

Als Telefontrainerin auf Stimmenfang

Die Hamburgerin Sabin Bergmann bietet mit ihrer Firma „Contelle“ einen Service, den sich Firmen etwas kosten lassen. Sie bringt Mitarbeitern in Seminaren den richtigen Ton am Hörer bei

Genervte Routine, patzige Antworten, schlampige Auskünfte – wer hat sich nicht schon über unhöfliche Telefonmanieren geärgert! Sabin Bergmanns Job ist es, den richtigen Ton zu treffen: Die 28jährige ist Telefontrainerin, bringt anderen kundenorientiertes, freundliches „Verhalten am Hörer“ bei. Die Idee kam der gelernten Industriekauffrau vor fünf Jahren – mit sicherem Gespür stieß sie so in eine Marktlücke. Damals arbeitet Sabin Berg-

mann als Sachbearbeiterin bei einem Elektronikkonzern. Auch Kundenberatung und Verkauf am Telefon gehören zu ihren Aufgaben. „Ich merkte, daß ich hierfür Talent hatte, war schließlich sogar verantwortlich für den Aufbau einer Telefonmarketingabteilung.“

Hilfe von Profis

In Seminaren und Vorträgen holt sich die Hamburgerin das psychologische Know-how. „Irgendwann dachte ich: Damit könntest

S
SELBSTÄNDIG
MACHEN

du dich auch auf eigene Füße stellen.“ Sie kündigt kurzentschlossen. In ihrer Altbauwohnung funktionierte sie ein Zimmer (ca. 25 qm) zum Büro um. „Die Ausstattung zahlte ich von Ersparnissen. Den Rest finanzierte ein Dispokredit meiner Hausbank.“ Schützenhilfe bekommt sie bei der Hamburger Initiative „Senioren beraten junge Unternehmer“, wo ehemalige Führungskräfte jungen Leuten, die sich selbständig machen wollen, super Tips geben (Kosten: 60 Mark). Sabin Bergmann: „Mein Job sei am Markt noch ziemlich neu, also müßte ich mich erst mal prägnant verkaufen, hieß es. Man vermittelte mir also eine Grafikerin und Texterin, die meine Unterlagen professionell gestalteten.“ Es folgt die Eintragung beim Gewerbeamt (35 Mark) – und los geht's mit „Contelle“: Die frischgebackene Telefontrainerin stellt sich zunächst bei großen Firmen vor. Erster Kunde: die Ostfriesische Teegesellschaft (u. a. Meßmer- und Milford-Tee). Die ist sehr zufrieden, empfiehlt weiter. Das Arbeitsprinzip von Sabin Bergmann: Nach einem Vorgespräch im Unternehmen und Checks der Telefonarbeitsplätze ent-

wickelt sie auf die Firmen zugeschnittene Schulungskonzepte. Die bringt sie dann den Mitarbeitern – von der Telefonistin bis zum Kundenbetreuer – in Zweitageseminaren (Kosten ca. 7000 Mark) nahe. Rollenspiele, Rhetorik, Praxis-

STECKBRIEF

Fakten und Daten zum Telefontraining

DIE STARTKOSTEN

- Ausstattung (PC, Fax, Drucker, Kopierer, etc.) **15 300 Mark**
- Kosten/Monat (Miete, Telefon, Haftpflicht, Buchhaltung etc.) **2100 Mark**
- Werbung (Druck, Grafik, Branchenbuch etc.) **7000 Mark**

Insgesamt **24 495 Mark**

DIE FINANZIERUNG

- Eigenkapital **12 500 Mark**
- Dispo **11 995 Mark**

DAS UNTERNEHMEN

- Gründungsdatum **1. 11. 1992**
- Rechtsform **GbR**
- Beschäftigte bei Gründung **1**
- heute **1**
- Umsatz im 1. Jahr **48 000 Mark**
- heute **150 000 Mark**



Sabin Bergmann hat sich eine Marktlücke erobert

training – die Kurse kommen gut an, „weil ich handfeste Tips aus der Praxis gebe“. Erfolgsbilanz nach gut drei Jahren: „Contelle Telefontraining“ hat sich mittlerweile zum Selbstläufer entwickelt: „Ich muß gar nicht mehr dafür werben.“ Annette Hohberg