

TDM: Von Telefonmarketing über Call Center zur Manufaktur

WIE SPRICHT MAN ERFOLG?!



Die Geschwister Carola und Dietmar Klug führen die TDM in zweiter Generation

Der telefonische Kundenservice existiert seit über 40 Jahren in Deutschland und hat in dieser Zeit viele Veränderungen durchgemacht. Die Begriffe, die diesen Bereich beschreiben, wurden im Laufe der Jahre immer wieder angepasst, weil die Branche selbst im Wandel ist. In den 1990er Jahren war das Arbeiten in einem Call Center noch angesagt, doch in den Folgejahren verlor die Branche an Attraktivität. Die Branche entwickelte sich weiter und hat sich ein neues Image gegeben, mit attraktiveren Bezeichnungen und besseren Karriereöglichkeiten. Anlässlich des 40-jährigen Jubiläums von TDM in diesem Jahr blickt das Unternehmen zurück auf seine Entwicklung und reflektiert, was TDM heute auszeichnet.

Die Dialoge-Manufaktur:

Individuelle Konzepte

für jeden Kundenbedarf

Die TDM hat sich in den letzten 40 Jahren stark verändert. Was früher einmal ein Call Center war, ist heute eine Dialoge-Manufaktur. Was bedeutet das? Es geht um Unternehmen mit 500 bis 1.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die komplexe, individuelle Aufgaben in der Kundenkommunikation übernehmen. Statt standardisierter Abarbeitung bietet die TDM maßgeschneiderte Lösungen, die auf die Bedürfnisse ihrer Kunden zugeschnitten sind.

Die TDM ist Experte im Bereich Customer Care, Bestellannahme, Aftersales-Service, Notfall-Hotline, 1st und 2nd Level-Support, Outbound-Leistungen, Vertriebsunterstützung und Terminvereinbarungen. Doch das Besondere an der TDM ist, dass sie nicht nur großen Unternehmen mit hohen Volumina an Anrufen und Kundenkontakten ihre Dienste anbietet. Auch kleinere Unternehmen mit weniger Anrufen im Monat sind willkommen. Harry Indenbirken, Business Development Manager bei TDM, betont, dass das Ziel des Unternehmens nicht das maximale Wachstum des Umsatzes sei. Stattdessen geht es um die Zufriedenheit der Kunden und die individuelle Umsetzung ihrer Anforderungen. „Kundenservice mit 100-200 Anrufen im Monat? Eine Outbound Kampagne mit 500 Datensätzen oder eine Notfall-Hotline über Nacht mit 90 Anrufen im Monat? Kein Problem! Auf der anderen Seite sind 6-stellige Volumina in singulären Teams auch unser daily business. Für uns bedeutet diese große Brandbreite eine hohe Flexibilität, mit der wir großes Interesse bei bestehenden und potenziellen Kunden wecken.“

Multilingual -

aus Sarstedt für Europa

TDM ist stolz darauf, seinen Kunden Inbound Services in allen europäischen Sprachen anzubieten. Aber es ist schon ein Unterschied, stellt Geschäftsführer Dietmar Klug fest, ob die Sprachen von Mitarbeitenden in Sarstedt vor Ort angeboten werden oder ob das Personal fragmentiert in vielen nicht europäischen Ländern sitzt, wie bei einigen Offshore-Dienstleistern. Diese dezentrale Struktur kann einige Herausforderungen mit sich bringen, wie beispielsweise Kommunikationsprobleme und eine mangelhafte Anpassungsfähigkeit an lokale Bedürfnisse. TDM hingegen setzt auf eine hohe Flexibilität und eine schnelle Reaktion, um auf spezifische Bedürfnisse

der Kunden reagieren zu können. Hierbei werden ausschließlich Mitarbeitende in ihrer Muttersprache eingesetzt. Das so generierte tiefe Verständnis für die kulturellen Unterschiede und Besonderheiten, ermöglicht es, die Dienstleistungen noch besser auf die Kunden abzustimmen und so eine hohe Zufriedenheit und eine lange Kundenbindung zu erreichen.



Das internationale Team besteht aus über 100 Mitarbeitenden, muttersprachlich aus allen europäischen Ländern.

