

Alexis Sorbas mit W-Fragen

Klosterbuch. Sie leiden an Epilepsie, Diabetes, Knieschäden oder chronischer Bronchitis. Wenn einem die fünf jungen Sorben im Alter zwischen 19 und 25 Jahren gegenüberstehen und lächeln, ist davon nichts zu spüren. Und doch sind sie da, die Behinderungen. Oft gleich im Doppelpack. Aber das stand in den letzten beiden Wochen im Hintergrund. Für Heiko, Elisa, Susann, Dirk und Milano waren es Fortbildungswochen. Auf dem Fachwerkhof Pohl lernten sie bei Elsbeth Pohl-Roux und Jörg Bädermann die hohe Schule eines "Call-Center-Agent", also Beratung und Verkauf per Telefon. Dazu gehörte die Vermittlung rechtlicher Rahmenbedingungen, Stimmtraining und Gesprächsführung, aber auch Fitnessübungen, die der ausschließlich sitzenden Tätigkeit den Stachel nehmen sollen. Wie Kommunikation funktioniert und wie sich über die sogenannten W-Fragen (wer, wo, was) ein Gespräch leiten lässt, demonstrierte Elsbeth Pohl-Roux anhand des Films "Alexis Sorbas" mit Anthony Quinn.

"Wir fühlten uns hier rundum versorgt und hatten sogar Familienanschluss", lobten die Fünf einmütig. Etwas weniger wohl war ihnen zu Mute, als sie Anfang dieser Woche ins kalte Wasser geworfen wurden. Am Montag hieß es "Ran an den Kunden". Was bis dahin Theorie und Probieren war, konnten die angehenden Profi-Telefonierer nun in die Praxis umsetzen. "Während der ersten Telefonate waren die Hosen wohl noch gestrichen voll", bemerkte Elsbeth Pohl-Roux nicht ohne ein Augenzwinkern. Aber wie überall ist auch in dieser Branche Routine das A und O. Nach den zwei intensiven Wochen, die auf Veranlassung des Arbeitsamtes Bautzen zustande kamen, fühlen sich die jungen Leute fit für den Beruf.

Eine Bestätigung dieser Selbsteinschätzung erhielten sie durch Vertreter ihres potentiellen Arbeitgebers. Einer der Direktoren von "twenty4help", Gerhard Klose, war zusammen mit sechs Mitarbeitern eigens aus Görlitz angereist, um die fünf Bewerber in Augenschein zu nehmen. "Wir brauchen vor allem motivierte Leute", sagte Klose, "und wir haben einen ausgezeichneten Eindruck gewonnen - von allen." Das europaweit agierende Unternehmen belegt den fünften Rang im deutschen Call-Centermarkt und unterhält einen Standort mit 850 Beschäftigten in der Neißestadt. Wenn die noch anstehenden Eignungstests erfolgreich verlaufen, könnten wenigstens drei der fünf Bewerber schon im November in Lohn und Brot stehen. Elsbeth Pohl-Roux geht noch weiter: "Ich würde mich freuen, wenn ich den einen oder anderen der heutigen Bewerber in ein paar Jahren in der mittleren Firmenebene sähe."

sdt