

## Stellenantritt im Bereich Kundendienst/Kundenbetreuung

*Frau C. (54) berichtet über ihre Erfahrungen während ihres Stellenantritts in der Kundenbetreuung bei einem Mobilitätsanbieter.*

### **Was ist Ihr beruflicher Hintergrund?**

Ich habe eine kaufmännische Ausbildung und das Wirtschaftsdiplom absolviert, später bildete ich mich zur Führungsfachfrau weiter. Zudem schloss ich mehrere Sprachdiplome ab.

### **Welche Trainingsmassnahmen haben Sie in der Minira vor dem Stellenantritt absolviert?**

Bei der Minira habe ich an einem dreimonatigen Belastbarkeits- und an einem sechsmonatigen Aufbau- und Ausbaubildung teilgenommen. Dabei nahm ich alles in Anspruch, was mir angeboten wurde: neben den praktischen Arbeitsmodulen – kaufmännischen Tätigkeiten in Büro und am Empfang – ging ich einem kognitiven Training nach und frischte meine Computerkenntnisse auf.

### **Wie haben Sie sich auf den Wiedereinstieg in den ersten Arbeitsmarkt vorbereitet?**

Von meiner Bezugsperson erhielt ich Unterstützung beim Erstellen der Bewerbungsunterlagen. Danach fokussierte ich mich stark auf den Bewerbungsprozess. Bei der Stellensuche war ich selber sehr aktiv, beispielsweise installierte ich mir Job-Alerts bei Suchportalen. Der interne Arbeitsvermittler bahnte dann die Kontakte zu potenziellen Arbeitgebern an und fungierte als Türöffner.

### **Wie kamen Sie zu Ihrer Stelle? Was hat Ihnen bei der Suche geholfen?**

Die Unterstützung durch den Arbeitsvermittler war sehr wertvoll, sodass ich mich auf die anderen Aspekte des Bewerbungsprozesses konzentrieren konnte. Ich erhielt dann nach zwei Vorstellungsgesprächen eine direkte Festanstellung beim Betrieb mit Vollzeitpensum. Trotzdem konnte ich mit einem 50%-Pensum starten und im Verlauf eines halben Jahres meine Präsenz und Leistungsfähigkeit auf 100% aufbauen. Dies wurde auch dadurch ermöglicht, dass die IV den Arbeitgeber mit Einarbeitungszuschüssen entschädigte.

### **Was umfasste Ihr Stellenprofil, was gehörte zu Ihren Aufgaben?**

Ich war erste Ansprechperson für Kundenkontakte im Unternehmen. Meine Hauptaufgabe bestand darin, Reparaturanfragen entgegen zu nehmen und in enger Zusammenarbeit mit der Werkstatt zu koordinieren. Dazu gehörten verschiedene Arbeitsschritte wie Telefon-, Mail- und persönlicher Kontakt, die Auftragserfassung und die Rechnungsstellung. Ausserdem übernahm ich die Stellvertretungen meiner Kolleginnen in den Kundendiensten der anderen Bereiche.

### **Was waren positive Erfahrungen beim Wiedereinstieg in eine Arbeitsstelle?**

Die Tatsache, dass ich zurück in die Arbeitswelt gehen konnte und es mir gesundheitlich gut ging dabei, war sehr wertvoll. Dass ich direkt eine Festanstellung erhalten habe, hat sich positiv auf mein Selbstwertgefühl ausgewirkt.

**Was waren Ihre grössten Erfolgserlebnisse oder Entwicklungsschritte? Auf was sind Sie besonders stolz?**

Als wesentliche Schritte habe ich die Pensumssteigerungen in Erinnerung. Ausserdem kam ich immer mehr in die Materie rein und konnte zunehmend selbständiger arbeiten, mehr lernen und auch mehr leisten. Dass ich diesen direkten Wiedereinstieg geschafft habe und wieder mit beiden Beinen im Leben stehe, macht mich stolz.

**Was waren die grössten Herausforderungen und wie haben Sie diese gemeistert? Was hat Sie dabei unterstützt?**

Ich stand mir oft selbst im Weg. So wollte ich am Anfang nicht einsehen, dass ich noch nicht ganz so viel Leistung erbringen konnte, wie ich mir das vorgestellt hatte, in dem Sinne, dass es noch einen Moment länger dauerte, bis ich wieder voll leistungsfähig war. Die Gespräche mit meiner Bezugsperson und meinem Psychotherapeuten halfen mir dabei zu erkennen, dass dies zum normalen Prozess gehört und ich nicht aus der Reihe tanze, wenn ich manche Dinge nicht sofort erreiche.

**Wie haben Sie die Zusammenarbeit mit Ihrer Arbeitgeberin und weiteren Stellen erlebt?**

Die Zusammenarbeit mit meinem Arbeitgeber war positiv, er nahm mich ernst und nahm sich Zeit für den regelmässigen Austausch. So fühlte ich mich nicht alleine gelassen. Wenn ich etwas wissen wollte, konnte ich jederzeit fragen.

Von meiner IV-Beraterin bin ich begeistert. Sie hat verstanden, was mein Problem ist und mich entsprechend unterstützt. Beispielsweise hat sie mir zugetraut, dass ich ohne Arbeitsversuch direkt per Festanstellung in den ersten Arbeitsmarkt einsteigen kann.

**Was war wichtig für ein erfolgreiches Gelingen des beruflichen Wiedereinstiegs?**

Ich bin sehr willensstark, was mir allgemein im Leben hilft. Auch wenn ich Rückschläge hatte, behielt ich mein Ziel vor Augen. Wesentlich war, dass meine Gesundheit stabil war und mir dieses Dranbleiben ermöglicht hat.

**Was möchten Sie anderen Personen in der gleichen Situation mitgeben?**

Es ist enorm wichtig, an sich selbst zu glauben. Zudem ist es förderlich, die Hilfe anzunehmen, die man erhält. Und es hilft, das Ziel nicht aus den Augen zu verlieren.

**Wie ging es für Sie weiter?**

Nach drei Monaten konnte ich die Probezeit erfolgreich abschliessen. Das Pensum steigerte ich kontinuierlich und erreichte die 100% planmässig.

**Wo stehen Sie heute?**

Heute stehe ich mit beiden Beinen wieder im Leben. Manchmal denke ich, ob ich das wirklich alles erlebt habe in den vergangenen zwei Jahren. Jedenfalls bin ich wieder die Alte.

**Welche Ziele und Wünsche haben Sie für Ihre Zukunft?**

Ich wünsche mir, dass es mir gesundheitlich gut geht und ich im Job Erfüllung finde. Im Moment passt es. Man weiss nicht, was die Zukunft bringt. Ich habe auch gelernt, dass der Job nicht den allerhöchsten Stellenwert haben soll. Die Gesundheit steht nun für mich an erster Stelle. Das hilft mir, dass ich mir



Dinge nicht mehr so zu Herzen nehmen. Ich merke, dass ich manche Dinge verändern kann, aber wenn es nicht geht, muss ich nicht das Unmögliche möglich machen.