



„Frau Klug,

das was Sie da vorhaben, hat doch

keine Zukunft. Wenn Sie

ein Geschäftskonto haben möchten,

bringen Sie Ihren Ehemann

als Bürgen mit.“



## Hommage an die TDM Gründerin Barbara F. Klug

---

Stellen Sie sich vor, es ist das Jahr 1983. Eine elegant gekleidete Dame von Anfang vierzig kommt in eine Bankfiliale. Sie hat einen Termin mit einem Bankberater. Nach einer förmlichen Begrüßung im Eingangsfoyer bittet der Bankberater die Dame in sein Büro. Dort stellt die Dame dem Berater ein in akribischer Detailarbeit ausgearbeitetes Konzept für eine für die damalige Zeit neue und sensationell klingende Geschäftsidee vor. Sie möchte nämlich den Verkauf, die Beratung und den Kundenservice über das Telefon als Dienstleistung anbieten. Direkt mit den Menschen am anderen Ende des Hörers, heute bekannt als Telefonmarketing. Was glauben Sie, welche Antwort hat die Dame von dem Bankberater auf ihr Vorhaben bekommen? Richtig, genau die Antwort, die eine Frau in den Achtzigern noch erwarten musste, wenn sie mit einer Geschäftsidee und dem Wunsch ein Geschäftskonto zu eröffnen in eine Bank ging: „Frau Klug, das was Sie da vorhaben, hat doch keine Zukunft. Wenn Sie ein Geschäftskonto haben möchten, bringen Sie Ihren Ehemann als Bürgen mit.“

Heute kann ich, Dietmar Klug, als Geschäftsführer des Unternehmens, das meine Mutter 1983 gegründet hat, über diese Geschichte nur fassungslos staunen. Ich bin dankbar, dass meine Mutter Barbara entgegen der Bankeinschätzung damals den Mut hatte, ihr Vorhaben umzusetzen und die TDM Telefon-Direkt-Marketing GmbH gegründet hat. Zusammen mit meiner Schwester Carola Klug führe ich seit 2001 das Unternehmen. Nächstes Jahr feiern wir unser 40-jähriges Unternehmensjubiläum.

Meine Tochter Pauline ist heute 17 Jahre alt. Neulich fragte sie mich, was ich eigentlich werden wollte, als ich so alt war wie sie heute. Die Antwort „Lokomotivführer“ habe ich mir verkniffen, das hätte zu viele Nachfragen produziert. Als meine Mutter das Unternehmen gründete, war ich 15 Jahre alt. Wenige Jahre später durfte ich dann bei TDM in mein Berufsleben starten. Die Geschichte um Barbara und die Unternehmensgründung ist deshalb für mich eine sehr persönliche und emotionale Geschichte. Sie begleitet mich als kraftgebendes und lebensbejahendes Element durch mein Leben und ich bin davon überzeugt, dass sie auch für die heutige Generation ein großes Vorbild sein kann.

„Mach dein Ding!“, so könnte man Barbaras Botschaft heute auf den Punkt bringen. „Egal, was für eine Idee oder welches Geschlecht du hast, du darfst dich von

niemandem davon abbringen lassen“, das habe ich auch meiner Tochter Pauline so mit auf den Weg gegeben. Und wer weiß, vielleicht tritt sie eines Tages in die Fußstapfen ihrer Großmutter.

### Eine Branche entsteht

„Aber was war denn daran so mutig“, fragt Pauline. Abgesehen davon, dass es für Frauen in den 80er Jahren sehr viel schwieriger im Arbeitsleben und in der Gesellschaft war, was heutzutage zum Glück weniger ausgeprägt ist, ist eine Unternehmensgründung immer mit Risiken behaftet. Vor allem dann, wenn sich die Branche noch gar nicht etabliert hat. Kurz vor der Gründung des Unternehmens hat Barbara ein Studium zur „Fachkraft für Marketing“ absolviert. In ihrem vorherigen Job bei einem Distributor für elektronische Bauelemente hat sie bereits seit 1975 die Tätigkeit des „Telemarketings“ ausgeübt. Ihr damaliger Chef hatte die Idee aus den USA mitgebracht. „Ach, so wie Halloween, das kommt ja auch aus den USA“, wirft Pauline ein. „Ja, so ähnlich, nur nicht ganz so gruselig. Aber stell dir mal vor: Es gab noch keine Handys, keine Computer, kein Internet, noch nicht einmal Telefax. Wählscheiben-Telefone, die bei der Anwahl noch ratterten und Telex gehörten damals zur modernen Büroausstattung. Das findest du jetzt nur noch im Museum.“

