

So bündelt die Telekom Vertrieb und Service „Kunden zu Fans machen“

Seit dem 1. Mai 2021 hat Dr. Ferri Abolhassan neben seiner Verantwortung für den Service auch die Leitung der Privatkunden-Vertriebsgesellschaft der Telekom Deutschland übernommen. Der erfahrene Manager, der von sich selbst sagt, er habe gelernt, große Schiffe zu fahren, weiß, dass die Bündelung beider Bereiche eine komplexe Aufgabe ist. Sein Ziel hat er klar formuliert: Er will die Mitarbeiter in beiden Organisationen motivieren, die Kunden zu Fans zu machen. PoS-MAIL hat mit Dr. Ferri Abolhassan drüber gesprochen, wie das in der Praxis funktioniert.

PoS-MAIL: Herr Dr. Abolhassan, Sie verantworten seit dem 1. Mai dieses Jahres die Bündelung von Vertrieb und Service bei der Telekom Deutschland. Wie weit sind Sie bisher gekommen?

Dr. Ferri Abolhassan: Wir haben vieles angepackt, müssen aber – von der IT über die Organisation bis zu den Details wie den Prozessen beim Anbieterwechsler-Service – auch

noch viele Dinge verändern. Das liegt in der Natur der Sache. Bevor ich 2008 zur Telekom kam, habe ich bereits bei IBM und SAP gelernt, wie man ein großes Schiff fährt. Wenn Sie die Richtung ändern wollen, müssen Sie sich Zeit nehmen, aber wenn es sich dann dreht, dann dreht es gewaltig. Das können Sie nur erreichen, wenn Sie mitarbeiter-

orientiert vorgehen und Menschen motivieren, ihre Arbeitsweisen zu ändern und sich selbst neue Aufgaben zuzutrauen. Denn in einer so großen Organisation ist es unmöglich, einfach durchzuregieren.

PoS-MAIL: Was bedeutet das für Ihre tägliche Arbeit?

Dr. Ferri Abolhassan: Ich spreche persönlich mit so vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wie möglich. So begleite ich regelmäßig einmal in jeder Woche Menschen im Außendienst und ebenso im Innendienst bei ihrer täglichen Arbeit. Damit schütze ich mich – und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – davor, dass ich zusammen mit meinen Kollegen der Geschäftsleitung im Elfenbeinturm Entscheidungen treffe, die den Mitarbeitern an der Kundenfront nicht weiterhelfen. Diese Vorgehensweise gilt nicht nur für mich: Der persönliche Austausch zwischen Menschen ist eine entscheidende Voraussetzung dafür, eine Organisation zu verändern.

PoS-MAIL: Kann denn ein Service-Mitarbeiter durch Gespräche mit dem Verkauf selber zum Verkäufer werden?

Dr. Ferri Abolhassan: Nein, aber wenn sich z. B. der Außendienst mit dem Innendienst und der Verkauf mit dem Kundendienst austauschen, dann können alle Beteiligten die Kunden besser verstehen und das Richtige tun, um sie zu Fans zu machen. Niemand ist von Geburt an Service-Mitarbeiter oder Verkäuf-



Dr. Ferri Abolhassan:
„Alle unsere Partner sind eingeladen, sich in unser System einzuklinken.“

rin. Es ist eine Frage der Motivation, die Menschen dazu bringt, über ihren bisherigen Tellerrand hinauszusehen. So kann der Service-Innendienst z. B. Menschen in unsere Shops lotsen, anstatt einfach einen Techniker zu schicken. Und Außendienstmitarbeiter, die in die Wohnungen kommen, sehen dabei genau, was die Kunden wirklich brauchen und können ihnen deshalb bestmögliche Kaufempfehlungen geben. Dabei geht es nicht um einen zusätzlichen Router, Repeater oder einen bestimmten Tarif, sondern um das gesamte Heimnetzwerk und die Gesamtzufriedenheit der Kunden. Meine Aufgabe besteht darin, die Menschen zu motivieren, ihre bisherigen Schubladen zu verlassen und tatsächlich zusammenzuarbeiten.

PoS-MAIL: Können Schulungen dazu beitragen, das zu erreichen?

Dr. Ferri Abolhassan: Ich bin seit langem davon überzeugt, dass alles Können auf Wissen beruht. Deshalb bin ich ein großer Fan von Qualifizierung. Allerdings sollte dabei das Grundlagenwissen im Vordergrund stehen und nicht das Vokabellernen.

Ich erwarte von Menschen, die in einem modernen Technologie-Unternehmen wie der Telekom arbeiten, dass sie unsere Produkte und ihre Technik verstehen und sie erklären können. Mit dieser Kompetenz können sie dann das Vertrauen der Kunden gewinnen. Das muss uns auf allen Kontaktplattformen gelingen – im Shop, im Bot, im Call, in der MeinMagenta

App und beim Besuch des Außendienstes.

PoS-MAIL: Welche Konsequenzen hat die Bündelung von Vertrieb und Service bei der Telekom für die Telekom Partner im Einzelhandel?

Dr. Ferri Abolhassan: Die Telekom Partner führen ihre Geschäfte bekanntlich selbständig und werden dabei von meinem Kollegen Georg Schmitz-Axe professionell und kompetent unterstützt. Selbstverständlich sind alle unsere Partner eingeladen, sich in unser System einzuklinken, um genauso wie die Telekom Synergieeffekte zu realisieren und ihre Kunden zu Fans zu machen.

PoS-MAIL: Herr Dr. Abolhassan, wir danken Ihnen für dieses Gespräch.