

YES, WE CARE!

Claudia Gabler

JUBILÄUM Am 1. September 2000 legte ein kleines Callcenter-Team von acht Personen in der Berner Stauffacherstrasse los. 10 Jahre später zählt cosma dialog zu einer festen Grösse in der nationalen Callcenter-Landschaft. Unternehmerin Barbara Schär über Qualität und was «We Care» für ihr Team und ihre Auftraggeber bedeutet.

Vor genau 10 Jahren wurde der Grundstein für die cosma dialog auf dem Handelsregisteramt in Bern gelegt. In der Zwischenzeit wurden ca. 1,2 Mio. Inbound Calls und ca. 8,8 Mio. Outbound Calls getätigt, 1 Mio Mails bearbeitet, ca. 59 911 Kaffees getrunken – mit einem Satz: Die «Cosmapoliten» haben sich als fixer Stern am Schweizer Contactcenter-Firmament etabliert. CMM durfte zum 10-jährigen Jubiläum einen Blick hinter die Kulissen der Qualitätsanbieterin werfen und das durchschnittlich 100-köpfige Team rund um Barbara Schär kennenlernen. Denn: «Die Menschen machen den Unterschied», ist Barbara Schär überzeugt.

cosma dialog ag Ihre B2B- und B2C-Spezialistin für

- Betreuung von Beratungs-, Service und Informationslinien
- Reklamationsmanagement
- Adressdatenveredelung/Datenbankverifizierung und -qualifizierung
- Zufriedenheitsanalysen, Kundenbefragungen
- Telefonzentrale
- Inkassomanagement
- Aussendienst terminieren und betreuen
- Response-Center bei Direktmarketingmassnahmen
- Marktforschung/Bedarfsabklärung/Potenzialanalyse

Einzigartig in der Branche

Das eigentümergeführte und hauptsächlich national agierende Unternehmen punktet durch Nähe, Menschlichkeit und kontinuierliche Qualitätsausrichtung. «Unsere Auftraggeber schätzen unser persönliches Engagement und die kurzen Entscheidungswege», so Barbara Schär. Darüber hinaus hält sich die Fluktuation bei cosma dialog branchenuntypisch sehr gering. «Unsere langjährigen Mitarbeiter haben eine sehr gute Beziehung zu unseren langjährigen Auftraggebern», erzählt Barbara Schär. Dies ermöglicht beständige und kontinuierliche Projektentwicklung und Prozessoptimierung. «Einander gut zu kennen bringt langfristig viele Vorteile», ist die Unternehmerin überzeugt.

Potenziale ausschöpfen

140 Agenten betreuen aktuell vorwiegend Schweizer KMU. Dabei geht es in erster Linie darum, deren Potenziale voll auszuschöpfen. «Ich habe die Erfahrung gemacht, dass in unserer globalisierten Welt wieder persönlicher und regionaler Bezug gefragt sind», berichtet Barbara Schär. Ihr Unternehmen profitiert von Empfehlungen der Auftraggeber und ihrem loyalen Team. «Unse-



«Weil wir, nebst Daueraufträgen, auch regelmässig aufgrund neuer Themen mit unterschiedlichen Anforderungen einem neuen Challenge gegenüberstehen und wüßs fescht mönschelet bi üs.»

Theodor Frauenknecht;
Teamleitung



«Telefonmarketing: Unwort für viele, darf ich es täglich für manchen korrigieren. cosma dialog? Eine Familie! Bleiben wollte ich zwei Monate, dabei bin ich Jahre!»

Hans Rudolf Thomann;
Agent



«cosma dialog ist in allen Bereichen «cosmapolitisch», kundennah, innovativ. Daher wünsche ich der cosma dialog und dem gesamten Team in 10 Jahren ein weiteres 10-jähriges Jubiläum.»

Monica Cortesi;
Junior-Teamleitung



«Ich habe Schriftsetzer gelernt, habe jedoch mit 30 Jahren auf Telemarketing umgesattelt. Da ich ein kommunikativer Mensch bin, liebe ich es, täglich am Puls diversester Branchen zu sein!»

Daniel Besmer;
Agent



«Es ist jeden Tag eine Freude, mit einem so motivierten und engagierten Team zu arbeiten.»

