



# Multilinguale Callcenter in Deutschland

Wer seine Produkte und/oder Dienstleistungen im eigenen Land nicht gut verkaufen kann versucht sich im Ausland. Wer seine Produkte im eigenen Land sehr gut verkaufen kann versucht diesen Erfolg auch auf das Ausland zu übertragen. Der Bedarf an mehrsprachigem Dialog ist eben so groß, wie die Hürden diesen zu befriedigen.

**M**it 816 Milliarden Euro Exportwert stand Deutschland 2009 hinter China auf Platz zwei der Exportweltmeister-Tabelle. Für die Betreuung und Neugewinnung der Kunden im Ausland werden oftmals Callcenter Dienstleister beauftragt. Diverse Discounter<sup>[1]</sup> haben sogar in ihren Richtlinien an Non-Food<sup>[2]</sup>-Zulieferer für die ausländischen Stores<sup>[3]</sup> eine Reklamationshotline in Landessprache zur Bedingung gemacht. Diese gilt es für den Zeitraum der Garantieleistung zu schalten - in der Regel für drei Jahre.

Multilinguale Callcenter Dienstleister schaffen es kaum noch die Anfragen zu bearbeiten, ganz zu Schweigen von den Rekrutierungsanforderungen die sich den Personalabteilungen stellen.

LÄSST SICH  
DER SCHWEIZER MARKT  
VON EINEM  
BAYER BEARBEITEN?  
GANZ EINDEUTIG  
**NEIN!**

Gar nicht so leicht einen schwedischen Hotliner für ein Callcenter in München zu finden - aber machbar! Unlängst hat ein Personal-dienstleister eine Stellenausschreibung in der FAZ auf Japanisch abdrucken lassen. Wo ein Wille, da ein Weg! Auch XING<sup>[4]</sup> hat sich in einzelnen Gruppen bereits der internationalen Sprachskills bei der Personalsuche angenommen.

Reicht es aus eine Französische Hotline mit einem Deutschen Agenten zu besetzen der 3 Jahre Schulfranzösisch auf dem Buckel hat? Lässt sich der Schweizer Markt von einem Bayer bearbeiten?

Wer heute internationale Callcenter Dienstleistungen anbietet ist gut beraten, wenn er Native-Speaker<sup>[5]</sup> einstellt. Alles andere erscheint halbseiden. Je nach Land sind die Angerufenen oder Anrufer sehr sensibel, wenn es um Kundenbetreuung oder Neukundenansprache in gebrochenem ‚Wasauchimmer‘ geht.

## Was sind die besonderen Herausforderungen an die Manager der Callcenter Dienstleister?

Mit der Einstellung eines Native-Speakers ist es nicht getan. Die Agenten müssen geschult werden und es ist nicht immer sicher gestellt, dass der Niederländische Agent die Schulungsinhalte auf Deutsch verinnerlichen kann. Neben den Sprachvariationen wird aber auch die kulturelle Harmonie im Team auf eine besondere Belastungsprobe gestellt.



### Albanien

So managte ein Callcenter-Dienstleister aus Stuttgart ein Osteuropäisches Projekt. Landsleute, aus Regionen, die vor wenigen Jahren noch im Krieg gegenüber standen, machen sich nicht immer gut als Sitzplatznachbarn.

[1]: Als Discounter, Discounthäuser oder Discounthandel bezeichnet man Unternehmen des stationären Einzelhandels. (Bsp: Aldi, Lidl, etc.)

