

BUSINESS CALL- & SERVICE-CENTER COMVENDO

Kommunikation, die Menschen gewinnt

Text: Matthias Schöneberg

Dialogmarketing-Profi comvendo in Oberhausen hat sich auf Unternehmen mit beratungsintensiven Produkten und Dienstleistungen spezialisiert. Als Ideenpartner für erfolgreiches Kundenmanagement verdankt der Anbieter seine Sonderstellung vor allem top-motivierten, hoch qualifizierten Mitarbeitern. Die Auftraggeber honorieren dies mit dauerhaften Beziehungen.

Schon ein Durchgang durch die comvendo-Räumlichkeiten in unmittelbarer Nachbarschaft zum „CentrO“, Europas größtem Shopping- und Freizeitcenter, vermittelt das Gefühl: Hier läuft etwas anders. Professionelle und know-how-geprägte Organisation, angenehmes Arbeitsklima und Mitarbeiter, die sich gegenseitig unterstützen – der Dialogmarketingspezialist widerlegt alle Vorurteile über eine Branche, die viel besser sein kann als ihr weithin verbreiteter Ruf. Rasch wird auch Außenstehenden klar: Bei comvendo stehen nicht Abschlüsse, sondern Menschen im Mittelpunkt. Die Sache hat Kalkül.

Denn geht es dem Personal gut, dann geht es auch dem Unternehmen und seinen Auftraggebern gut, eine funktionierende Dreiecksbeziehung. Bei der 2002 von Uwe Keppke gegründeten, kontinuierlich auf heute fast 400 Mitarbeiter gewachsenen Firma comvendo in Oberhausen lässt sich dies genau beobachten. Der Anbieter hat sich primär auf Kunden mit erklärungsbedürftigen sowie anspruchsvollen Produkten und Dienstleistungen verschiedener Branchen spezialisiert. Herzstück eines effizienten und serviceorientierten Dialogmarketings ist das comvendo Business Call- & Servicecenter.

Die Palette reicht dabei von der Inbound-Betreuung bis zum Outbound-Call. Falls gewünscht, übernimmt comvendo auch Lettershop-, Druck- und Kreativeleistungen, beherrscht zudem alle Dialoginstrumente von der E-Mail- über Web- bis zur Chat-Kommunikation. „Wir wollen uns als idealer Ideenpartner für ganzheitliche Businesslösungen und damit für erfolgreiches Kundenmanagement empfehlen“, betont Geschäftsführer Keppke. Basis dafür sind sorgfältige Auswahl und konsequente Ausbildung der Mitarbeiter. Auch das macht comvendo anders. ➔

Empathische Kundendialoge bedingen zufriedene, hochmotivierte und professionell geschulte Mitarbeiter. Sonja Knysok ist eine von rund 400 Call- und Service Agents bei comvendo in Oberhausen.

„Es geht um weit mehr als Quotenerreichung und Kostensenkung. comvendo erlaubt sich, aktiv mitzudenken“

Marketing- und Vertriebschef Marcus Keppke



Verantwortlich für Rekrutierung sowie Aus- und Weiterbildung zeichnet Personalleiterin Katja Bernhardt, seit 2006 im Unternehmen. Sie sucht vor allem nach Menschen, die bei comvendo ihre berufliche Zukunft sehen. Für sie erstellt Bernhardt einen individuellen Karriereplan, der ihnen das Entwicklungspotenzial zum fachlichen Ansprechpartner, zum Trainer oder als Agent bis hoch zum „Mentor“ aufzeigt.

„Jeder hat ein Recht darauf zu erfahren, wo er in einem oder zwei Jahren stehen kann“

Personalleiterin Katja Bernhardt



Wer in einem Unternehmen anfangen habe ein Recht darauf zu erfahren, wo er in einem oder zwei Jahren stehen kann, sagt die Personalleiterin, „dem tragen wir mit unserem Karriereplan Rechnung“. Mitarbeiter, die comvendo langfristig an sich binden kann, stellen überhaupt erst die Basis für zufriedene Auftraggeber dar. Denn hohe Fluktuation und häufig wechselnde Ansprechpartner stören in jeder Firma nicht nur die Abläufe, sondern belasten außerdem die Kundenbeziehungen. Irgendwann geht auch der Auftraggeber von der Fahne.

Umso stolzer macht Keppke, dass die Fluktuation innerhalb seiner Belegschaft – im Schnitt 39 Jahre und zu zwei Dritteln weiblich – „klar unter zehn Prozent“ liegt, ein für die Branche extrem guter Wert. Das gilt auch für den Krankenstand, stets ein zuverlässiger Anzeiger für das Betriebsklima: Im Mittel um die fünf Prozent pro Jahr mache die Quote bei comvendo aus, sagt der Chef. Was ihn noch mehr freut: In seinem Unternehmen arbeiten inzwischen mehrere Generationen aus einer Familie. Und viele, die wechselten, kommen gern zurück.

Eine davon ist Tanja Müller, die nach einem dreimonatigen Intermezzo beim Mitbewerber wieder bei comvendo an die Tür klopfte. Die gelernte Bürokauffrau arbeitet seit 2006 im Unternehmen. Nach der Ausbildung war sie von ihrem Betrieb nicht übernommen worden. Auf Empfehlung einer Freundin hin bewarb sich die heute 29-Jährige bei comven-

do, wo sie es bis heute zur Master-Agentin gebracht hat. „Man fühlt sich hier einfach aufgenommen, gewollt, respektiert“, betont Müller und lobt die kommunikative Kompetenz des Chefs.