Der Nachwuchs

und die „Generation Z“

TDM bildet bereits seit 1984 aus. Es ist unumgänglich, sich mit den Ansprüchen der aktuellen jungen Generation zu beschäftigen, gerade unter dem Aspekt gut ausgebildeter Nachwuchskräfte. Die Generation Z schätzt bei TDM vor allem die vielfältigen Möglichkeiten, die das Unternehmen bietet. Durch das europäische Flair, bietet TDM den Auszubildenden eine hervorragende Chance, internationale Erfahrungen zu sammeln und ihre sprachlichen und interkulturellen Fähigkeiten zu verbessern. In Verbindung mit den Ausbildungsberufen im Dialogmarketing, die TDM seit 2006 anbietet, sind es jedes Jahr rund 20 Auszubildende, die bei TDM zu Kommunikationsexperten ausgebildet werden, erzählt Geschäftsführerin Carola Klug. „Die Zukunftssicherheit der Ausbildungsberufe im Dialogmarketing sehen wir gewährleistet, da TDM eine breite Palette an Kommunikationskanälen bedient, von Telefon, E-Mail, Tickets bis hin zu Live-Chats und Social Media. Hinzu kommt, dass die Azubis in nahezu alle Unternehmensbereiche, von Personal bis Buchhaltung und mehr, eingebunden werden. Außerdem spielt die bei TDM gelebte flache Hierarchie und die Duz-Kultur eine große Rolle. Sicher ein weiterer Magnet für die aktuelle Generation junger Menschen.“

Diversität und verschiedene Generationen, dazu fast 30 europäische Sprachen: Eine explosive Mischung gerade für Führungskräfte?

Gerade diese Mischung ist für TDM der alltägliche Anreiz, sich immer wieder mit Führung, der Vereinbarkeit von Wirtschaftlichkeit und Menschlichkeit zu beschäftigen. Die Firmengründerin hat es vorgemacht: Neugier gegenüber Innovation, dabei aber nicht jedem Trend hinterherlaufen müssen. Nachhaltigkeit bei der Umsetzung und dem Vorleben von Werten, damit Menschen bleiben und sich wohl fühlen, aber auch konsequent den Fokus auf Qualität legen: das ist die DNA von TDM, schildert Dietmar Klug. „Unsere Führungskräfte leben ein offenes Feedback-Klima und dieses soll die stete Weiterentwicklung unterstützen. Ja, neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben uns dazu gebracht, offen für bisher unbekannte Prüfsteine zu sein. Dass sich Menschen aus unterschiedlichen Herkunftsländern nicht immer vorurteilsfrei begegnen, oder dass die ersten Corona-Infektionen und der sicher zu Beginn nicht so souveräne Umgang damit auch rassistisch interpretiert werden könnte, hat neue Lösungskonzepte erfordert. Aber gerade der offene Umgang damit hat uns weitergebracht. Wichtig ist ein Klima, das Mobbing nicht unterstützt, und wenn auch nicht jedem offene Worte gefallen: Es ist die einzige Chance, die Menschen zusammenzuhalten und weiterzuentwickeln.“

Flache Hierarchien und agile Strukturen

Die Organisation von Projekten bei TDM ist anders als bei anderen Unternehmen. Anstatt nach Teamleitung oder Projektleitung aufgegliedert, werden sie thematisch nach International, National und Outbound

KURZPROFIL TDM

Gegründet 1983 durch die Eheleute Barbara F. und Heinrich Klug
Anzahl Mitarbeitende: 500
Sitz in Sarstedt/Hannover

T.D.M. bietet Kommunikationsdienstleistungen rund um die Themen: Inbound, Outbound, BPO, Aftersales-Service in allen europäischen Sprachen.

Branchenübergreifend mit Spezialisierung auf technische sowie erklärungsbedürftige Produkte und Dienstleistungen.



Supervisor Michal in einem der regelmäßig stattfindenden Teammeetings. Hier wird sich auf Augenhöhe ausgetauscht und viel gelacht.



40 Jahre TDM und die erste Mitarbeiterin ist immer noch im Unternehmen. Danke für Deine Treue, Ramona!

gruppiert. Durch diese klare Verantwortung und enge Zusammenarbeit kann die Arbeit effektiver und erfolgreicher ablaufen. Darüber hinaus unterstützt TDM ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch im Haus produzierte Schulungsvideos und fördert so das Coaching. „Diese flexible und moderne Herangehensweise an die Arbeit ist nicht nur für unsere Azubis, die in jeder Abteilung tätig werden können interessant, sondern bereichert den Alltag von uns allen und bietet viel Abwechslung“, sagt Geschäftsführerin Carola Klug.

