



MULTILINGUALER SERVICE

T.D.M. speaks Europe

„Bonjour“ – „hello“ – „ciao“ – „hola“ – und so weiter:
Bei T.D.M. in Sarstedt spricht man sehr viele Sprachen.

Mitarbeiter aus vielen Ländern Europas sitzen hier an Bildschirmen, beraten Anrufer aus aller Welt und beantworten technische Fragen. Aber wie sieht das im Detail aus? Wir „fragen“ uns hinter die Kulissen.

SQUT: Wie kam es zu der Entscheidung, dass T.D.M. nicht nur Services auf Deutsch anbietet?

T.D.M.: Durch den intensiven Austausch mit unseren Auftraggebern und Interessenten reagieren wir zeitnah auf die Anforderungen, die seit dem europaweiten Markteintritt entstanden sind. Deswegen haben wir Schritt für Schritt (also Land für Land) begonnen, für unsere Partner aus Handel und Industrie unser Angebot zu erweitern.

SQUT: Welche Sprachen bieten Sie neben Deutsch noch an?

T.D.M.: Die Antwort bräuchte zu viele Zeilen, wenn wir alle Sprachen einzeln aufzählen würden. 29 europäische Sprachen sind schon ein interessantes Angebot, das wir auch weiterhin ausbauen wollen.

SQUT: Sind Ihre Mitarbeiter:innen Native Speaker oder welches Sprachniveau können die Anrufer:innen erwarten?

T.D.M.: Wir arbeiten fast ausnahmslos mit Native Speakern – denn gerade Kommunikation ist mehr als nur reden können. Unsere Mitarbeiter:innen fühlen und leben auch diese Sprachen und kennen die Kommunikationskultur in diesen Ländern aus erster Hand. Viele dieser Mitarbeiter:innen sind sogar multilingual: Z. B. spricht der gebürtige Spanier neben seiner Muttersprache auch Deutsch und Englisch. Oder der Portugiese kommuniziert auf Spanisch und Französisch.

SQUT: Sprechen alle Ihre Mitarbeiter:innen auch Deutsch?

T.D.M.: Viele sprechen Deutsch, weil sie hier in Deutschland leben. Da wir immer mehr Aufträge in verschiedenen europäischen Sprachen durchführen, können wir eine entsprechende Auslastung auch bei den Native Speakern erreichen.

SQUT: Sind nicht-deutsche Services teurer für Ihre Auftraggeber und wenn ja, wie ist die Preisdifferenz? ►►



T.D.M.: Guter effizienter Service, nachhaltige Lösungen und zufriedene Kund:innen sind natürlich nur mit Mitarbeiter:innen zu erreichen, die auch mit ihrer Bezahlung zufrieden sind. Aber Qualität und fallabschließende Bearbeitung verkürzen Bearbeitungszeiten und sparen im Nachhinein viel Arbeitsaufwand auch beim Auftraggeber. Deswegen können wir behaupten, dass der Auftraggeber hier sogar Geld spart.

SQUT: Welche Rolle spielen kulturelle Unterschiede bei den Telefonaten? Gibt es neben der Sprache Unterschiede, die sich auf die typischen Callcenter-Kennzahlen auswirken?

T.D.M.: Natürlich bestehen kulturelle Unterschiede. Es gibt ja das Gerücht, dass die Südeuropäer viel mehr Gesprächsbedarf haben als z. B. die Skandinavier. Wenn hier also „Landsleute“ aufeinandertreffen, kann man sich bei den durchschnittlichen Gesprächszeiten ungefähr ausmalen, wie unterschiedlich hoch diese ausfallen können. Wir machen hier unsere Auftraggeber darauf aufmerksam und arbeiten mit unseren Qualitätssicherungsmaßnahmen darauf hin, dass wir in einem bestimmten Rahmen bleiben.

SQUT: Wie sichern Sie die Qualität in fremdsprachigen Projekten? Haben Sie je Sprache Führungskräfte und Coaches? Neben der Sprachkompetenz ist je nach Projekt sicher auch spezifisches Fachwissen mit komplizierten Fachtermini erforderlich. Wie läuft die Projektvorbereitung, Schulung, Übersetzung der Schulungsunterlagen oder CRM-Formulare/Ticket-systeme etc.?

T.D.M.: Die erste Schulung findet in der Regel durch den Auftraggeber in englischer Sprache statt. Nahezu alle Agent:innen sprechen auch Englisch. Die Schulungsunterlagen erstellen wir dann aber in der jeweiligen Landessprache. Auch die FAQs und die Handlungsanweisungen im daily business werden in allen Sprachen zur Verfügung gestellt. Refresh-Schulungen werden von den internationalen Trainern in der jeweiligen Sprache gehalten.

SQUT: Sarstedt ist nicht bekannt für eine besonders hohe internationale Diversität – oder trägt der Schein? Wie schwer fällt Ihnen die Rekrutierung?

Sehr gute Servicekräfte zu finden, ist oftmals schon eine besondere Herausforderung – und jetzt auch noch multilingual?

