

Telefontraining für Beschäftigte in der Gebäudereinigung (WISAG, Objekt: Möbelgeschäft)



Ausgangslage

Die WISAG Gebäudereinigung zählt zu den führenden Reinigungsunternehmen in Deutschland. Das Unternehmen ist Teil der WISAG Facility Service mit über 32.000 Mitarbeitern im gesamten Bundesgebiet. Das Telefontraining fand direkt in dem Möbelhaus statt, in dem ein Team von 43 WISAG Mitarbeitern in der Reinigung arbeitet. Sie sind als Kundenwagenschieber und Gastraumkräfte eingesetzt. Der Objektleiter vor Ort ist in erster Linie für die Kommunikation mit dem Kunden und für die Einteilung der Arbeit zuständig. Die Reinigungskräfte sind in kleinere Teams eingeteilt, die von fünf direkten Vorgesetzten geleitet werden.



Tätigkeiten und Grundbildungsanlässe

Die Reinigungskräfte nehmen im Tagesdienst telefonisch Aufträge vom WISAG Objektleiter oder von Mitarbeitern des Kunden (Angestellte des Möbelhauses) entgegen. Sie haben auch direkten Kontakt zu Endkunden. Immer wieder kommt es zu Gesprächssituationen zwischen den Reinigungsteams, Mitarbeitern des Kunden und End- bzw. Einkaufskunden, denen sich die Reinigungskräfte nicht gewachsen fühlen. Für viele Reinigungskräfte ist Deutsch nicht die Muttersprache und ihnen fehlt der passende Wortschatz. Außerdem fehlen ihnen oft kommunikative Strategien, mit herausfordernden Situationen umzugehen.

Ziele der Schulung aus Sicht der WISAG:

- dass ihre Mitarbeiter ohne Angst ans Telefon gehen können
- dass ihre Mitarbeiter mit komplexeren Situationen am Telefon zurechtkommen
- dass Gesprächspartner das Gefühl haben, dass sie von den Reinigungskräften verstanden und freundlich behandelt werden und dass ihre Aufträge umgesetzt werden

Die fünf Reinigungskräfte, die am Kurs teilnahmen, hatten das Ziel, am Telefon sicherer zu werden - und die telefonische Erreichbarkeit im Team somit auf mehrere Schultern verteilen zu können.



Planung / Vorbereitung

Vor Beginn des Kurses gab es eine Begehung des Objektes mit der Bildungsreferentin und der Dozentin. Es konnte mit allen interessierten Beschäftigten vor Ort an ihren Arbeitsplätzen gesprochen werden. Die WISAG Mitarbeiter haben ihre Arbeitsabläufe und ihren Qualifizierungsbedarf beschrieben. Die Dozentin konnte hier schon viele typische Gesprächsanlässe erkennen und die Kursinhalte entsprechend des Arbeitsalltags der Mitarbeiter vorbereiten. Im Gesamtteam werden viele Sprachen gesprochen, die Deutschkenntnisse waren auf sehr unterschiedlichem Niveau. Für den Kurs wurde das Sprachniveau B1 (GER) vorausgesetzt.



Rahmenplan und Inhalte

„Telefontraining für Beschäftigte in der Gebäudereinigung“

Organisatorische Rahmenbedingungen

- Kursdauer: 6 x 2 Unterrichtseinheiten
- Start: März 2018
- Uhrzeit: Ab 12:30 nach der ersten Schicht
- Ort: im Betrieb, in Schulungsräumen des Möbelhauses
- Anzahl der Teilnehmenden: 5
- Dozentin: Erwachsenenbildung, Sprachtrainerin mit Expertise in Telefontrainings, Erfahrungen in betrieblicher Weiterbildung

Inhalte / Themen

- Mündliche Kommunikation am Beispiel von alltäglichen Kommunikationssituationen mit Schwerpunkt Telefonieren
- Themen: Wie melde ich mich? Wie nehme ich den Anruf freundlich an/lehne ihn freundlich ab? Wie vermittele ich weiter? Was mache ich, wenn ich den/die Gesprächspartner/-in nicht verstehe? Wie bitte ich um eine Gesprächsverschiebung? Wie frage ich nach Namen und Nummer des Anrufenden? Wie wiederhole ich, was ich verstanden habe? Wie reagiere ich, wenn es eilt?
- Weitere Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz: Kontakt mit Einkaufskunden/-kundinnen, Kontakt zum Team des Möbelhauses
- Wortschatzübungen, Redemittel und Handwerkszeug für herausfordernde Situationen
- Empowerment: Mutiger in ein Gespräch gehen!

Methoden

- Sprachanimation
- Karteikastenmethode
- Arbeit mit Rollenspielen / Szenarien



Effekte aus Sicht der WISAG:

- Die Mitarbeiter sind selbstbewusster und sicherer am Telefon geworden.
- Eine Mitarbeiterin hat den Telefondienst übernommen, den sie vorher vermieden hat.
- Die Mitarbeiter haben dem Betrieb zurückgemeldet, dass sie es schätzen, dass eine Weiterbildung für sie angeboten wurde.

Rückmeldung durch Dozentinnen / Dozenten:

Die meisten WISAG-Mitarbeiter haben nach anfänglichen Bedenken Spaß daran gefunden, ihre Telefonkompetenz und ihre Sprachkenntnisse für das Telefonieren zu verbessern. Sie haben Inhalte voriger Sitzungen in den Übungen einsetzen können. Man konnte sehen, dass sie sich auch zu Hause damit beschäftigt hatten.



Kontakt

Arbeit und Leben Hamburg

Maike Merten | Besenbinderhof 60 | 20097 Hamburg

Telefon: +49 (0)40 284016-15

E-Mail: maike.merten@hamburg.arbeitundleben.de

www.hamburg.arbeitundleben.de | www.basiskom.de

