



27.11.2020

Interview mit global office-Telefonengel

Christel Paaßen arbeitet als erfahrene Telefonagentin bei global office. Der Telefondienstleister unterstützt Behörden in der Hotline-Kommunikation zu Corona. Das Besondere: mit ihrem Gefühl für Menschen und gute Kommunikation ist Christel Paaßen in der Lage, Anrufer auch in schwierigen persönlichen Situationen mit großem Engagement und Empathie richtig zu informieren und zu beruhigen.

Welche Art von telefonischen Anfragen zu Covid-19 beantworten Sie als Dialog Center-Agentin und „Telefonengel“ bei global office?

Es sind hauptsächlich Anrufer, die Bruchstücke von Informationen aus den Medien mitbekommen und sich nicht sicher sind, ob sie diese richtig verstehen. Ihre eigene Recherche zum Thema Corona scheitert dann an der Fülle veröffentlichter Texte und online-Beiträge hierzu.

Die häufigste Frage fängt mit den Worten an: „Ich habe gehört/gelesen, dass ... - und was bedeutet das jetzt für mich? Was muss ich tun?“.

Hier besteht die klare Erwartung, mit jemandem zu sprechen, der tief in alle Aspekte zu Covid-19 involviert ist und klare Auskünfte geben kann, wie z.B. einzelne Anordnungen genau umzusetzen sind, was sie genau bedeuten. Ein typisches Beispiel ist die Frage nach der Corona-Warn-App. „Meine Corona-Warn-App blinkt rot. Was mache ich jetzt, nachdem ich bei der Risiko-Ermittlung diesen Warnhinweis bekommen habe?“

Es rufen auch viele Unternehmer an, die wissen möchten, wie sie Corona-Hilfen formal beantragen, was sie ausfüllen und welche Nachweise sie zusammenstellen müssen. Bei ganz vielen Anrufern habe ich auch das Gefühl, dass sie mit der Situation insgesamt sehr überfordert sind, weil sie einfach nicht mehr verstehen, was gerade los ist.

Was mich immer wieder erstaunt und freut: es rufen auch des Öfteren eigene Mitarbeiter der jeweiligen Auftraggeber bei uns an und holen sich Input zu einzelnen Passagen ihrer eigenen FAQ. Sie möchten wissen, wie wir bestimmte Informationen vor dem Hintergrund unserer Erfahrung als Kommunikationsprofis verstehen und wie man sie aus unserer Sicht bestmöglich kommuniziert. Die Zusammenarbeit untereinander ist sehr eng und kooperativ.

Wie melden Sie sich und wie reagieren Anrufer auf Sie als Dialog Center-Agentin?

