

... was macht eigentlich Alexandra Hans?

Die gelernte Bankkauffrau Alexandra Hans startete, nach ihrem Jurastudium, 1992 ihre Laufbahn im Call Center-Business bei der TAS Telemarketing in Bochum. Dort leitete sie in dieser Zeit verschiedener Projekte im B2B und B2C Bereich. Eine wie sagt sehr prägende Erinnerung dieser Anfänge war es, dass „wir noch genügend Zeit hatten um zu lernen, zu probieren und auch mal Fehler zu machen“. So habe sie „erlernt und entwickelt, und nicht nur nachgemacht und abgespult“. Dann folgte 1996 für Alexandra Hans eine erste Berührung mit dem Versandhandel beim Aufbau des ersten QVC Call Centers in Deutschland. Eine Leidenschaft, die sie auch später nicht mehr losließ. Aber zuerst folgten anschließend noch zwei Jahre als Leiterin der

Alexandra Hans,
Personalberaterin
bei der Gordelik AG

Trainingsabteilung für Sykes Bochum, die inzwischen TAS Telemarketing übernommen hatten. Ab 2000 machte sich Alexandra Hans dann selbstständig als Beraterin und Trainerin mit dem Schwerpunkt Call Center-Aufbau und -Optimierung, Qualitätssicherung und Personal. Seit Anfang 2009 erneute Hans die Zusammenarbeit mit Iris Gordelik, die sie aus ihren Anfangsjahren bei der TAS Telemarketing in Bochum noch sehr gut kannte, und trat als Beraterin der Gordelik AG bei. Hans beschreibt ihre Zusammenarbeit mit der früheren Kollegin ganz einfach: „Never change a winning team“. Persönlich ist Alexandra Hans gerne draußen, am liebsten auf dem Pferd oder in der Jagd. Oder sie gräbt gerne in ihrem Garten und zählt mit die Knospen und Blüten an ihren selbst gezüchteten Pflanzen. Aber das ist noch nicht alles im Leben von Alexandra Hans. Inzwischen verbindet sie neben ihrer Profession dem Call Center-Business auch ihre Passion für schöne Dinge. Gemeinsam mit ihrem Mann hat sie den Internetshop wohnen.com aufgebaut, in dem mit Dingen gehandelt wird die „das eigene Zuhause schöner gestalten“. Hier kann Hans Beides unter einen Hut bringen: Ihre Erfahrungen im Vertrieb und Kundenkontakt und ihre Leidenschaft für schöne Dinge.

Der nächste CallCenterProfi erscheint Anfang Mai!



Die Themen im Heft 03/2009:
CAat Award Deutschland: Porträt des Gewinners 2009 | **Call Center:** Die richtige Kundenkommunikation | **Kundenservice:** Qualitätsmanagement | **Technik:** Neuigkeiten aus dem Headsetmarkt |

Gabler Verlag | GWV Fachverlage GmbH
Postfach 1546 | 65173 Wiesbaden
Abraham-Lincoln-Str. 46 | 65189 Wiesbaden
www.gabler.de

Geschäftsführer: Albrecht F. Schirmacher, Ralf Birkelbach
Gesamtleitung Anzeigen: Thomas Werner
Gesamtleitung Produktion: Ingo Eichel
Gesamtleitung Vertrieb: Gabriel Göttinger

Redaktion:

Chefredakteurin: Simone Fojut (v.i.S.d.P.)

Tel.: 06 11/78 78-336, e-mail: simone.fojut@gabler.de
Alexander Jünger (Redakteur)
Tel.: 06 11/78 78-339, e-mail: alexander.juenger@gabler.de

Mitarbeiter dieser Ausgabe:

Vera Hermes, Eva-Susanne Krahn

Abonnentenbetreuung:

Gisela Liefeldt
WA-Zeitschriften Service, Abt. D6 F6/ CALL CENTER PROFİ
Postfach 7777, 33310 Gütersloh,
Tel.: 052 41/80-1968, Fax: 052 41/80-96 20
e-mail: gabler@abo-service.info

Sonderdrucke:

Informationen dazu über die Redaktion
Tel.: 06 11/78 78-339, e-mail: callcenterprofi@gabler.de

Produktmanagement:

Tanja Jast
e-mail: tanja.jast@gabler.de

Anzeigen:

Anzeigenleitung:

Stefan Strussione
Tel.: 06 11/78 78-157
e-mail: stefan.strussione@gwv-media.de

Anzeigenverkauf:

Carolyne Piele
Tel.: 0611/78 78-223
e-mail: carolyn.piele@gwv-media.de

Anzeigendisposition:

Nicole Brzank
Tel.: 06 11/78 78-6 16
Fax: Anzeigen-Abteilung: 06 11/78 78-4 43
e-mail: nicole.brzank@gwv-media.de

Anzeigenpreise:

Es gilt die Anzeigenpreislise Nr. 11 vom 1.10.2008

Layout/ Produktion:

Erik Dietrich
Tel.: 0611/78 78-170

Bezugsmöglichkeiten: CALL CENTER PROFİ erscheint 8-mal jährlich im Abonnement. Das Abonnement ist jederzeit zur nächsten erreichbaren Ausgabe kündbar, zuviel gezahlte Beträge für nicht gelieferte Ausgaben werden zurückerstattet. Preisgebundenes Jahresabonnement in Deutschland: 92 € inkl. 7% MwSt., Porto und Versand (Ausland 107 €). Studenten-Abos Inland: 67 €. Einzelheft 19 € zzgl. Porto und Versand. Bei gleichzeitiger Bestellung der Zeitschriften Call Center Profi und salesBUSINESS gelten folgende Preise: Kombinationsabonnement CCP/sB Inland: 166 €. Alle Preise gelten ab 1.1.2009, Änderungen vorbehalten. Zahlungen bitte erst nach Erhalt der Abo-Rechnung. Firmen-/Mehrfachabos auf Anfrage. Jahresvorzugspreis für Mitglieder des HDI-Central Europe 69 € (Inland) bzw. 80,25 € (Ausland). Die Belieferung der Mitglieder der Verbände Bundesverband Digitale Wirtschaft e.V., Freiwillige Selbstkontrolle Telefonmehrwertdienste e.V. und Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e.V. ist mit Entrichtung des jeweiligen Mitgliedsbeitrages abgegolten.

© Gabler | GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden 2008
Gabler ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer
Science+Business Media.

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck: Kein Teil dieser Zeitschrift darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages vervielfältigt oder verbreitet werden. Unter dieses Verbot fällt insbesondere die gewerbliche Vervielfältigung per Kopie, die Aufnahme in elektronische Datenbanken und die Vervielfältigung auf CD-ROM. Für unverlangt eingeschickte Manuskripte, Fotos und Illustrationen keine Gewähr.

Druck:

KLEMO, Eupen
Gedruckt auf säurefreiem, chlorfrei gebleichtem Papier.
Printed in Belgium.
ISSN 1433-0199
Auflage NW-geprüft.