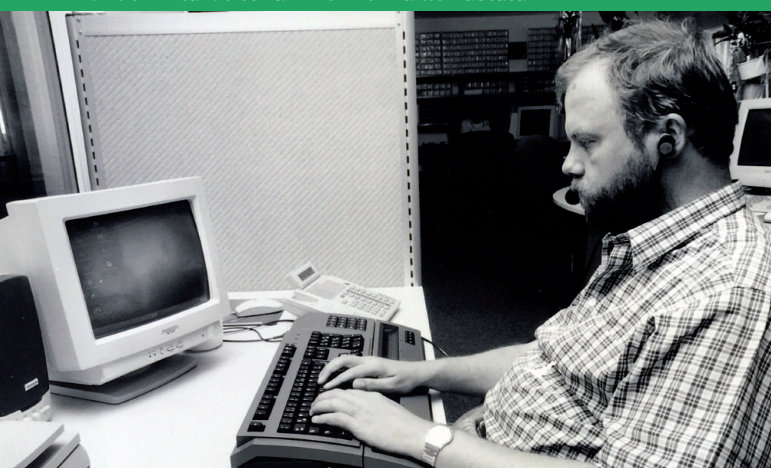


1983: Das erste Profi-Telefon mit Sprechzeug und Höroliven



Ramona Lehnig, die erste Mitarbeiterin ist noch heute Teil der TDM Familie

Blinder Mitarbeiter am PC mit Braille-Tastatur



Die erste elektrische Schreibmaschine aus dem Jahr 1983



Barbara hat damals Unternehmen angerufen, Bedarf ermittelt, Interesse geweckt, per Telex Angebote unterbreitet und bis zum Verkaufsabschluss telefonisch nachgefasst. Der Begriff Telefonmarketing, geschweige denn Call Center lag noch in ferner Zukunft. Dein Opa Heinz war zu der Zeit hauptberuflich als Marketing-Manager bei Geha tätig. Die waren damals bekannt für die Schulfüller mit Reservetank. Als Ideengeber war er von der Gründung an mit an Bord. Auf einer elektronischen Schreibmaschine hat er die ersten Werbebriefe geschrieben und das Unternehmen TDM als kreative Quelle über viele Jahre mitgeprägt.“

## Die ersten 10 Jahre

Alle am Telefon ermittelten Informationen wurden damals auf Kontakt-Reports händisch notiert. Eine gute Handschrift war gefordert. Täglich wurden dann die gesammelten Kontakt-Reports nach Ergebnissen sortiert und an unsere Auftraggeber per Post versendet.

„Handschriftlich? Okay das ist echt sus!“, unterbrach Pauline. Ich notiere mir alle Begriffe meiner Tochter, die ich nach unserem Gespräch googeln wollte. Zwischendurch beantwortet sie einige Whatsapp Sprachnachrichten und ich frage mich kurz, warum man denn nicht einfach miteinander telefoniert. Apropos Telefonieren: Damals war es wichtig, die Zählerstände am Gebührenzähler des Telefons zum Kundenauftrag für die Abrechnung am Monatsende zu notieren. Die Gesprächsminute hat im Minutentakt 60 Pfennig, also 30 Euro-Cent gekostet. Das war jedenfalls damals ein richtiger Kostenblock. Falsche oder fehlende Telefonnummern wurden aus Telefonbüchern ermittelt. Davon gab es ein großes Bücheregal voll mit allen Städten und Regionen in Deutschland, die jährlich aktualisiert wurden. „Moment mal, es gab Bücher mit Telefonnummern drin? Sheesh!“, sagt Pauline und meine Google-Liste wird länger.

