*Warum eine Abschaffung der  
Ausbildung „Servicefachkraft für  
Dialogmarketing“ keine Option ist*

„Nur Callcenter-Agent“ war einmal – längst haben wir es in professionell aufgestellten Callcentern mit Kommunikationsprofis verschiedener Ausbildungsgänge zu tun. Die Ausbildungsberufe Servicefachkraft für Dialogmarketing (SDM) und Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing (KDM) sind seit 2006 ein wichtiger Bestandteil der Qualifikation der Mitarbeiter sowohl für Callcenter als auch für viele Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen aus allen Branchen. Zusammen bilden SDM und KDM die Plattform für angehende Kommunikationsprofis. Die ausgelernten SDM-Fachkräfte tragen nach ihrer zweijährigen Ausbildung mit ihrem erworbenen Kommunikationsgeschick und Know-how im Bereich Kundendialog, Projektvorbereitung, -durchführung und Arbeitsorganisation maßgeblich zum Erfolg von Unternehmen mit dialogorientierten Organisationseinheiten bei. Nach der SDM-Ausbildung gibt es die Option, den KDM-Abschluss in einem angehängten dritten Jahr zu erlangen und somit die Einsatzgebiete unter anderem um Controlling, Projektmanagement, Personalplanung sowie Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung zu erweitern.



Christoph Bartels und Carola Klug von der T.D.M. GmbH besprechen Bewerberunterlagen.

Bei den IHK ist jedoch ein Rückgang der abgeschlossenen Ausbildungsverträge, insbesondere für SDM, zu verzeichnen, sodass Unternehmen und Verbände zurzeit über eine Neuordnung beider Ausbildungsberufe und sogar über eine Abschaffung der SDM-Ausbildung nachdenken. Warum die Abschaffung der SDM-Berufsausbildung keine gute Idee wäre und wie man dem Rückgang der SDM-Bewerbungen entgegenwirken kann, erklärt Carola Klug, Geschäftsführerin sowie Ausbilderin vom Callcenter- und Dienstleistungsunternehmen T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH in Sarstedt:

#### Potenzial SDM-Ausbildung

„Die Ausbildung SDM bietet Azubis und Unternehmen enorm viele Vorteile“, erklärt Carola Klug. „Durch die zweijährige Ausbildung wird Schülern, die ein schwächeres Abschlusszeugnis bekommen haben, die Möglichkeit gegeben, eine eigene Karriere in den unterschiedlichsten

Branchen mit Zukunft und Wachstum zu starten. Durch die Lehrinhalte im Bereich Kommunikation, Korrespondenz und Verkauf erlangen die jungen Azubis bedeutende kommunikative und soziale Fähigkeiten, die sie später eventuell als Coach/Fachcoach, Supervisor, Teamleiter, Projektleiter oder in anderen Spezialisierungen brauchen werden. SDM dient somit als Multiplikator von Chancen in der Berufswelt. Bei entsprechender Eignung und persönlicher Entwicklung wird den jungen Menschen nach zwei Jahren SDM-Ausbildung zusätzlich die Möglichkeit gegeben, daran den Kaufmann/die Kauffrau für Dialogmarketing anzuknüpfen.

Doch nicht nur für die jungen Bewerber ist SDM eine große Chance, auch die Unternehmen profitieren davon. Sie können dank der SDM-Ausbildung auf einen größeren Bewerberpool zurückgreifen, da ja gerade Schülern mit leistungsschwächerem Abschlusszeugnis der Einstieg in einen Ausbildungsberuf erleichtert wird. Das



hat insbesondere in Bezug auf den anhaltenden Mangel an Nachwuchskräften mehr Bedeutung denn je. Laut Statistik der Bundesagentur für Arbeit erwarten die Unternehmen für die KDM-Ausbildung in 87 Prozent der Fälle mindestens mittlere Reife, 34 Prozent der Ausbildungsanfänger für KDM 2015 hatten gar Hochschulreife. Der Einstieg in SDM hingegen unterliegt mit 49 Prozent mittlerer Reife und einem Anteil von 27 Prozent

an Hauptschülern im Jahr 2015 einem deutlich niedrigeren Einstiegslevel für junge Berufstarter und ist daher chancenreicher für diese Zielgruppe. Somit ergänzen sich KDM und SDM bestmöglich, wohingegen eine Abschaffung von SDM zu einem Ungleichgewicht zum Nachteil von Schülern mit weniger guten Schulnoten führe.

