



# Kundenportale Grenzenlos erreichbar

## Bedeutung von Sprachen als Wirtschaftsfaktor

**K**eine Frage: Deutsche Unternehmen sehen inzwischen die besondere Bedeutung von Fremdsprachenkompetenz bei ihren Mitarbeitern, um den Erfolg des Unternehmens auszubauen und zu sichern. Der Bedarf wird zukünftig steigen.

Dabei liegt der Schwerpunkt des Fremdsprachenbedarfs eindeutig auf der mündlichen Kommunikationsfähigkeit und dem allgemeinen Wortschatz. Weitere Schwerpunkte bilden das Fachvokabular und das Hör- und Leseverständnis. Erst deutlich danach folgen Grammatikkenntnisse, schriftliche Fähigkeiten und Übersetzungen.



Native-speaker im ServiceCenter bei TEMA Marketing

Sprachkompetenz erfährt besondere Förderung bei Funktionsträgern für persönliche Meetings, Telefonkonferenzen, Verhandlungen und Präsentationen. Auch Mehrsprachigkeit in Internetpräsenzen oder automatischen eMailrespondern gehört zum Standard. Aber ausgerechnet in den Kundenportalen, in denen die große Menge der Kundenanfragen ankommt, wie z.B. Telefonzentralen, ServiceCenter, Hotlines, Supportabteilungen, Bestellannahmen, Reservierungsservices, Leitstellen, etc. wird Sprachkompetenz kaum berücksichtigt.

Internationale Unternehmen benötigen jedoch Lösungen, bei denen sich das Thema Globalisierung in Sprachkompetenz widerspiegelt. Intelligente Routings haben für den telefonischen Kundendialog schon lange

Möglichkeiten geschaffen, dezentrale ServiceCenter weltweit zu installieren. Unternehmen haben bis vor ca. 3 Jahren diesen Weg aus Mangel an Alternativen gewählt. Dezentrale Lösungen stellen höchste Anforderungen an Qualitätsmanagement und Prozessstandardisierung und zeigen daher gerade an den beiden sensibelsten Stellen des Projektmanagements die größten Schwachstellen mit gravierenden Auswirkungen auf Kundenzufriedenheit und Kosten.

Die Alternative für national ansässige Unternehmen mit internationalen Kundenkontakten ist die Rückführung von dezentralen Einheiten zu einer zentralen Lösung.

Projektmanagement, Qualitätsmanagement und Prozessstandardisierung lassen sich zentral auf höchstem Niveau für alle angegliederten Länder realisieren.

Daher hat TEMA Marketing seit mehreren Jahren systematisch ein internationales Team von muttersprachlichen native-speakern aufgebaut. Premium-Namen der deutschen Wirtschaft aus den Bereichen Health-Care, Pharma, Druckmaschinen, Agrartechnik / Landmaschinen und Airlines überlassen ihre Kundenbetreuung und Market Research den Kommunikationspezialisten von TEMA Marketing.

Im Jahr 2009 hat TEMA Marketing mit seinem internationalen Team im Auftrag seiner Kunden in 37 Länder weltweit kommuniziert. Hierfür waren native-speaker für 20 Fremdsprachen Voraussetzung: Amerikanisches Englisch, Arabisch,ritisches Englisch, Dänisch, Finnisch, Flämisch, Französisch, Griechisch, Italienisch, Japanisch, Kroatisch, Litauisch, Mazedonisch, Russisch, Schwedisch, Serbisch, Spanisch, Tschechisch, Türkisch und Ukrainisch.



2009 kommunizierte TEMA Marketing in 37 Länder

Die Unternehmen profitieren von der Standortnähe zu ihrem Dienstleister und werden von native-speakern repräsentiert, die sich nicht nur über Sprache qualifiziert haben, sondern insbesondere durch die Ausbildung des TEMA-eigenen zertifizierten Trainingscenters in den Themen Kommunikation, Serviceorientierung und CRM-Anwendung spezialisiert wurden. Wenn Telefonzentralen und Serviceabteilungen von TEMA-Kunden über eigene Inhouse-Units verfügen, deren Kompetenz über Sprachenskills erweitert werden soll, sind die Kommunikationsspezialisten ebenfalls stark nachgefragt, weil sie innerhalb weniger Tage für die Unternehmen den Schritt in die Internationalisierung ermöglichen.

Native-speaker von TEMA Marketing trifft man daher als multikulturelles Team im eigenen ServiceCenter an als auch bei Kunden vor Ort. Die strategische Ausrichtung, Auslandsmärkte von Mannheim aus kommunikativ zu betreuen, gibt den Unternehmen die Sicherheit, sich ihrerseits immer kurzfristig und flexibel mit einem ISO-zertifizierten Partner allen Anforderungen stellen zu können.



Ute Will-Ellinghaus  
TEMA Gesellschaft für  
Marketing-Service mbH  
Dynamostraße 15  
68165 Mannheim  
www.tema-marketing.de