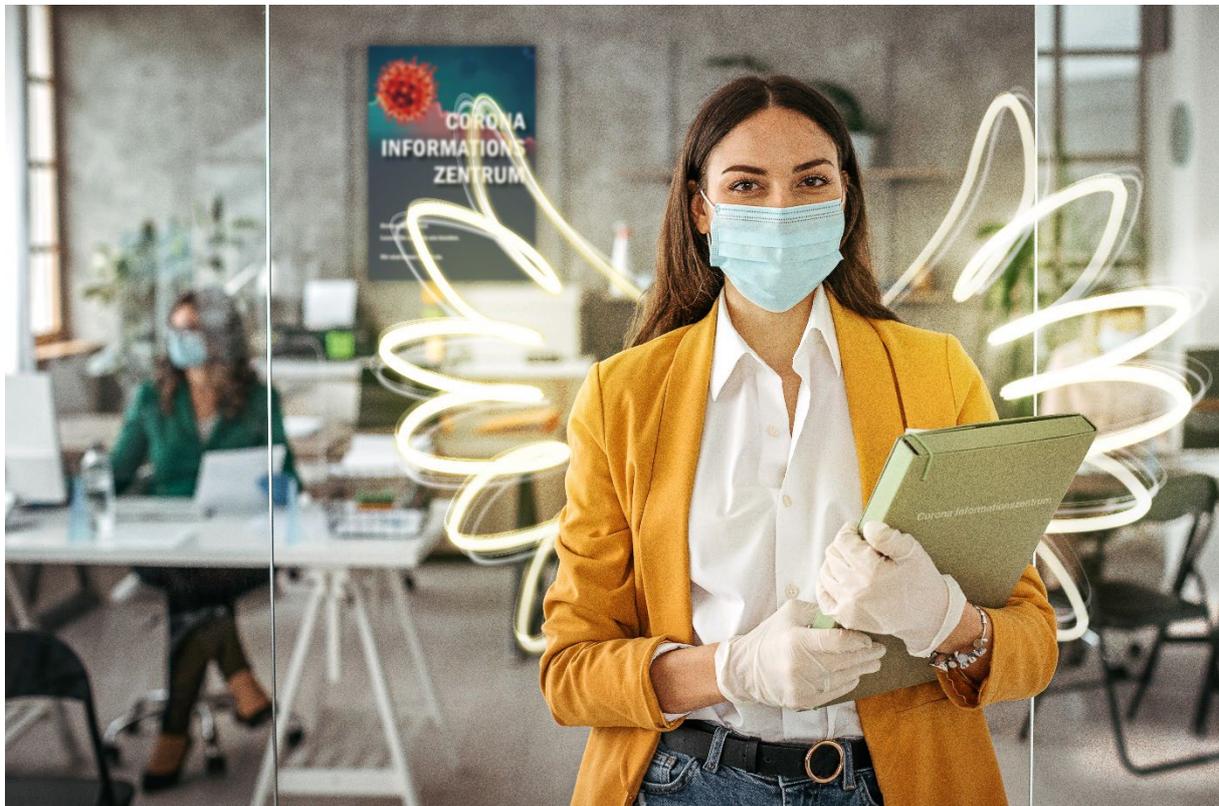
Bei den Coronavirus-Hotlines ist es so, dass wir relativ lange Texte sagen, wenn wir uns melden. Diese mit den jeweiligen Auftraggebern abgestimmten, standardisierten Meldetexte sind natürlich sehr wichtig, sie klingen aber auch etwas formal und steril. Damit nicht der Eindruck einer automatisierten Ansage entsteht, versuchen wir die Stimmlage so anzupassen, dass wir „echt“ klingen und sprechen bewusst unseren Vornamen und Namen aus. Die Reaktion darauf ist sehr positiv – ganz oft höre ich dann den folgenden Satz: „Gott sei Dank. Sie sind ja eine echte Person. Ich dachte, ich spreche mit einem Computer.“



Welche Personen oder Personengruppen rufen bevorzugt an?

Querbeet. Viele Einzelunternehmer, Selbstständige, auffällig viele Ärzte, aber auch eine Menge junger Leute. Jüngere fragen häufig nach den Ausgangsregelungen und wünschen sich Erklärungen zu den Funktionen der Corona-Warn-App. Menschen mittleren Alters, die sich den Risikogruppen zugehörig fühlen und Ältere haben meistens das Problem, dass ihnen jede Klarheit und Strategie in Bezug auf ihr eigenes Leben, ihr eigenes Verhalten und ihre eigene Sicherheit fehlt.

Ich ergänze daher fast jede meiner Antworten, auf die ich über umfangreiche FAQ-Listen und Datenbanken zugreife, mit der Formulierung „Das bedeutet für Sie, dass ...“ oder „In Ihrem Fall gilt, dass ...“ „Für Sie ist es wichtig, dass...“. Auf diese Weise „übersetze“ und erkläre ich die Informationen, die Anrufer aus anderen Medien beziehen oder die sie auf den Homepages der jeweiligen Behörden lesen. Hierbei ist es wichtig, sehr sperrig und schwierig formulierte Informationen in eine verständlichere Sprache zu überführen, die jeder verstehen kann.



Bildtitel: global office unterstützt Corona Informationszentren am Telefon
Bildrechte: global office GmbH

Wie viele Kontakte zu Corona-Themen haben Sie pro Tag?

Es gibt starke Schwankungen, die für uns aber völlig normal sind. Immer dann, wenn in den Medien viel Neues zu Corona berichtet wird, steigen die Anrufe explosionsartig an. Jede Pressekonferenz der Regierung führt zu neuen Updates. Dafür sind wir aber gut aufgestellt, wir kennen das. Der Montag ist oft der stärkste Tag, was die Zahl der Telefonate betrifft. Es sind dann gefühlt bis zu 150 Kontakte pro Tag. Einige dieser Telefonate dauern viel länger als andere Telefonate, die wir für verschiedene Branchen führen. Manche dauern 6 bis 7 Minuten, oft sogar 10 Minuten.



Was gehört für Sie zu den schwierigsten Momenten in der Telefonie zu Corona?

Was mir nicht leicht fällt, ist die Abmoderation von Telefonaten mit älteren Menschen, die sich große Sorgen machen. Ich weiß ja, dass sie in vielen Fällen mehr als jemals zuvor jemanden zum Reden brauchen in dieser schwierigen Zeit. Aber ich möchte natürlich möglichst vielen Personen helfen, die uns zu Corona-Themen anrufen und da muss ich manchmal das Telefonat höflich und vorsichtig beenden.