## Das Familienunternehmen

„So war es also für mich mit 17. Deine Tante Carola ist mit 21 Jahren bei TDM eingestiegen und hat nach ihrer Ausbildung zur Werbefotografin dort eine Ausbildung zur Bürokauffrau absolviert. Vier Jahre später habe ich mit 21 neben meinem Studium bei TDM angefangen. Mit Spaß an der Arbeit und ganz zwanglos hat deine Oma Barbara es geschafft, die ganze Familie im Unternehmen einen Platz finden und wachsen zu lassen. Es ist mir bis heute noch nie langweilig geworden. Dafür bin ich deiner Oma sehr dankbar!“ Die kurze Zeitreise reicht meiner Tochter Pauline. Ihre Fragen sind



beantwortet und sie hat nun eine Vorstellung davon, wie TDM zu dem wurde, was es heute ist. Mir selbst sind beim Erzählen viele Dinge wieder präsenter geworden. TDM ist heute ein etabliertes Unternehmen mit rund 500 Mitarbeitenden. Es ist doch immer wieder erstaunlich, wie aus einer Idee und einem Willen, so etwas Großes erwachsen kann. Von einer kleinen Dachgeschosswohnung mit acht Telefonplätzen bis zum heutigen Standort im Gewerbegebiet Sarstedt mit vier Gebäuden und fast einem Dutzend Telefonstudios. Und immer wieder sind die familiengeführten Wurzeln, die Barbara Klug erschaffen hat, im Unternehmen spürbar. So ist beispielsweise Ramona, die erste Mitarbeiterin von 1983, noch heute Teil der TDM Familie.

### Taktgeberin für Dialogmarketing & Inklusion

Auch die Ausbildung im Dialogmarketing trägt die Handschrift von Barbara. Nach langem Engagement für die Schaffung eines generellen Ausbildungsberufs, wurde Barbara 2005 vom BiBB Bundesinstitut für Berufsbildung als Mitglied in den Ausschuss der Sachverständigen des Bundes berufen. Es entstanden unter ihrer maßgeblichen Mitwirkung die beiden Ausbildungsberufe Servicefachkraft für Dialogmarketing sowie Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing.

Schon 1992 engagierte sie sich für die Ausbildung blinder und sehbehinderter Menschen und entwickelte in Zusammenarbeit mit dem BFW Berufsförderungswerk Würzburg und der IHK den Ausbildungsberuf zur Blinden Fachkraft für Telefonmarketing, der bundesweit ersten Ausbildung für ihre Branche. Diesen hat sie bis 1997 als Dozentin des BFW und im Prüfungsausschuss der IHK mit begleitet. 1983 anfangs als „Hausfrauen-Job mit fast 100 Prozent Frauenanteil“, belächelt, bei dem man ja nur „einen Telefonhörer halten muss“, hat sich über die Jahre ein Berufsbild mit anspruchsvoller Tätigkeit und ausgeglichenem Geschlechteranteil etabliert.

### Blick in die Zukunft

Ich bin froh, zusammen mit meiner Schwester Carola die TDM als nächste Generation in die Zukunft zu führen. Barbaras Gründungsgeschichte, mit allen ihren Hürden, wird auch die nächsten 40 Jahre den Spirit von TDM prägen. Und um diese kleine Zeitreise abzuschließen, überlasse ich der Gründerin mit einem Zitat selbst die letzten Worte: „Verfolgen Sie Ihr Ziel und lassen Sie sich durch anfängliche Entbehrungen nicht entmutigen! Für mich persönlich war wichtig, dass die Familie meine Entscheidungen mitgetragen hat“.



Dietmar Klug führt als Geschäftsführer gemeinsam mit seiner Schwester Carola in zweiter Generation die TDM

„Verfolgen Sie Ihr Ziel und lassen Sie sich durch anfängliche Entbehrungen nicht entmutigen! Für mich persönlich war wichtig, dass die Familie meine Entscheidungen mitgetragen hat“.

Barbara F. Klug († 2018)

**TDM.**  
Wir sprechen Erfolg