

Montag, 19.12. 2016 10:05, Volker Metzger (vm@fla.de)



Maja Kuzior hat ihren Traum von einer Vollzeit-Beschäftigung verwirklicht. (Foto: Lars Salomonsen)

Wohlfühlfaktor Mitarbeiter = Konkurrenzfähigkeit

Stefan Andresen saust mit seinem ländlichen Callcenter »care4as« auf der Überholspur.

ERFOLGSGESCHICHTE

Es klingt nicht nur wie eine Erfolgsgeschichte - es ist auch eine. Ihr Autor heißt Stefan Andresen, der als Unternehmensgründer mit »care4us« in der Callcenter-Branche mächtig auf der Überholspur fährt. Und seine Erfolgs-Formel kennt keine geheimen Zutaten - es sind seine Mitarbeiter. Im Firmensitz in Eggebek lautet daher die Philosophie: Wohlfühlfaktor der Mitarbeiter = absolute Konkurrenzfähigkeit.

Und das in einem Markt, in dem mit äußerst harten Bandagen gekämpft wird.

Auf'm Dorf

»Ein Callcenter mitten auf dem Dorf, das ist schon ein recht ungewöhnliche Modell«, findet Stefan Andresen, der 2014 bei seinem Sprung in die Selbstständigkeit auf den Heimvorteil setzte. Immerhin ist der Firmenchef waschechter Eggebeker, gehört als Vertreter der Freien Wähler Eggebek (FWE) dem Gemeinderat an und darf sich sogar zweiter Bürgermeister nennen.

»Nicht in Kappeln, Husum, Flensburg oder Schleswig - ich wollte den Weg in Eggebek gehen«, so Andresen, der den Schritt auch zwei Jahre später nicht bereut hat. »Ich habe 17 Jahre lang bei Versatel gearbeitet und war praktisch Auftraggeber für Callcenter. Dabei habe ich mich über den großen Mitarbeiter-Durchlauf dort gewundert und habe festgestellt, dass desto größer ein Unternehmen ist, auch die Anonymität größer wird«, erläutert der Chef und sagte sich schließlich - das kann ich besser machen.

Ins kalte Wasser

Gesagt, getan: Der Sprung ins kalte Wasser bedeutete im Oktober 2014 die Firmengründung im Eggebeker Dienstleistungszentrum, wo der Jungunternehmer mit vier Mitarbeitern den Grundstein für rasantes Wachstum legte.

Heute, gut zwei Jahre später, gehören 65 Beschäftigte zum seinem Team, das »bunter« wohl kaum sein könnte. »Unsere Mitarbeiter sind zwischen 21 und 60 Jahre alt«, erzählt der Chef, der mit seiner Firmenphilosophie ganz bewusst andere Wege bei der Suche nach neuen Kräften geht, als üblich. Und das nicht nur wegen dem Dutzen. »Der Mitarbeiter muss nicht dafür dankbar sein, dass er bei uns arbeitet«, so Andresen, »sondern ich bin froh, dass ich sie habe.«

Und das ist nur eine von vielen Thesen, die sich der Unternehmen auf seine Fahne geschrieben hat.

Angebote

Und was sich liest, wie eine schroffe Anforderungsliste einer Gewerkschaft im Tarifstreit, sind freiwillige Angebote von Stefan Andresen an seine Mitarbeiter.

Vornweg winkt ein unbefristeter Arbeitsvertrag bereits vom ersten Tag an, zum Starterpaket gehören auch 24 anstatt der 20 gesetzlich geforderten Urlaubstage mit der Option, pro Betriebsjahr einen weiteren freien Tag seinem Jahres-Kontingent (bis maximal 28 Tage) zufügen zu können.

Der gesetzliche Mindestlohn wird durch Prämien aufgewertet und zudem eine vom Arbeitgeber geförderte Betriebsrente angeboten. »Bei uns heißt es ´geben und nehmen´«, erklärt Andresen, der jede Unterschrift unter einen neuen Anstellungsvertrag mit dem Satz kommentiert: »Und der gilt am liebsten bis zur Rente.«

Flexibilität

Und als Sahnehäubchen punktet der Chef bei seinen Mitarbeitern mit einer besonderen Flexibilität in der Gestaltung der Arbeitszeit. Dazu Andresen: »Wir richten uns nach den Angestellten und fragen dabei, wie der jeweilige Kollege arbeiten kann. Und nicht anders herum.«

Vor allem erlaube das System auch Müttern von jungen Kinder, ihre Arbeitszeiten den privaten Umständen anzupassen. »Eine Bewerberin hat sich beim Vorstellungsgespräch sogar dafür entschuldigt, dass sie Kinder hat«, berichtete der Unternehmer über eine Mutter, die heute bei ihm in Vollzeitbeschäftigung angestellt ist. Getreu dem Motto: »Jeder, der will, bekommt auch eine Chance.«

Karriereweg

Mit unterschiedlichen Schulungsmaßnahmen bildet Andresen zudem seine Fachkräfte selber aus und ebnet ihnen zugleich den Karriereweg. Dazu der Chef: »Von unseren elf Führungskräften stammen neun aus dem eigenen Haus.« Das Fördern von Fahrgemeinschaft gehört ebenfalls zum Standard und macht allein deshalb schon Sinn, weil rund die Hälfte der Belegschaft einen Arbeitsweg von zehn Kilometer oder mehr zu bewältigen hat und mit öffentlichen Verkehrsmittel unterversorgt ist.