[2]: Non-Food Produkte sind nicht zum Essen vorgesehene Dinge, die in Geschäften erworben werden können

[3]: Filiale, Shop, Niederlassung

[4]: Online-Plattform zur Netzwerkpflege

[5]: Muttersprachler



### China

Ein Marktforschungsinstitut aus Hamburg war beauftragt in 22 Ländern eine CATI-Studie<sup>[6]</sup> zu telefonieren. Bei der Frage Nr. 19 ging es um den Bekanntheitsgrad eines Mitbewerbers. Die Ergebnisse waren erwartungsgemäß einheitlich. Um den Konfidenzintervall<sup>[7]</sup> zu verringern wurde nämlich der Name eines fiktiven Unternehmens als Mitbewerber genannt, der gar keinen Bekanntheitsgrad haben konnte. Es gab eine signifikante Ausprägung bei den Interviews in China. Hier schien der Mitbewerber, der ja eine reine Erfindung war, sehr bekannt. Nach Rückfrage bei der Chinesischen Agentin kam ein sehr ungewöhnliches Phänomen ans Tageslicht: Der männliche Befragte würde gegenüber einer weiblichen Interviewerin niemals zugeben, dass er etwas nicht kennt oder nicht weiß - das verbietet die Ehre des Mannes aus China. Somit mussten die weiblichen China-Interviewer aus dem Projekt verbannt werden!



### UK

Qualitätssicherung und Projektsteuerung stellt die Projektleiter von internationalen Callcentern vor besondere Herausforderungen. Die Preisgestaltung bei Outbound-Kampagnen wird zum Risikofaktor, wenn beispielsweise Unternehmen im UK ihren Mitarbeitern mit Company-Policies verbieten mit Nicht-Kunden zu telefonieren. Das macht das Telemarketing im B2B-Bereich schwer bis unmöglich! Hintergrund dieser Betriebsvereinbarungen ist der Anspruch der Unternehmer keinerlei Arbeitszeit dafür aufzuwenden, dass Verkäufer versuchen ihr Produkt im eigenen Haus zu platzieren. Zudem ist die Angst vor Firmenspionage im UK auf Grund aktueller Negativfälle extrem hoch.



### USA

Unternehmen, die den US-Markt mit professionellem Kundendialog versorgen wollen, sind gut beraten, dies keinesfalls mit Agenten zu realisieren die im British-English kommunizieren. Wenn jetzt ein amerikanisches Team mit echten Native-Speakern aufgebaut wurde, muss sogar die Staaten-Divergenz Beachtung finden! Ein Texaner wird einem Kalifornier nur schwer die Vorzüge eines Produktes erläutern können.



### Deutschland

Aber das kennen wir ja auch aus Deutschland: Wenn der Geschäftsmann aus Augsburg Montag Morgen von einer freundlichen Dame aus Leipzig vom Frühstückstisch gerissen wird, kann die Auslobung eines besonders günstigen Stromanbieters nur selten zu einem Verkaufsabschluss führen. Wen wundert es?! ■

[6]: CATI: Computer Assisted Telephone Interview

[7]: Das Konfidenzintervall (auch Vertrauensbereich oder Mutungsintervall genannt) ist ein Begriff aus der mathematischen Statistik

MULTILINGUALE CALLCENTER  
DIENSTLEISTER SIND GERÜSTET  
UND KENNEN SICH MIT DEN  
SPEZIELLEN HERAUSFORDERUNGEN  
INTERNATIONALER KUNDEN AUS.  
**LASSEN SIE SICH BERATEN,  
BEVOR SIE SICH ENTSCHEIDEN  
DEN KUNDENDIALOG  
NACH DEUTSCHEM MUSTER  
IM AUSLAND ZU OFFERIEREN!**

## Unsere Leistungen

- Adressen
- Neukundengewinnung
- Kundenpflege
- Termine/Leads
- Telefonverkauf
- Kundenbefragung
- Vertriebsoutsourcing
- Internationaler Service

## KREUZER

DIALOGMARKETING GMBH  
Am Hambuch 18  
D-53340 Meckenheim  
Fon +49(0)2225 – 83 93 0  
Fax +49(0)2225 – 83 93 199  
E-Mail: info@kreuzer.com  
**Web: [www.kreuzer.com](http://www.kreuzer.com)**