

INTERTEL DIALOG-SERVICE

Mit den Kunden im Gespräch

„Unser Erfolg resultiert aus unseren Stammkunden, die uns wieder neue Stammkunden bringen“, resümiert Hans-Peter Fünfgelt, Gründer und Chef der Nürnberger intertel dialog-service gmbh. Der Telekommunikationsdienstleister übernimmt nicht nur die klassischen Aufgaben eines Call-Centers, sondern betreut bei Bedarf den gesamten Endkundenkontakt eines Auftraggebers. Seinen Anspruch an seine eigene Qualität und Kompetenz bündelt der Unternehmer in seinem Leitsatz: „Call-Center war gestern, Dialogservice ist heute.“



Geschäftsführer Hans-Peter Fünfgelt.

Fünfgelt hatte vor 30 Jahren in seiner Diplomarbeit die „Möglichkeiten und Grenzen des Telefonmarketings“ untersucht und damit seinen Schwerpunkt in einer Branche gesetzt, die gerade erst langsam am Entstehen war. Nach Aufbauarbeiten bei zwei fränkischen Firmen gründete er 1983 „von einem Kunden getrieben“ sein Unternehmen für Telefon-Marketing. „Damit sind wir mindestens in Bayern das älteste Call-Center.“

Das Unternehmen hat die Arbeitsplätze in kleine Gruppenräume verteilt. Jeder Mitarbeiter habe Platz und Zeit, sich auf die persönli-

chen Kundengespräche einzustellen. Die Aufteilung in themenspezifische Gruppen steigere „Identifikation und Qualität“. Die Fluktuationsrate von „unter fünf Prozent“ bestätige die gesunde Arbeitskultur – laut des Global Contact Centre Benchmarking Reports werden dagegen in der Branche kontinuierlich über 20 Prozent der Stellen nachbesetzt.

„Wir machen kein Papageien-Marketing“, bei dem sich ein Mitarbeiter sklavisch an ein Skript halten müsse, erklärt Fünfgelt. Außerdem sind für ihn beispielsweise der Telefonverkauf von Glücks-

spielen oder Schiffsbeteiligungen tabu. Stattdessen werden im Kundenauftrag andere Unternehmen angerufen oder man arbeitet als Hotline für Firmen und Verbraucher. So rufen etwa Ärzte, Apotheker, Heilpraktiker aber auch Privatkunden an, um Produkt- und Anwendungsfragen zu Klosterfrau Melisengeist oder Ricola loszuwerden. Im Team-Raum ist das gesamte Sortiment mit allen Packungsgrößen und Beipackzetteln aufgebaut. Etwa 80 Prozent aller Anrufe könnten so sofort beantwortet werden.

Auftraggebern, die die Telefondauer kürzer takteten wollen, erteilt der Unternehmer eine

Absage. Man müsse sich in solchen Fragen gegen den Kunden durchsetzen und stattdessen die Leistungen transparenter machen. Prämien für Kaufabschlüsse am Telefon lehnt er gleichermaßen ab.

Das Kundenspektrum von intertel teilt sich in die Branchen Pharma (40 Prozent), Energiewirtschaft (30 Prozent), Verlage (20 Prozent) und Sonstige. Beispielsweise werden für einen Energieversorger die gesamten Kundengespräche zum Thema Rechnung, Mahnung und Teilzahlungsvereinbarungen bis zur Energieeinsparberatung übernommen. Und um auf die IHK-Wahl in diesem Jahr aufmerksam zu machen, hat intertel bei einer Telefonaktion innerhalb von zwei Wochen rund 5 300 IHK-Mitglieder angerufen und auf die Wahl aufmerksam gemacht. Im Verlagsgeschäft reicht der Service bis zur Zustellung einer fehlenden Zeitung per Taxi oder der Annahme von Kleinanzeigen. Ein Fliesenhändler hat die Telefonzentrale zu intertel outgesourct.