Gioia Menduni;
Teamleitung



«In der cosma dialog ag Bern habe ich das gefunden, was meine Maxime im Arbeitsleben ist. Lebensqualität, Ethik, Moral, Respekt und das Streben nach mehr. Menschen mit /für Menschen.»

Jürg Lengauer;
Betriebsleiter COO



«Die Arbeit in der cosma ist sehr abwechslungsreich mit verschiedenen Kampagnen und verschiedenen Kunden, das ist herausfordernd aber das mag ich gerne. Und da im Team offen und produktiv kommuniziert wird, macht die Arbeit auch sehr viel Spass.»

Mimoza Gjocaj;
Junior-Teamleitung



«Interessante, motivierte und engagierte Menschen, die alle an einem Strick ziehen um ihren persönlichen und beruflichen Erfolg zu haben, das macht die cosma dialog aus.»

Pia Aebischer;
Assistenz HR & QS



«Es gibt viele Gründe warum ich gerne in der cosma arbeite, aber zwei möchte hervorheben: das gute, entspannte Arbeitsklima, die Zusammenarbeit mit den unterschiedlichsten Menschen einerseits und für mich sehr wichtig: die grosse technische Innovationsbereitschaft der Firma.»

Jürg Surdez;
EDV-Verantwortlicher



«Die cosma dialog fordert von mir alles, jedoch gefällt es mir, mit so vielen Menschen und ihren Charakteren in einem Team zu arbeiten. Das gibt mir einen guten Ausgleich in meinem Leben.»

Suzanne Morandi;
HR & Finanzen



«Die Arbeit in einem engagierten Team und der Kontakt mit spannenden Kunden stellen mich jeden Tag vor neue Herausforderungen. Ich schätze den angenehmen und respektvollen Umgang unter den Mitarbeitenden.»

Andrin Steinegger;
Projektleitung



re Mitarbeiter sind unser Potenzial», ist Barbara Schär überzeugt. Das dynamische und individuelle Team verhält sich im Kundenkontakt ebenso flexibel, individuell und voller Dynamik. Nahe beim Kunden und seinen Bedürfnissen zu sein, hat hierbei immer oberste Priorität.

Qualität auf allen Linien

Als eines der ersten Unternehmen hat cosma dialog 2008 den Ehrenkodex für Telemarketing

unterzeichnet. Für 2010/11 ist der nächste Schritt, die Europa-Zertifizierung EN15838, geplant. Denn auch im Inbound orientiert sich cosma dialog stets an allen relevanten Qualitätsaspekten. Dabei haben intensive Schulungen und Coachings der Mitarbeiter oberste Priorität. Aber auch neueste Technologien und professionelles Projekt- und Prozessmanagement zählen zu den Stärken der Outsourcing-Dienstleisterin. Und über all dem steht der gemeinsame «We Care»-Gedanke: «We Care ist unser Versprechen. Darunter verstehen wir, dass wir uns intensiv mit unserem Auftraggeber und dem Auftrag auseinandersetzen mit dem Ziel, aussergewöhnliche Leistungen und Resultate zu erzielen», schliesst Barbara Schär. ■



«Die prägnante Arbeit mit allen Mitwirkenden – die menschlich, fachlich sowie sachlich zusammenfließt – und die Basis hoher Arbeitsqualität bildet, macht die cosma dialog aus.»

Ilknur Kalkandelen;
Teamleitung



«Das Arbeiten in einem kleinen und feinen Betrieb wie unserem, ermöglicht uns das Einbringen von vielen Ideen, zudem ist es immer wieder eine neue Herausforderung, so viele Persönlichkeiten zu führen.»

Marcel Roth;
Teamleitung



«Die cosma dialog bietet vielfältige und herausfordernde Arbeit, die zu Höchstleistungen motiviert. Das Bedeutsamste dabei ist für mich, den verschiedenen Menschen etwas beizubringen und sie zum Erfolg zu führen.»

Asljian Saiti; Teamleitung



cosma dialog

cosma dialog ag
 Stauffacherstrasse 62, CH-3014 Bern
 Telefon 031 335 27 27
 Mail office@cosmadiolog.ch,
 Web www.cosmadiolog.ch