Welche Eindrücke am Telefon sind besonders positiv?

Man hört ja viel vom Corona-Leugnern und Querdenkern, aber die rufen bei mir zum Glück nie an. Das finde ich positiv. Die Anrufer, die ich am Telefon habe, sind meistens sehr freundlich, aber in vielen Fällen völlig überfordert mit der Situation. Wenn in seltenen Fällen einmal eine Kommunikation eskaliert, weil ich z.B. keine Anweisungen in Vertretung eines Gesundheitsamtes erteilen darf und der Anrufer mich dann fragt, ob ich dafür zu blöd bin, dann kann ich sogar damit umgehen. Ich kann es für mich einordnen und verstehe absolut, dass man bei Corona-Themen Ängste hat und mal die Nerven verlieren kann. Aber das kommt fast nie vor. Die Telefonate laufen insgesamt zu 99% sehr positiv und vernünftig ab.



Bildtitel: global office im Einsatz für Behörden und Verwaltungen
Bildrechte: global office GmbH



Wie schätzen Sie die zukünftigen Anforderungen ein z.B. auch in Bezug auf die Organisation von Impfungen und alle damit verbundenen Themen?

Ich recherchiere auch privat sehr viel zum Thema. Es interessiert mich sehr. Meine Erfahrung ist, dass die Menschen Informationen aus den verschiedenen Medien nicht mehr richtig aufnehmen können, weil es insgesamt zu viel ist. Sie lesen aber auch nichts mehr zu Ende, sie hören nicht mehr zu. Sie konzentrieren sich nicht. Deshalb verstehen sie Inhalte nicht mehr richtig. Alles was sie aufschnappen, ist auf wenige Schlagwörter reduziert und daraus entsteht ein großes Unverständnis und der Bedarf nach persönlichem Gespräch, nach Erklärung. Sie wollen mit Experten sprechen, die sie objektiv und neutral informieren. Alles was sie in den Medien zu Corona lesen, ist außerdem mit einer bestimmten Meinung belegt. Alle haben eine Meinung. Aber oft kommen gesicherte, neutrale und objektive Informationen zu kurz. Das liegt auch daran, dass es zu vielen Teilaspekten zu Corona noch keine gesicherten Informationen gibt. Und das erzeugt noch größere Unsicherheit. Hier können wir in Zukunft noch viel tun, um Menschen in Krisensituation richtig zu informieren und zu beruhigen.

Persönlich glaube ich, dass unser Arrangement für die Corona-Hotlines gerade jetzt auf einen wachsenden Bedarf stößt. Ich finde es fantastisch, Teil dieses Teams sein zu dürfen, das den Menschen in einer extrem schwierigen Zeit dabei hilft, Missverständnisse auszuräumen und Unsicherheiten zu nehmen. Den Gesundheitsämtern und ihren eigenen Mitarbeitern, denke ich, sparen wir immens viel Zeit, die Vielzahl von Seiten mit Informationen zu „wälzen“, denn deren Gedanken sind zurzeit ganz sicher mit anderen Prioritäten gefüllt.

Christel Paaßen, Telefon-Interview mit Anke Westerveld 25.11.2020

<https://www.global-office.de>



<https://www.youtube.com/watch?v=AACKyVzvbk8>

global office

global office gehört zu den Premium-Anbietern von Erreichbarkeitslösungen in Unternehmen. Als unternehmerisch denkender Leistungspartner übernimmt global office eingehende und ausgehende Telefonate für Wirtschaft und Verwaltung. Bei Telefonspitzen, Kampagnen oder im Saisongeschäft bietet global office mit seinen intensiv geschulten „Telefonengeln“ einen flexiblen und versierten externen Support an, der zu Umsatzsteigerungen und hoher Gästezufriedenheit führt. Hauptsitz des Unternehmens ist Montabaur, flächendeckende Franchise- und Produktions-Niederlassungen mit über 50 Standorten in Deutschland, Österreich und Namibia stellen hohe Kundennähe sicher. Erik Krömer ist Geschäftsführer des Unternehmens.



GLOBAL OFFICE
PRESSEMITTEILUNG

PRESSEKONTAKT

global office GmbH

Werkstr. 11, D-56410 Montabaur

presse@global-office.de

+49 2602 95004-0

www.global-office.de

IHRE ANSPRECHPARTNERIN



Anke Westerveld

anke.westerveld@global-office.de

+49 2602 95004-193