

# Wittenberg

*Mit spezialisierten Mitarbeitern und intensivem Kontakt zu Auftraggebern seit 18 Jahren als Call-Center erfolgreich*

## Kontakt

**Charisma Kommunikationsmarketing GmbH**  
 Juristenstraße 19  
 06886 Lutherstadt Wittenberg  
 Tel. 03491 760  
[www.charisma-callcenter.de](http://www.charisma-callcenter.de)

Der Wettbewerb unter den Call-Centern ist hart. Wie es dennoch gelingen kann, hier Fuß zu fassen und nachhaltig erfolgreich zu sein, zeigt das Beispiel der Charisma Kommunikationsmarketing GmbH. Sylvia Guttenberger gründete das Unternehmen im Jahr 2000 als erstes Call-Center in Wittenberg und als erstes Call-Center in Deutschland mit Spezialisierung auf die Baubranche. Ihr Erfolgsrezept: sich auf langfristige Auftraggeber konzentrieren und diese mit individueller Vertriebsunterstützung und fachlich spezialisierten Mitarbeitern persönlich betreuen.

## Erfahrung half bei Firmengründung

„Wir sind klein gestartet“, sagt die gelernte Industriekauffrau aus Wittenberg. Sie hatte zuvor in einem bundesweit agierenden Hausbauunternehmen gearbeitet, das mit eigenem Service-

telefonisch Kunden betreute. Sylvia Guttenberger fand diese Form der Kommunikation fortschrittlich und spannend. Einige Jahre später reifte bei ihr die Idee, sich selbstständig zu machen. Sechs Monate vor der Gründung knüpfte sie Kontakte, arbeitete Finanzplanung und Konzepte aus, erledigte Behördengänge, erstellte Vordrucke und Außenwerbung. Mitte des Jahres 2000 bezog Guttenberger mit drei Mitarbeiterinnen ein Büro in der Juristenstraße.

## Maßgeschneiderte Vertriebsunterstützung

Bereits nach einem Jahr traf die Flaute in der Bauwirtschaft das kleine Call-Center hart. „Wir mussten uns auf den klassischen Telefonverkauf umorientieren, doch Zeitschriften-Abonnements sind nicht meine Berufung“, hat die Chefin schnell gemerkt. 2007 zog sie die Reißleine, Charisma kam zu seinen Wurzeln zurück. Das bedeutet: maßgeschneiderte Dienstleistungen für Firmen der Bau- und Sanierungsbranche und für Kleinstunternehmen bis zu deutschlandweit tätigen Vertriebssystemen zu erbringen. Die Mitarbeiter von Charisma qualifizieren so etwa Bauanfragen und vereinbaren Termine für die Fachberater. „Damit stellen wir sicher, dass Interessent und Berater passend zusammenkommen“, erläutert Guttenberger. Zudem befragt Charisma Kunden zur Zufriedenheit und übernimmt Marktanalysen.

## Intensive Schulung

Dem geht neben sorgfältiger Planung ein projektbezogenes Training voraus, bei dem die Mitarbeiter des Call-Centers speziell geschult werden. Sie entwickeln gemeinsam Leitfäden und befassen sich intensiv mit dem Auftraggeber und dessen Anforderungen. Zudem findet stets eine Rückkopplung mit dem Kunden

statt. „Diese hohe Betreuungsintensität können große Call-Center gar nicht leisten“, so Guttenberger.

## Dialog auf Augenhöhe

Für die Gespräche, welche die Mitarbeiter von Charisma täglich führen, gilt: „Wir fragen nicht einfach ab, wir sprechen mit den Menschen“, erläutert die Geschäftsführerin. Ihr Motto: „Brenne für die Sache, die du tust. Klebe nicht am Leitfaden, sondern führe einen Dialog auf Augenhöhe. Sei herzlich, sei ehrlich.“ Dies würden ihre Auftraggeber schätzen, deshalb lebe Charisma seit fünf Jahren ausschließlich von Empfehlungen. „Diese fallen nicht vom Himmel, wir müssen sie uns in unserer vom schlechten Ruf behafteten Branche täglich schwer erarbeiten.“ Gemeinsam mit seinen Auftraggebern entwickelt das Team von Charisma so stets neue Projekte, die an den aktuellen Bedürfnissen der Unternehmen orientiert sind.

## Mitarbeiter binden

Den ganzen Tag am Telefon mit Menschen reden, bleibt ein Knochenjob, weiß die Chefin. Sie versucht durch ein gutes Umfeld ihre Mitarbeiter zu motivieren. Seit dem Umzug 2017 in ein dreigeschossiges Altstadt-Bürohaus kann das Call-Center seinem 18-köpfigen Team einen Aufenthalts- sowie Seminarraum, eine gemütliche Küche, Dachterrasse und einen Mutter-Kind-Raum bieten. Offene Raumgestaltung, Farbgebung und moderne Einrichtung heben sich vom üblichen Großraumbüro wohltuend ab. „Mitarbeiter von heute wollen sich wohlfühlen. Dies spiegelt sich in den Ergebnissen wider“, so die Geschäftsführerin. Auch dies ist ein Grund, weshalb das Call-Center schon so lange erfolgreich am Markt besteht.

KARINA BLÜTHGEN



Persönlicher Kontakt ist Unternehmensgründerin Sylvia Guttenberger (l.) wichtig – bei Kunden wie bei Mitarbeitern. Neben ihrem Beruf engagiert sich die Wittenbergerin auch bei einem Kinderhilfsprojekt in Namibia. Dieses unterstützt den Bau einer Schule und hat einen Garten mit 70 Obstbäumen angelegt, um den Menschen im eigenen Land eine Perspektive zu geben: [www.zukunft-afrika-ev.com](http://www.zukunft-afrika-ev.com).