

Süddeutsche Zeitung

MÜNCHNER NEUESTE NACHRICHTEN AUS POLITIK, KULTUR, WIRTSCHAFT UND SPORT

DEUTSCHLANDAUSGABE

7

München, Samstag Sonntag, 12.-13. April 1997

53. Jahrgang / 12. Woche / Nr. 84 / 2,50 DM



IM GESPRÄCH: Sabin Bergmann

Mit Service in die Selbständigkeit

Die 28jährige Nachwuchsunternehmerin des Jahres hat mit kundenorientiertem Telefontraining Erfolg

„Es kommt darauf an, nicht das zu verkaufen, was man hat, sondern das zu entwickeln, was sich ein Kunde wünscht.“ Auf diese einfache Formel bringt die Hamburgerin Sabin Bergmann das Rezept für eine erfolgreiche Dienstleistung. Der Erfolg ihrer Firma Contelle Telefontraining gibt ihr Recht: Vor wenigen Wochen wurde die gerade 28jährige vom Verband deutscher Unternehmerinnen (VdU) zur „Nachwuchs-Unternehmerin 1997“ für den Bereich Dienstleistungen gekürt. Fleiß und Durchsetzungswille überzeugte die Jury. Sabin Bergmann sei „ein Vorbild für jeden, der den Schritt in die Selbständigkeit wagen will“.

Was ist das also für eine Frau, die zu einem Zeitpunkt bereits eine eigene Firma gründete, an dem viele ihrer Altersgenossen noch nicht einmal ihre Ausbildung beendet haben? Die gelernte Industriekaufmannin nennt als die wichtigsten Antriebsfedern für ihren Erfolg die Begeisterung für den Dienstleistungsgedanken, die Freude selbständig zu arbeiten und den alltäglichen Frust über Unfreundlichkeit und Unprofessionalität. „Ich hatte die totale Überzeugung, daß ich es kann und die Lust in meinem Berufsleben etwas zu ändern.“

Nach ihrer Lehre hatte die Jung-Unternehmerin zunächst drei Jahre im Verkaufsdienst eines HiFi-Herstellers und als Teamleiterin in einer Telefon-

Marketing-Agentur gearbeitet. Mit diesem Know-how im Rücken fühlte sie sich 1992 reif genug für den Schritt in die Selbständigkeit – mit gerade 24 Jahren. „Im Angestelltenverhältnis hatte ich mit so vielen Dingen zu kämpfen, die meiner Meinung nach mit meinem Beruf nichts zu tun hatten – feste Arbeitszeiten, Motivation unmotivierter Kollegen und so weiter.“ Die Praxiserfahrung, die in jedem Beruf „superwichtig ist, um mit Begeisterung und Überzeugung arbeiten zu können“, gab ihr zudem die nötige Routine, sich auch auf eigenen Beinen in allen Lagen sicher zu fühlen. Neben den eigenen Erfahrungen setzte Sabin Bergmann auf das Know-how von Experten – in ihrem Fall von der Hamburger Initiative „Senioren beraten junge Unternehmer“ und einer privatwirtschaftlichen Existenz- und Gründungsberaterin, mit der sie auch heute noch zusammenarbeitet. Denn Praxiserfahrung und fundierte Planung der Existenzgründung sind für die Telefon-Trainerin der Schlüssel zum Erfolg. Die Senioren – eine Initiative pensionierter Top-Manager, die ihr Wissen an junge Menschen weitergeben wollen – rieten der Existenzgründerin, von Anfang an auf ein professionelles Auftreten zu achten. „Ich habe damals in 97 Sätzen erklärt, was ich will, doch die sagten nur ‚Nein, das muß prägnanter werden‘.“ Also engagierte Sabin Berg-

mann eine Graphikerin und eine Texterin, um ein einprägsames Logo und eine professionelle Präsentationsmappe anbieten zu können. „Ich habe schnell gemerkt, das war der richtige Tip.“ Vom ersten Auftrag ein Fax anzuschaffen, vom zweiten dann ein Kopierer – diese Vorstellung habe sie umgehend über Bord geworfen. „Man braucht alles Material, um von Anfang an Professionalität anbieten zu können.“ So besorgte sich die damals 24jährige einen Dispo-Kredit von 10 000 Mark und machte zudem 15 000 Mark Eigenkapital locker. Nach einem dreiviertel Jahr harter Akquisearbeit hatte sie mit ihrem Unternehmen Fuß gefaßt, nach etwa einem weiteren Jahr kam Contelle Telefontraining in die Gewinnzone. Heute macht Sabin Bergmann einen Jahresumsatz von etwa 180 000 Mark. Bis zu 7000 Mark für ein zweitägiges Seminar müssen dabei pro Teilnehmer bezahlt werden. Doch für Kunden wie Mercedes Benz, Greenpeace oder den Baufinanzierer Schwäbisch Hall scheint sich der Aufwand zu lohnen. „Der Trend ist, die Kunden, die man hat, superprofessionell zu betreuen, bestehende Kunden an sich zu binden.“ Und dabei ist das Telefon natürlich eines der wichtigsten Instrumente. Unternehmen in der Bundesrepublik wendeten nach einer Studie des Deutschen Direktmarketing-Verbandes 1996 etwa 3,7 Milliarden Mark-

für Telefonmarketing auf. 1988 waren es nur 1,4 Milliarden. An diesem wachsenden Kuchen will Sabin Bergmann natürlich kräftig teilhaben.

Sabin Bergmann weiß, wovon sie spricht. Schließlich zeigt sie ihren Kunden am eigenen Beispiel, wie man mit Service und Kundenorientierung erfolgreich sein kann. Und da die Warteliste potentieller Kunden immer länger wird, hat sie sich nun zur Expansion entschlossen. Seit Anfang 1997 sucht sie 15 Franchise-Partner, um mit Contelle bundesweit präsent zu sein. Ziel ist es, auch weiterhin den hohen Anspruch zu erfüllen, den die Nachwuchsunternehmerin an sich selbst und ihre Firma stellt. Deshalb sieht sie sich auch nicht in Zeitdruck. „Ich will nicht schnell wachsen, sondern kontrolliert und den Qualitätsstandard halten.“

Für alle, die ihrem Weg in die Selbständigkeit folgen wollen, sieht Sabin Bergmann gute Chancen – vor allem im Dienstleistungsbereich. Denn immer mehr Dienste würden nur dann nachgefragt, wenn sie auch wirklich gebraucht werden. „Und dann sind absolute Spezialisten gefragt.“ Der Tip der Jung-Unternehmerin an alle potentiellen Existenzgründer: An sich und die eigene Idee glauben, sich unbedingt professionell beraten und motivieren lassen und sich von Hiobsbotschaften nicht abschrecken lassen. HENRY STERN