Ende 2008 lag die Zahl der Mitarbeiter bei 290 (von denen viele in Teilzeit arbeiten), derzeit sind es bereits rund 320. Der Umsatz wird im laufenden Geschäftsjahr von 3,5 auf über vier Mio. Euro steigen. Die gute Geschäftslage macht auch eine räumliche Erweiterung notwendig: Im kommenden Jahr wird die Bürofläche von 1 000 auf 1 400 Quadratmeter aufgestockt. ■

WWW.INTERTEL-GMBH.DE

PERSONALIEN



Seit dem 1. September verstärkt der Diplom-Kommunikationswirt **Udo Kramer** die Geschäftsleitung der LavanTex Service-Allianz mit Sitz in Zirndorf. Der 43-Jährige ist dort für den Vertrieb und das Marketing der Wäscherei-Unternehmensgruppe verantwortlich. Kramer war zuvor 16 Jahre lang für die Cadolto Fertiggelände GmbH & Co. KG im internationalen Marketing tätig (www.lavantex.de).

Der neue Geschäftsführer des Energieregion Nürnberg e.V. ist **Peter H. Richter**. Der Diplom-Betriebswirt löste zum 1. Oktober 2009 den 66-jährigen Gerd Schmiedehausen nach dreijähriger Tätigkeit ab. Unter-

stützung erhält der ehemalige Geschäftsführer der wbg Nürnberg GmbH von Diplom-Ingenieur **Wolfgang Schleemilch**. Er wird sich den Geschäftsfeldern „Öffentlichkeit & Marketing“, „Forschung & Entwicklung“ sowie „Automation“, „Energietechnik“ und „Leistungselektronik“ widmen. Schleemilch war mehr als 30 Jahre in verschiedenen Positionen für die Siemens AG tätig. Getragen wird die Kompetenzinitiative für alle Energie-Themen von zurzeit 70 Unternehmen, Hochschulen und Forschungsinstituten, Kammern und Gebietskörperschaften. Vorstandsvorsitzender ist Nürnbergs Wirtschaftsreferent Dr. Roland Fleck (www.energieregion.de).

Der Stadtmarketingverein Vision Fürth e.V. hat einen neuen Vorstand gewählt: Neuer Vorstandsvorsitzende

ist der Direktor des Fürther Mercure Hotels und französischer Honorarkonsul, **Michel Gosselin**. Er folgt auf **Rainer Heller**, dem ehemaligen Vorstandsvorsitzenden der Sparkasse Fürth, der den Verein sechs Jahre lang führte. Als neue Mitglieder wurden gewählt: **Doris Lautner** (Geschäftsführerin Selgros Fürth), **Jörg Träger** (Vertriebsleiter Tucher Brauerei) und **Robert Steinkugler**, Geschäftsleiter der Stadthalle Fürth. Der Wirtschaftsreferent der Stadt Fürth, **Horst Müller**, wurde als zweiter Vorsitzender wiedergewählt. Weitere Vorstandsmitglieder sind: **Petra Büttner-Krauss** (Inhaberin „Das Bad und mehr“), **Susanne Kramer** (Bürgermeisteramt Fürth), **Konrad Ammon** (Kreishandwerkerschaft Fürth), **Volker Heissmann** (Comodie Fürth), **Robert Lustig** (Sparkasse Fürth), **Christoph Maier** (Rechtsre-

ferent Stadt Fürth) und **Gerd Wagner** (Firma Staudt) (www.vision-fuerth.de).

Die defacto.gruppe hat ihre Führungsspitze erweitert: Bei defacto.kreativ wurde **André Lutz** (Foto) neben **Jan Möllendorf** zum zweiten Geschäftsführer berufen. Möllendorf, Mitinhaber der defacto.kreativ GmbH, kümmert sich seit Juli verstärkt um die Etablierung der neu gegründeten Niederlassungen in Düsseldorf und Hamburg. Die so entstandene Lücke schließt Lutz, der die Kreativ-Agentur am Unternehmensstandort in Erlangen gemeinsam mit Möllendorf leiten wird. (www.defacto.de). ■