Fokus Mensch und ergonomische Arbeitswelten

Elektrisch höhenverstellbare Schreibtische, modernes Stuhlequipment, Monitore, die über zentrale Gestelle in alle Richtungen verstellbar sind und Räume mit gesunden, mobilen Beleuchtungskonzepten sind nur einige Beispiele aus dem ergonomischen Arbeitskonzept der TDM. „Das sind Räumlichkeiten, in die wir gerne potenzielle Auftraggebende einladen und neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchführen. Grün ist unsere Farbe und diese findet sich entsprechend auch in den zahlreichen Pflanzen wieder. Dazu haben wir eine große Zahl an Meeting-Räumen und leben eine offene Gesprächskultur. Unsere Kultur ist auf positive Entwicklung ausgerichtet und nicht auf Kontrolle“, erklärt Dietmar Klug. Auch im Bereich Weiterbildung gehen die Sarstedter ihren eigenen Weg. Digitale Aufzeichnungen machen moderne Gesprächsanalysen in den Bereichen Coaching, Qualität und Feedback möglich.

Gesundes Arbeiten im Call Center, gerade bei häufigem Wandel: Ist das nicht eigentlich ein Widerspruch? Die Frage stellt sich schon, wenn man das öffentliche Ansehen von Call Centern so wahrnimmt.

TDM hat sich der Frage stellen wollen und an einer Untersuchung von der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, kurz BAuA, teilgenommen. Die Studie, die den Mittelstand untersucht, hatte den Namen FOWA (Führung und Organisation im Wandel) und wollte herausfinden, inwieweit Unternehmen im Wandel die Gesundheit ihrer Mitarbeitenden im Fokus haben. Die Ergebnisse der Studie, die von unabhängiger Stelle wissenschaftlich durchgeführt wurde, bescheinigte TDM, dass die Mitarbeitenden trotz permanentem Wandels gesund arbeiten und das sogar weit über dem Durchschnitt der untersuchten Unternehmen, die von den Branchen her weit streuten. „Wir als Call Center sind vorbildlich dabei, Mitarbeitende im Wandel gesund zu begleiten und zu führen. Und deswegen wissen wir, gesundes Arbeiten im Call Center bei häufigem Change ist möglich. Betriebszugehörigkeiten bei 15, 20 oder über 25 Jahren beweisen das auch. Als Erfolgsfaktor sehen wir unseren systemischen Ansatz von Ergonomie, Arbeit von Zuhause, Führungsstil, Weiterbildung sowie Betriebsklima“, resümiert Herbert Ferdinand, Prokurist und Leiter des Kundenservicecenters von TDM.

Der menschliche Faktor im digitalen Zeitalter

TDM vereint Expertinnen und Experten aus verschiedenen Branchen und bietet Fachcoaching für Führungskräfte und Prozessberatungen. Die IT Abteilung wickelt erfolgreich Kundenprojekte im Einzel- oder Verbundbereich ab. Eine eigene Entwicklungsabteilung ermöglicht es, Konzepte und Wünsche umzusetzen, wie etwa bei der real-time Steuerung von Lines, Kunden und Mitarbeitenden. Die Kommunikation wird über interne, vernetzte und teilautomatisierte Systeme realisiert.

Neben den klassischen In- und Outbound Services hat sich TDM in den letzten 40 Jahren auch im Bereich Business Process Outsourcing weiterentwickelt. „Qualität im Dialog“ ist zur Selbstverständlichkeit geworden. Mit dem neuen Markenauftritt und dem Claim „Wir sprechen Erfolg“, positioniert sich TDM als menschlicher Faktor in einer durch KI und Automatisierung geprägten Kommunikationswelt. Die Kommunikation zwischen Menschen, unterstützt durch moderne Technik, ist der Markenkern von TDM. Mit Empathie, menschlicher Intelligenz und kreativer Umsetzung strebt das Führungsteam langfristige erfolgreiche Partnerschaften an.

40 Jahre TDM.

Wir sagen Danke!

Unser Jubiläum feiern wir im August. Wir möchten ganz besonders unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern danken, die TDM zu dem machen, was es ist. Eine große Familie mit vielen unterschiedlichen Charakteren aus vielen Nationen, die alle eines gemeinsam haben. Die Leidenschaft für gute Dialoge und excellenten Kundenservice. Zum Jubiläumsjahr haben wir eine neue Webseite gelauncht, die unseren neuen Markenkern „Wir sprechen Erfolg“ unterstreicht.

*Schauen Sie doch mal vorbei
unter www.tdm.de*



TDM.
Wir sprechen Erfolg