Unsere Erfahrung zeigt auch, dass sich junge Schulabgänger mit schwächerem Abschlusszeugnis vermehrt auf Ausbildungsberufe bewerben, die ihrer Qualifikation nicht entsprechen, wie auf den 2014 eingeführten Beruf Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement (KfB) und seltener auf SDM. Diese weggebrochenen Bewerbungen auf SDM sind wiederum ein Grund dafür, dass viele Betriebe den Ausbildungsberuf nicht mehr so häufig anbieten wie früher, was in unseren Augen ein falscher Ansatz ist.“

Wie es T.D.M. gelingt, junge Menschen für SDM zu begeistern und die Leerstellen in Lehrstellen umzuwandeln, erklärt Christoph Bartels. Er ist bei T.D.M. als Ausbildungsbeauftragter unter anderem für das Recruiting der Azubis verantwortlich und gibt hier gerne internes Know-how preis, da auch er dazu beitragen möchte, dass

die zweijährige Ausbildung von anderen Betrieben (wieder) genutzt und somit der Fortbestand der SDM-Ausbildung mit all den genannten Vorteilen gesichert wird:

#### Best Practice T.D.M.

„Wenn die Bewerbungen der potenziellen Azubis bei uns ankommen und die Qualifikationen mit dem Berufswunsch nicht übereinstimmen, wie es zum Beispiel oft

#### **Ausbildung Servicefachkraft für Dialogmarketing (SDM)**

Ausbildungsdauer: 2 Jahre

Tätigkeiten: Kommunizieren und Korrespondieren mit Interessenten und Kunden via Telefon, Chat, E-Mail usw.

Verkauf von Produkten und Dienstleistungen sowie Beratung (Outbound)

Bestellannahme, Bearbeitung von Anfragen, Aufträgen oder Reklamationen (Inbound)

Vergütung: 1. Ausbildungsjahr ca. 650 €, 2. Ausbildungsjahr ca. 750 €

Gehalt: ab 1700 €

#### **Ausbildung Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing (KDM)**

Ausbildungsdauer: 3 Jahre (oder SDM + 1 Jahr).

Tätigkeiten

zusätzlich zu SDM: Planung, Organisation und Controlling von Kampagnen und Projekten

Personalauswahl und -unterweisung

Abschließen von Verträgen und Gestaltung von Dienstleistungen

Vertrieb und Marketingaktivitäten

Kundengewinnung, -betreuung und -bindung

Vergütung: 1. Ausbildungsjahr ca. 650 €, 2. Ausbildungsjahr ca. 750 €, 3. Ausbildungsjahr: 850 €

Gehalt: ab 1900 €

bei dem Kaufmann/der Kauffrau für Büromanagement (KfB) der Fall ist,“ erörtert Bartels, „führen wir bei T.D.M. mit den Bewerbern dennoch ein erstes Telefoninterview durch, weil wir aus Erfahrung wissen, dass die Bewerbungsunterlagen mit den schulischen Leistungsnachweisen in den wenigsten Fällen tatsächlich genug über den jungen Menschen und sein persönliches Potenzial aussagen. Wenn wir die für KDM und SDM benötigten Fähigkeiten wie Redegewandtheit und Ausdrucksvermögen erkennen können, laden wir zum Vorstellungstermin zu uns nach Sarstedt ein. Nach einer Reihe von Tests und deren Auswertung kristallisieren sich die Begabungen, Stärken und Schwächen der einzelnen Bewerber heraus. Neben Allgemeinwissen und logischem Verständnis lassen wir die jungen Berufsinteressierten auch an Rollenspielen

teilnehmen, in denen sie beispielsweise in einem gespielten Telefoninterview Fragen eines Kunden beantworten müssen. Gerade hier zeigt sich, ob jemand, der auf seine Bewerbung für eine Ausbildung im Bereich Büromanagement aufgrund geringer Qualifikation eine Absage bekommt, nicht eventuell stattdessen Dialogmarketing-Potenzial für uns hat.

Das Ganze hört sich vielleicht zunächst nach einem strengen Testverfahren an, aber sowohl wir von der Personalabteilung als auch die Bewerber haben dabei viel Spaß, was wiederum auf zwischenmenschlicher Ebene das Eis bricht. Dadurch zeigen sich das volle Potenzial und die beruflichen Einsatzmöglichkeiten der jungen Leute, da sich

Das kommt einerseits uns als Callcenter-Unternehmen zugute, da wir ausgebildete Azubis in der Regel übernehmen, andererseits profitieren auch die jungen Bewerber davon. Durch unsere Testverfahren lernen sie unsere Branche, das T.D.M.-Team und die Ausbildungsberufe als solche intensiver kennen und starten vorbereitet und selbstbewusst in ihre Ausbildung. Diese Win-win-Situation für Azubis und Unternehmen ist ohne die Einstiegsmöglichkeit in die Berufswelt durch den Ausbildungsberuf SDM so nicht möglich.“

Die T.D.M. GmbH hat durch diese Herangehensweise eine Möglichkeit gefunden, trotz massiver Bewerberrückgänge die zwölf angebotenen SDM-Ausbildungsplätze ab dem 1.