Vergleichsweise neu dabei ist Frank Bollmann, der im April 2010 bei comvendo einstieg. Er hatte schon während seines Studiums auf Lehramt in einem Callcenter gearbeitet und dort von einer Ex-Kollegin den Tipp erhalten, doch auch zu comvendo zu wechseln. Weil das Studium stockte, entschied sich Bollmann für ein Engagement in Vollzeit. „Hier geht es um einiges professioneller, organisierter und zielorientierter zu“, sagt der 33-jährige Master-Agent. Zum Anfang des kommenden Jahres beginnt er im Unternehmen eine Ausbildung zum Teamleiter.

Jeder dritte comvendo-Mitarbeiter ist über drei Jahre im Unternehmen – so auch Iris Bücken, seit 2006 an Bord und Senior-Agentin. Die studierte Informatikerin hatte erste Callcenter-Erfahrungen bei einem Mitbewerber gesammelt, bevor sie zu comvendo ging – „wegen der Menschen; es herrscht ein kollegiales Betriebsklima, wir arbeiten nicht nur in Teams, sondern auch übergreifend“, erklärt die 33-Jährige. Auf Sicht strebt Bücken bei comvendo eine Karriere als Trainerin an. Wie alle hatte sie zuvor eine Ausbildung genossen.

Als „Azubi-Agent“ wird jeder neue Mitarbeiter bis zu sechs Monate theoretisch und praktisch ausgebildet. Daran schlie-

„Wir wollen uns als idealer Ideenpartner für ganzheitliche Businesslösungen und damit für erfolgreiches Kundenmanagement empfehlen“

Geschäftsführer Uwe Keppke



ßen sich weitere sechs Monate mit dem Ziel an, die kommunikativen Fähigkeiten zu trainieren und die Beratungsqualität zu sichern. Die insgesamt fünf Bausteine der Ausbildung werden jeweils vier Stunden lang mündlich und schriftlich geprüft. Wer durchfällt, darf den Test einmal wiederholen. Scheitert er erneut, muss er gehen. Was hart klingt, sichert comvendo einen hohen Qualitätsstandard im Tagesgeschäft.

Mit seiner Auswahl- und Ausbildungskompetenz ist das Unternehmen inzwischen sogar die Benchmark für manchen Auftraggeber. So erhielt comvendo den Zuschlag für ein Projekt, verbunden mit der Aufgabenstellung, 20 Mitarbeiter mit einer speziellen Fachkompetenz zu rekrutieren. Aufgrund eigener Erfahrungen in der Personalauswahl erteilte der Auftraggeber comvendo die Vorgabe, 230 Leute zu „casten“, so hoch sei schließlich die Ausfall- bzw. Durch-

fallquote im Rekrutierungsprozess, erinnert sich Bernhardt, „aber wir haben gesagt, wir machen's anders.“ Im Vorfeld definierte comvendo Parameter für das Anforderungsprofil, lud dann etwa 40 Bewerber ein und präsentierte dem Kunden ganze 25 Kandidaten. Tatsächlich wurden aus diesem Kreis alle 20 Plätze besetzt.

comvendo ist eben anders, nimmt das Geschäft, nimmt die Menschen ernst. Das weiß auch die zuständige Regionalstelle der Bundesagentur für Arbeit aus eigenem Erleben. comvendo konnte mit Betriebsbesichtigungen und anschließendem Meinungsaustausch überzeugen und auch begeistern. Dort hält man das Unternehmen für eine gute Adresse innerhalb der Branche und empfiehlt es ernsthaften Interessenten gern. Jobber, die ein Callcenter lediglich zur Überbrückung nutzen wollen, müssen sich dagegen woanders umschauen. ■

„Die Organisation muss in der Lage sein, sich schnell auf neue Anforderungen und Marktsituationen der Auftraggeber einzustellen“

Center-Managerin Heide Claes



Die 2002 von Uwe Keppke gegründete comvendo GmbH in Oberhausen ist ein unabhängiger, inhabergeführter Dienstleister im Bereich der Vertriebs- und Marketingunterstützung. Unter dem comvendo-Dach agiert die Callcenter-Einheit als wichtigste Sparte, ergänzt um Fulfillment- und Lettershop-Dienste, Beratungsleistungen sowie Ausbildungs- und Trainingsangebote. Auftraggebern – aktuell namhafte Unternehmen vor allem aus der Mineralöl-, Energie- und Finanzbranche – bietet comvendo die komplette Leistungspalette individueller Customer-Care-Lösungen speziell für anspruchsvolle und erklärungsbedürftige Produktwelten sowie die Übernahme ganzheitlicher Prozesse der Neukundenakquise von der ersten Ansprache bis hin zur Betreuung von Kunden im B2B-Segment. Die comvendo GmbH beschäftigt knapp 400 Mitarbeiter.

comvendo gmbh – Gesellschaft für professionelles Dialogmarketing
Telefon: 0208 / 9400-0, E-Mail: info@comvendo.de, www.comvendo.de