

2017 / Text Dr. Ellen Steffi Widera



Das Erfolgsrezept der Mitarbeitertrainings von Petra Goller besteht im Wesentlichen aus drei Zutaten: Motivation, Begleitung und Wertschätzung. Das Ergebnis ist die Basisnahrung eines jeden Unternehmens, das hohen Wert auf Kundenbindung und die Kommunikation mit dem Kunden legt. Und gute Kundenkommunikation fängt bei einer guten Mitarbeiterkommunikation an.

Seit 2013 ist Petra Goller unter anderem für Europas größte Versandapotheke und bekannteste Apothekenmarke in Deutschland, DocMorris, tätig. Die Produkte, die Doc Morris vertreibt, sind beratungsintensiv. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenservice erhalten daher umfangreiche Produktschulungen.

Doch neben der fachlichen Kompetenz ist die Entwicklung der kommunikativen und persönlichen Fähigkeiten jedes einzelnen Mitarbeiters von besonderer Wichtigkeit. Und hier kommt Petra Goller ins Spiel. Regelmäßig ist die Bambergerin vor Ort in Heerlen in den Niederlanden.

„Ausgangspunkt des Schulungs- und Qualifizierungskonzepts war, dass sich DocMorris 2013 das Ziel gesetzt hatte, die Qualität, die Produktivität und die Eigenverantwortlichkeit seiner Mitarbeiter kontinuierlich zu steigern,“ berichtet Petra Goller. Dafür entwickelte das Führungsteam des Customer Services unter der Leitung von Matthias Murin intern ein spezielles Kommunikationskonzept. Dieses Konzept bildet die Grundlage für die von Petra Goller speziell konzipierten Trainings und Side-by-Side Coachings im Bereich Servicekommunikation.

„Nichts ist für den Kunden schlimmer, als einen Ansprechpartner zu haben, der standardisierte, vorformulierte Satzhülsen benutzt“, so Goller. „Deshalb ist mein Ansatz, individuelle Spielräume zu schaffen, die ein freies Sprechen ermöglichen. Ich versuche, mit unterschiedlichen Methoden die Sprachkreativität jedes Einzelnen anzuregen, ganz wie es ihm entspricht und womit er sich wohl und sicher fühlt, ohne jedoch die fachliche, professionelle Ebene zu verlassen. Das ist eine nicht zu unterschätzende Grundlage für eine echte Kundenbeziehung.“



Von Anfang an wurden in dieses Konzept Führungskräfte und Mitarbeiter eingebunden. Die Trainings und Coachings geschehen in enger Abstimmung mit den Führungskräften, denen Petra Goller ebenfalls beratend und unterstützend zur Seite steht. Nur so ist ein gemeinsamer Konsens möglich. „Ein Team, das „eine gemeinsame Sprache“ spricht, lässt das Ganze auch in der Praxis funktionieren und macht das Ergebnis rund“, bringt es die Personaltrainerin auf den Punkt.

Dabei steht der Aspekt der richtigen Gestaltung von Kundenbeziehungen seit langem im Fokus. Die gelernte Speditions- und Personalkauffrau sammelte jahrelang Berufserfahrung in der Projektkoordination bei Neukundenimplementierung und in der Personalentwicklung einer mittelständischen Unternehmensgruppe in der Logistik- und Dialogmarketingbranche. 2005 gründete Petra Goller ihr Unternehmen PeGo und bietet seitdem als qualifizierter Trainer (DVNLP) und Systemischer Coach (ICI) mit Weiterqualifizierungen u.a. als TMS-Trainer und Berater nach Margerison-McCann und Lifo Analyst praxisorientierte Trainings und Coachings an.

„Petra Goller kommt aus der Praxis. Sie weiß, wovon sie spricht. Die Mitarbeiter fühlen sich auf Augenhöhe wahrgenommen und wertgeschätzt“, erläutert der Leiter des Customer Services, Matthias Murin. Er berichtet, dass insbesondere das Jahr 2015 eine Herausforderung für die Versandapotheke DocMorris darstellte. „Der lange Poststreik bewirkte ein erhöhtes Aufkommen von Nachfragen, die ruhig und deeskalierend beantwortet werden mussten. Es funktionierte und die Kunden blieben DocMorris treu“.

Nicht nur in einer solchen Ausnahmesituation sind es die praxisorientierten Trainings und Coachings, die das Herzstück der Arbeit von Petra Goller ausmachen. Berücksichtigt wird immer ein ganzheitlicher Ansatz, der Mensch steht im Mittelpunkt: „Ein Mitarbeiter, der sich in seinem täglichen Tun wertgeschätzt fühlt, wird auch dem Kunden Wertschätzung und Empathie entgegen bringen können“. Deshalb wurde sehr stark auf das Element „Begleitung“ als anerkennende Grundhaltung gesetzt: Ob neu am Arbeitsplatz oder langjähriger Profi, jeder braucht Begleitung. Der Coach gibt konstruktives Feedback, Tipps und Hinweise. Mitarbeiter und Mitarbeiterin handeln weiterhin eigenverantwortlich. So lässt sich immer wieder aufs Neue Motivation und Freude an der Arbeit erzeugen.

Das hört sich einfacher an als es ist. Stets wechselnde Gesprächspartner, eine breites Sortiment durchaus beratungsintensiver Produkte, sensible Themen, eine hohe Taktung: Die Arbeit im Servicecenter kann auch kräftezehrend sein. Ein wichtiger Punkt in der Mitarbeiterentwicklung ist zunehmend die Stärkung der Resilienzkräfte. Der Erfolg ist messbar: Auch in der aktuellen Benchmarkstudie diesen Jahres schnitt die Servicequalität von DocMorris sehr gut ab.