August 2017 zu besetzen. Dadurch hat T.D.M. einerseits den Vorteil, junge Talente für das Unternehmen zu gewinnen, die später zudem mit hoher Wahrscheinlichkeit eine KDM-

### Karrieremöglichkeiten nach SDM/KDM-Ausbildung

- Coach, Fachcoach, Teamleiter/-in, Supervisor/-in
- Mitarbeiter/-in im Vertriebsdienst, im Auftragsmanagement
- Personalsachbearbeiter/-in, Buchhaltung
- Weiterbildung zum/zur Fachkaufmann/-frau für Büro- und Projektorganisation/Außenwirtschaft/Einkauf u. Logistik
- Weiterbildung zum/zur Betriebswirt/-in
- Studium

alle Beteiligten wohlfühlen und eine natürliche Situation geschaffen wird.

Jedenfalls haben wir mit dieser Art des Azubi-Recruitings sehr gute Erfahrungen gemacht. Am Ende der Tests und der Rollenspiele können wir eine realistische und angemessene Ausbildungsempfehlung für einen der drei angebotenen Ausbildungsberufe, SDM, KDM oder KfB, abgeben. Die Erfahrung zeigt, dass viele Bewerber, die für eine KDM- und KfB-Ausbildung nicht zu besetzen wären, für eine SDM-Ausbildung sowohl geeignet als auch zugänglich sind.

Gemeinsam mit den Bewerbern legen wir so ihre Potenziale offen und besetzen vermehrt SDM-Ausbildungsplätze.

Ausbildung anschließen, andererseits gibt das Sarstedter Unternehmen so auch Schülern mit schlechterem Notendurchschnitt die Chance, eine Ausbildung zu beginnen und sich zu beweisen. Als anerkannter IHK-Ausbildungsbetrieb wird T.D.M. somit seiner sozialen Verpflichtung und Verantwortung in vollem Umfang gerecht. Durch sein Verfahren erhält der Sarstedter Callcenter-Dienstleister den Ausbildungsberuf SDM, bedient einen wesentlich größeren Bewerbermarkt und fördert zudem genug Talente, um sein Wachstum und seine Qualität auch künftig sichern.

Nun bedarf es nur noch genug Unternehmen, die dem Beispiel von T.D.M. folgen. Dann hätte die SDM-Ausbildung auch in Zukunft Bestand – gut so! ■

Redaktion SQU T / SDE

### 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 den verschiedensten Branchen etabliert. Für namhafte

Unternehmen aus den Bereichen Industrie, IT, Banken, Versicherungen und Handel ist T.D.M. ein engagierter und zuverlässiger Kooperationspartner. Die Dialogkommunikation im In- und Outbound auf höchstem Niveau zeichnet die Kernkompetenzen des in allen europäischen Sprachen tätigen Dienstleisters aus.



---

# DIE SDM/KDM

—

# EXPERTIN

---



„Dialoge sind meine Passion“, sagt Angelika E. Ulrich über ihre Berufung als Trainerin und Coach im Dialogmarketing.

Seit 17 Jahren bietet sie mit eigener Agentur bundesweit Trainings für Telefonmarketing im B2B-Bereich sowie Side-by-side-Coaching in Call- und Contactcentern an und ist als Dozentin bei Bildungsträgern für Qualifizierungsmaßnahmen im Dialogmarketing und als Trainerin für Seminare zur Vorbereitung auf die IHK-Prüfungen für die Berufe SDM/KDM tätig. Im Prüfungsausschuss der IHK Nürnberg ist sie seit 2009 als stellvertretende Vorsitzende bei beiden Prüfungen aktiv. Ab Herbst 2017 wird Frau Ulrich als Fachlehrerin für Dialogmarketing die Schule für Blinde und Sehbehinderte unterstützen. Eine Ausbildung zum zertifizierten Systemischen Business-Coach rundet ihr Dienstleistungsportfolio ab. Auch ehrenamtlich ist Angelika Ulrich engagiert: Als Schöffin<sup>1</sup> bei den Justizbehörden Nürnberg ist sie für Strafsachen tätig.

---

1: Ehrenamtliche RichterIn.





