

## Bei Anruf Service: Lebendiges Training für bessere Kundentelefonate



Niederlassung der Sparkasse

**Kunden proaktiv anzurufen, einen Termin mit ihnen zu vereinbaren oder sie für bestimmte Produkte zu interessieren, ist nicht jedermanns Sache. Das Outbound-Team der Sparkasse Niederbayern Mitte jedoch geht täglich mit viel Engagement an diese Aufgabe heran und bildet sich in Schulungen konstant fort. Die Erfahrung hat gezeigt, dass vor allem praxisnahe, individuelle und lebendige Trainings lange nachwirken.**

Das Kundenservicecenter der Sparkasse Niederbayern Mitte ist neben den Geschäftsstellen einer der Hauptkontaktpunkte für bestehende und potenzielle Kunden. Eingehende Anfragen werden durch ein serviceorientiertes Inbound-Team, die vertriebsorientierten ausgehenden Anrufe bei Privat- und Geschäftskunden vom Outbound-Team bearbeitet. Dort ist vor allem die Vereinbarung von Terminen und After-Sales-Gesprächen Hauptaufgabe. „Der Kunde soll ein positives Gespräch erleben“, so Karin Bambl, Leiterin des Kundenservicecenters der

Sparkasse Niederbayern Mitte. „Auch wenn zum Schluss kein Termin zustande kommt, heißt das noch nicht, dass es kein guter Austausch war.“ Deshalb unterstützt sie ihr Team mit Schulungen und Trainings, die sie zum Teil selbst, zum Teil mit externen Anbietern durchführt. Bereits zwei Mal hat sie dabei mit der COMBITEL GmbH zusammengearbeitet.

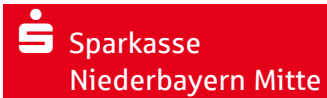
### Aus der Praxis für die Praxis

COMBITEL ist eine 100-prozentige Tochter der Versicherungskammer und fungiert in vielen Bereichen selbst als Servicecenter des Konzerns, beispielsweise in der Neuschadenannahme, der Zentrale oder als Kundenhotline in den Sparten Leben und Komposit. Das Unternehmen unterstützt seine Mitarbeiter in der Telefonie mit Vertriebs- und Kommunikationstrainings und bietet diese auch extern an. Etwa über die Sparkassenakademie Bayern, die COMBITEL im November 2013 an die Sparkasse Niederbayern Mitte vermittelte.

Damals bestand das Outbound-Team der Sparkasse aus neuen

Mitarbeiterinnen, die die grundsätzlichen Methoden der Telefonie kennenlernen sollten. Fragetechniken, das richtige Argumentieren oder der Aufbau des Dialogleitfadens standen ebenso auf der Agenda wie Basis-Know-how in der Kommunikation.

Die COMBITEL-Trainer wissen genau, worauf es in der Telefonie ankommt. Ihre didaktisch-fachlichen Ansätze orientieren sich an kommunikativen Grundlagenmodellen wie dem Eisbergmodell, der Transaktionsanalyse oder den Modellen des Kommunikationswissenschaftlers Friedemann Schulz von Thun und werden konstant unter Berücksichtigung aktueller Forschungsergebnisse weiterentwickelt. Vor allem aber gehen die Trainer bei ihren Seminaren praxisorientiert und auch mal unkonventionell vor: Anstelle einer fertigen Präsentation auf dem Laptop brachte Trainerin Martina Bastiansen einen Koffer voller bunter Stifte und Klebezettel mit. Statt Lösungen vorzugeben, unterstützte sie die Teilnehmerinnen dabei, eigene Wege zu erarbeiten – praxisnah und individuell auf ihre typischen Gesprächssituationen zugeschnitten.



Martina Bastiansen schulte das engagierte Team.

### Die Kür zur Pflicht

Dieses Konzept überzeugte: Die Teilnehmerinnen hatten nicht nur viel Spaß beim Seminar, sondern merkten auch im Alltag danach, wie ihnen das Erlernte half. Als im November 2016 wieder ein Seminar mit einem externen Anbieter im Raum stand, wünschte sich das Team eine Fortsetzung, um auf Basis des bereits Erlernen spezielle Punkte zu vertiefen – sozusagen die Kür zur Pflicht werden zu lassen. Die Teammitglieder äußerten ihre Wünsche, die dann gesammelt an COMBITEL geschickt wurden. Auf der Liste standen beispielsweise Tipps für den Umgang mit schwierigen Dialoggruppen wie Kunden über 75 Jahre oder Eltern, die ihre Kinder nicht „loslassen“ wollen. Ziel war es, die gewohnten

Muster bei der Telefonie zu verlassen, neue Ansätze zu kreieren und Techniken zu lernen, um mehr Verständnis für die Erwartungshaltung der Kunden zu gewinnen. Ebenso galt es, besser auf kritische Situationen zu reagieren und auch in schwierigen Gesprächen zu überzeugen.

Martina Bastiansen entwickelte aus der Wunschliste ein Training mit dem Titel „Bei Anruf Service“ – und rückte wieder mit ihrem gut gefüllten Koffer in Straubing an. Wie beim ersten Training waren keine Lösungen vorgegeben. Diese wurden vom Team unter der fachlichen Leitung der Trainerin selbst erarbeitet und in Testläufen auf ihre Effektivität und Durchführbarkeit geprüft. Dabei wurde auch auf den Standort und die Zielgruppe geachtet, denn den Teilnehmerinnen war Authentizität beim Telefonieren wichtig.

Die Kunden der Sparkasse Niederbayern Mitte möchten so angesprochen werden, wie sie selbst sprechen. Potenzielle Einwände wurden deshalb auf bayerisch ausgearbeitet – von „I hob koa Zeit net“ über „Ach, wissen's, i bin scho so oid, da machma nix mehr“ bis zu „Des wird do eh nur teirer für mi, dafür hob I koa Geld net“.

„Die Trainings sollen Spaß machen, denn die Erfahrung zeigt, dass die

Inhalte dann besser in Erinnerung bleiben. Situationen, die bisher als schwierig wahrgenommen wurden, assoziiert man mit etwas Positivem und geht besser mit ihnen um“, so Bastiansen.

### Der „rote Faden“ hängt noch

Tatsächlich haben die Trainings einen Langzeiteffekt und einen täglichen Nutzen, so Karin Bambl. Beispielsweise hat jede Teilnehmerin für sich ein unnötiges Füllwort identifiziert, das sie vermeiden will. Wird es doch verwendet, machen sich die Teammitglieder gegenseitig darauf aufmerksam. Karin Bambl selbst hat einen roten Faden an der Wand hängen, der aus dem allerersten Training stammt. Er erinnert sie an die Tricks, mit denen man Kunden, die in Gesprächen abschweifen, wieder „auf die Spur“ bringt. So werden die gelernten Techniken aktiv gelebt und immer mehr verinnerlicht, bis sie selbstverständlich sind. Diese und andere Techniken sind im Kopf geblieben und tragen dazu bei, dass sich die Kunden der Sparkasse individuell betreut fühlen.



### Daten und Fakten der Sparkasse Niederbayern Mitte (Stand: 31.07.2017)

MitarbeiterInnen	781
Anzahl Geschäftsstellen bzw. SB-Stellen	51
Anzahl Verbundgirokonten	71.572
Bilanzsumme	3,87 Mrd. Euro



Das motivierte Outbound-Telefonteam mit seiner Leitung Karin Bambl (links).