Unterstützung

Unterstützung bei der Mitarbeitersuche bekommt Andresen seit Firmengründung von Nils Schümann vom Arbeitgeberservice des Jobcenters Schleswig-Flensburg. Von den aktuell 65 Beschäftigten konnte Schümann immerhin 18 Arbeitskräfte nach Eggebek vermitteln.

»Wir haben viele gute Leute, die gerne in Arbeit kommen wollen. Aber dafür müssen wir auch Betriebe finden, die sich flexibel aufgestellt haben. So wie care4as, da ist man dann dankbar so einen Arbeitgeber zu haben«, berichtet Schümann.

MR]Grenze gesetzt

Passend zur Firmen-Philosophie hat sich Stefan Andresen trotz einer wachsenden Auftragslage aus den Bereichen Telekommunikation und Energie auch ein klares Limit für seinen Personalstamm gesetzt. »Unser Wachstum ist auf eine Größe von 100 Mitarbeitern begrenzt«, so der Unternehmer, »darüberhinaus kann ich nämlich nicht mehr meinen Führungsstil weiterführen.«

Was Andresen machen will, wenn er sein Planungsziel im kommenden Sommer erreicht haben sollte, ließ der Firmengründer offen. »Man könnte an einem anderen Standort einen neuen Callcenter eröffnen.« Die Zutaten sind jedenfalls bekannt.

Maja Kuzior: Endlich in Vollzeit arbeiten

In Vollzeit zu arbeiten, das war auch ein Traum von Maja Kuzior, der lange Zeit aufgrund der Kinderbetreuung jedoch unerfüllbar schien. Die care4as konnte ihr ein flexibles Einsatzmodell anbieten, das ihr nicht nur erlaubte, in Vollzeit zu arbeiten, sondern darüberhinaus als Coach die Aus- und Weiterbildung der Kollegen zu unterstützen.



Maja Kuzior lebt in Eggebek

Die Mutter einer vierjährigen Tochter hat eine Ausbildung im Einzelhandel absolviert und lebt in Eggebek: »Am Vormittag arbeite ich von 8.30 Uhr bis 13.30 Uhr als Coach, abends dann ab 19.30 Uhr als Reinigungskraft«, so Kuzior, die zuvor bereits Erfahrungen in einem Callcenter in Flensburg sammeln konnte. »Dort waren die Arbeitszeiten allerdings nicht flexibel. 2015 habe ich mich dann in Eggebek beworben und arbeite nun dank der flexiblen Arbeitszeiten hier auf Vollzeit.« Sie sei froh und dankbar darüber den Job in Eggebek bekommen zu haben.

Verena Graap: Von der Arbeitssuche in die Teamleitung

Auch Verena Graap hatte Probleme dabei, Erwerbsleben und Kinderbetreuung in Einklang zu bringen. Vor ihrem Eintritt bei der care4as war sie über fünf Jahre arbeitssuchend. Zunächst Teilzeitkraft in der Telefonie ist sie inzwischen zur Führungskraft in Vollzeit aufgestiegen.



Gabriele Petersen schätzt ihre Kollegen sehr.

Die Mutter aus Havetoftlojt kann »einen guten Lebenslauf« vorweisen und ist froh in Eggebek eine Chance bekommen zu haben. Da die Frage der Kinder-Betreuung geklärt ist, kann die 39-jährige ihren »Traumberuf« in Vollzeit nachgehen. Sie arbeitet von 11.30 Uhr bis 20 Uhr als Teamleiterin.

Gabriele Petersen: Skepsis gegen Telefonie schnell abgelegt

Die 48-jährige lernte die care4as im Rahmen einer Info-Veranstaltung des Arbeitgeberservice des Jobcenters kennen. Zuvor war sie bereits seit drei Jahren aus dem Arbeitsleben raus. Zunächst stand sie der Callcenter-Telefonie sehr skeptisch gegenüber, jetzt ist sie bereits seit einem Dreivierteljahr eine feste Größe im Team.



Verena Graap suchte fünf Jahre lang eine Arbeit.

»Am Anfang dachte, ich müsste hier etwas verkaufen, was man überhaupt nicht will«, berichtet die vierfache Mutter, »also einer 82-Jährigen eine Lebensversicherung andrehen, oder so ähnlich.«

Da es sich bei care4as ausnahmslos um Bestandskunden handelt, mit denen die Callcenter-Mitarbeiter zu tun haben, konnten die Hemmnisse schnell abgebaut werden. »Auch weil das Team rundherum hinter einem steht.« Eine besonderes Erlebnis verbindet sie mit ihrem Einstellungsgespräch in Eggebek: »Normalerweise sind Bewerbungsgespräche spätestens dann beendet, wenn ich erzähle, dass ich einen Schwerbehinderten-Ausweis habe«, berichtet Gabriele Petersen aus Erfahrung. »Dann darf ich nicht vergessen, Dir fünf Tage Extra-Urlaub zu geben«, hatte hingegen care4as-Chef Stefan Andresen sehr zu ihrer Erleichterung geantwortet.

RESÜMEE

En iværksætter på overhalingsspor

Det lyder ikke bare som en succeshistorie - det er også en. Dens forfatter er Stefan Andresen, der kører som iværksætter med »care4us« i callcenterbranchen i overhalingsspor. Og hans succes-formel har ingen hemmelige ingredienser - det er bare medarbejderne. På hovedkontoret i Eggebek findes derfor en speciel filosofien: feel-good faktor for medarbejderne = absolut konkurrenceevne.

 Gefällt mir 0  Teilen

Kommentar schreiben:

Vorschau

Kommentar senden