**SQUT: Seit vielen Jahren bereiten Sie bundesweit Auszubildende in den Berufen SDM/KDM in Ihren Seminaren auf die schriftlichen und praktischen (mündlichen) IHK-Abschlussprüfungen vor.**

**Welchen Vorteil bringen diese Berufe den Auszubildenden und Betrieben im Gegensatz zu den IHK-Berufen im Bereich Bürokommunikation/Büromanagement?**

A. E. Ulrich: Im Gegensatz zu den Ausbildungen im Bereich Bürokommunikation/-management nimmt die Ausbildung SDM/KDM direkt Bezug auf die Anforderungen in der aktiven und passiven Telefonie. Die Lernfelder der ausbildungsbegleitenden Fachbücher<sup>1</sup> sind perfekt abgestimmt auf die Erfordernisse der Arbeit mit dem Telefon. Ergänzend werden wichtige Bereiche wie WiSo<sup>2</sup>, Controlling, Projektmanagement, Kosten- und Leistungsrechnung, Personaleinsatzplanung, qualitätssichernde Maßnahmen, Kennzahlen etc. behandelt. So lernen die Auszubildenden genau das, was für ihren Beruf wichtig ist.

**SQUT: Welchen Mehrwert haben Betriebe, wenn sie in diesen beiden Berufen ausbilden?**

A. E. Ulrich: Es ist eine Win-win-Situation. Der Betrieb kann sich nach der bestandenen IHK-Prüfung sicher sein, dass die Mitarbeiter alle formalen, rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Zusammenhänge erlernt haben und dieses Wissen anwenden können. Ich persönlich sehe beide Ausbildungen auch als „Employer Branding“ an, weil die Mitarbeiter dadurch an das Unternehmen gebunden werden können.

Die Auszubildenden erhalten einen guten Einblick in alle Prozesse, die für die Wirtschaftlichkeit und den Erfolg des Unternehmens wichtig sind. Zudem ändert sich dadurch der „Status“ als Mitarbeiter im Unternehmen. Die KDM-Ausbildung zielt ja u. a. darauf ab, Mitarbeiter für eine Führungsposition als Teamleiter, Supervisor etc. zu qualifizieren. Eine monetäre Anerkennung ist oft auch ein Motivator, sich für diese Ausbildungen zu entscheiden.

**SQUT: Welche Erwartungen stellen die IHK an die Auszubildenden bei den Abschlussprüfungen?**

A. E. Ulrich: Der schriftliche Prüfungsteil umfasst bei der SDM drei Prüfungsbereiche: Dienstleistungsan-

gebot, Projektabwicklung sowie WiSo. Der praktische (mündliche) Prüfungsteil beinhaltet zwei Kundengespräche mit einem Prüfer (wahlweise Produkt oder Dienstleistung, jeweils in- und outbound).

Das „Upgrade“ von der Servicefachkraft zum/zur KDM beinhaltet über die Inhalte der Ausbildung zur Servicefachkraft hinaus in der praktischen Prüfung das sogenannte „Fallbezogene Fachgespräch“. Hier soll der Prüfling im Prüfungsabnahmegespräch aufzeigen, dass er ein Gespräch mit potenziellen Auftraggebern unter betriebswirtschaftlichen, marketingtechnischen, kundenorientierten und rechtlichen Gesichtspunkten zielorientiert führen kann.

**SQUT: Welchen Mehrwert haben die Auszubildenden sowie die Betriebe, wenn man Sie als externe Trainerin mit Seminaren zur Prüfungsvorbereitung beauftragt?**

A. E. Ulrich: Ich bin Praktikerin mit 17-jähriger Erfahrung im Dialogmarketing. Das heißt, so gut wie alle Lernfelder der ausbildungsbegleitenden Fachbücher „lebe“ ich täglich in unserer Agentur, sei es das Projektmanagement, die Kostenkalkulation oder die Sicherung der Qualität. Des Weiteren unterrichte ich als Dozentin seit 2006 die Inhalte der Lehrbücher. Noch heute telefoniere ich ab und an „Premiumprojekte“ im Outbound, das sind meist anspruchsvolle Telesales<sup>3</sup> im B2B-Bereich. Unsere bundesweiten Kunden wissen meinen Expertenstatus zu schätzen, wenn sie Seminare in Auftrag geben. Darüber hinaus finde ich immer den richtigen Draht für eine wertschätzende und empathische – und humorvolle – Kommunikation mit jungen Menschen.

**Zuletzt noch ein Wort an alle Menschen, die im Dialogmarketing arbeiten:**

**Meine Hochachtung – Sie machen einen Job, der sehr viel fordert: viel Aufmerksamkeit, Intuition, Rhetorik, Fachwissen, Empathie und Liebe zu Menschen! ■**

3: Engl. für Verkauf am Telefon; Ziel eines Anrufes ist es hier, dem Kunden direkt während des Gesprächs eine Ware oder eine Dienstleistung zu verkaufen, optimalerweise inklusive verbindlichem Kaufvertrag.

1: Ausbildung im Dialogmarketing, Bildungsvaterlag EINS, Band 1–3.

2: Abk. für Wirtschafts- und Sozialkunde.