T.D.M.: Sarstedt liegt verkehrsgünstig zwischen Hannover und Hildesheim (Universitätsstädte). Dazu haben wir unsere Präsenz in den sozialen Netzwerken stark ausgebaut. Auch über Empfehlungen sind

Kommunikation ist mehr als nur reden können.

viele neue Mitarbeiter:innen zu uns gekommen. Und unser Personalmarketing und unsere Personalabteilung machen hier wirklich einen tollen Job! Verstärkt durch die Corona-Pandemie haben wir über zwei Drittel der Mitarbeiter:innen die Möglichkeit eröffnet, von zuhause zu arbeiten. Diese Tatsache motiviert auch die potenziellen Mitarbeiter:innen, sich für T.D.M. zu entscheiden, die sich früher aufgrund der weiten Anfahrt gar nicht erst beworben hätten.

SQUT: Hat sich der Arbeitsmarkt für Callcenter-Dienstleister durch die Pandemie spürbar verändert und wenn ja, wie?

T.D.M.: Es ist noch zu früh, einen Zusammenhang herzustellen. Sicher sind die Gastronomie und die Hotellerie stark betroffen. Aber auch hier können wir nicht klar sagen, dass diese sehr service-orientierten Menschen den Weg zu uns gefunden haben, da wir ja eher Vollzeitkräfte suchen. Und unserer Erfahrung nach arbeiten in diesen Branchen viele Aushilfen. Wir haben uns vor Jahren entschieden, nur Mitarbeiter:innen mit mindestens 20 Wochenstunden zu beschäftigen.

SQUT: Sitzen Ihre Auftraggeber alle in Deutschland oder mit wem verhandeln Sie auf welcher Sprache internationale Projekte? Welche Sprachen sprechen Sie im Management?

T.D.M.: Unsere Auftraggeber sind größtenteils in Deutschland – haben aber ein internationales Geschäft. Unsere internationalen Auftraggeber kommen aus UK, FR, USA und NL. Die Geschäftssprache ist Englisch. ▶▶

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.

SQUT: Welche Dienstleistungen werden multilingual angeboten? Inbound, Outbound, E-Mailbearbeitung etc.?

T.D.M.: Wir bieten dem Kunden eine Lösung im Gesamtpaket an: Gerade die Projekte, die sehr anspruchsvolle Prozesse haben, beinhalten viele Kommunikationskanäle (Telefon, E-Mail, Brief, Social Media ...), aber auch die klassische Sachbearbeitung im Backoffice (1rst, 2nd und 3rd Level). Abundend sind wir in der Lage, Kampagnen mit vertriebsunterstützenden Maßnahmen in der jeweiligen Landessprache zu begleiten. Und das macht oft den Unterschied.

SQUT: Der Sprachskill wirkt sich sicher enorm auf die Personaleinsatzplanung aus. Wie beurteilen Sie den Zusatzaufwand insbesondere bei Personalausfällen oder kurzfristigen Volumenänderungen durch den Auftraggeber? Können Sie verbindliche Abnahmemengen garantieren?

T.D.M.: Natürlich ist die Einsatzplanung, aber noch eher die Steuerung bei so vielen Fremdsprachen eine echte Herausforderung. Dazu nutzen wir eigene Tools. Durch Corona sind Prognosen sicher schwieriger geworden, jedoch haben wir bei realistischen Forecasts die Erwartungen unserer Auftraggeber erfüllt. Das spiegelt sich auch in unseren langjährigen Geschäftsbeziehungen wider und darauf sind wir sehr stolz.

SQUT: Warum sollten Auftraggeber mit internationalen Projekten auf einen Dienstleister in Deutschland setzen? Das klingt widersprüchlich zum bekannt kostensparenden Nearshoring?

T.D.M.: Die Auftraggeber, die uns beauftragen, haben vorher überwiegend genau diese Lösung gehabt – in jedem Land ein Partner – das hatte den Vorteil, dass in dem jeweiligen Land in der Regel mit Muttersprachlern gearbeitet wurde. Der Nachteil: Aus jedem Land eine ACD, ein Report, unterschiedliche Vorgehensweisen, unterschiedliche Performance, unterschiedliche Preise etc. Die Liste der Nachteile

Ein grenzübergreifendes „positives Kundenerlebnis“

könnte ich noch weiter ausführen. Wenn die Sprachqualität zentral an einem Standort gewährleistet ist (wie bei T.D.M.), alle Prozesse in einem System nachgehalten werden, ACD-Berichte aus einem Guss kommen, Trainings einheitlich sind, dann hat das positive Auswirkungen auf die Produktivität, die Wirtschaftlichkeit und sorgt auch für ein grenzübergreifendes „positives Kundenerlebnis“ und ist kostengünstiger als die dezentrale Lösung. ■



RAMONA WOLFF

ist seit 10 Jahren als Sales Managerin bei der T.D.M. GmbH, einem Callcenter-Dienstleister aus Sarstedt, tätig.

Bei T.D.M. verantwortet sie die internationalen Projekte für In- und Outbound-Kampagnen sowie internationale Kooperationen.