



Job | Andreas Kletzander | 14.10. | 0 Kommentare | [drucken](#)

Und immer freundlich!

Telefonieren ist nicht jedermanns Sache – insbesondere, wenn es sich um ungeduldige Anrufer handelt. Dass Ungeduld gar nicht erst aufkommt, dafür sorgen in der Zentrale der radprax Gesellschaft für Medizinische Versorgungszentren mbH in Wuppertal das „Serviceteam Terminvergabe“. Bei der Annahme der rund 1.200 Anrufe täglich sind die EDV und „ein kühler Kopf“ die wesentlichen Hilfsmittel. Seit Mitte Juli zählt Oliver Lambert zu den geduldigen Teammitgliedern – er hilft bei der Steigerung der Servicequalität.

Terminvereinbarungen, Informationen zu MRTs, Belege für die Krankenkasse – die Anliegen der Anrufer bei radprax sind vielfältig. Hier bündeln sich die telefonischen Anfragen für Wuppertal, Solingen, Düsseldorf und Hilden, da kommt was zusammen. Oliver Lambert ist wie seine fünf Kolleginnen dafür zuständig, den Anrufern weiterzuhelfen und Termine zu koordinieren. Geschäftsführer Dr. Heiner Steffens ist froh über die gute Unterstützung, die er über den Arbeitgeberservice vom Jobcenter Wuppertal gefunden hat: „Das Team ist der erste Kontakt zum Kunden – wir wollen schließlich, dass diese zufrieden sind und wiederkommen“, betont der Radiologe. Deshalb wurde auch eine neue Stelle besetzt.

Erfahrung im Kundenservice

Durch die Vertriebserfahrung ist der gelernte Bürokaufmann und Kaufmann im Einzelhandel im Umgang mit Kunden sehr versiert. Und durch seine schnelle Einarbeitung und gute Auffassungsgabe in Sachen EDV und Verwaltung hat er seine Kolleginnen und die Geschäftsleitung schnell von sich überzeugen können. Zurzeit ist er einer von den drei wenigen der insgesamt 280 Mitarbeiter, die Updates der neu eingeführten Software vorab testen um auf eventuelle Fehler aufmerksam zu machen.



Erfolgreich vermittelt

Hartmut Kies hatte dem Arbeitgeber den 38-jährigen Arbeitslosen zusammen mit fünf weiteren Bewerbern, die sorgfältig ausgewählt wurden, vorgeschlagen. „Wir waren überrascht über die hohe Serviceorientierung des Jobcenters. Damit hatten wir gar nicht gerechnet“, erklärt Barbara Teichmann, die mit Personalfragen bei radprax betraut ist. Sie hat sich intensiv mit ihrem Ansprechpartner auseinandergesetzt und regelmäßig ausgetauscht. So ist nicht nur ein guter Kontakt entstanden, sondern auch eine erfolgreiche Vermittlung zustande gekommen.

Ein bisschen überrascht hat den Arbeitgeber auch, dass Oliver Lambert als Kunde des Jobcenters gar nicht so lange arbeitslos gewesen war. Hartmut Kies kennt das: „Viele gehen davon aus, dass Langzeitarbeitslosigkeit automatisch einen viel größeren Zeitraum beschreibt. Aber manchmal sind es eben nur wenig mehr als bei den Kunden der Arbeitsagentur“, so der Mitarbeiter des Jobcenters.

Ein solcher Kunde war Oliver Lambert, der nun zum festen Team bei radprax zählt. Aus seiner anfänglichen Teilzeitstelle ist in zwischen eine Vollzeitbeschäftigung geworden. Und wenn radprax demnächst den Service weiter ausbauen möchte, wird sich Barbara Teichmann als erstes wieder an Hartmut Kies wenden.