

Erfolg durch Weiterbildung

Was macht gute Führung im Kundenservice aus? Vivien Gnehm von von SIX BBS AG erzählt, wie der Studiengang «Teamleiter Kundenservice (TKS)» von callnet.ch ihre Fähigkeiten geschärft und auf die täglichen Herausforderungen als Führungskraft vorbereitet hat.

Text: Meike Tarabori

Was hat dich motiviert, den Studiengang «Teamleiter Kundenservice (TKS)» zu machen?

Meine Motivation, war der Wunsch, Fähigkeiten als Führungskraft aufzubauen und spezifisches Fachwissen im Bereich Kundenservice zu vertiefen. Sprich, ich wollte meine praktischen Erfahrungen mit fundiertem Wissen untermauern und mich auf die Herausforderungen in einer Führungsposition vorbereiten.

Welches Modul des Studiengangs war für dich besonders wertvoll? Konntest du dieses schon in deinem Arbeitsalltag anwenden?

Das Modul «Kommunikation» war für mich besonders wertvoll, da ich gelernt habe, dass Strategien und Pläne nur dann erfolgreich umgesetzt werden können, wenn sie klar und verständlich kommuniziert werden. Ich versuche, diese Erkenntnisse in meiner täglichen Arbeit anzuwenden, indem ich auf transparente Kommunikation und regelmässigen Austausch setze. Alle im Team sollen ein gemeinsames Verständnis für die anstehenden Aufgaben haben.

Die Weiterbildung legt u.a. Schwerpunkt auf Führungskompetenzen. Was waren für dich die wichtigsten Erkenntnisse?

Eine der wichtigsten Erkenntnisse für mich war die Bedeutung des situativen Führungsverhaltens. Ich habe gelernt, dass es nicht DEN einen richtigen Führungsstil gibt, sondern dass die Art der Führung an die jeweilige Situation und die Bedürfnisse des Teams oder der



Vivien Gnehm wurde am Swiss Customer Relations Award 2024 für den besten Abschluss als «Best Talent» ausgezeichnet. V.l.n.r.: Peter Peterlechner (Prüfungskommission), Vivien Gnehm, Meike Tarabori, Organisatorin des Awards.

einzelnen Mitarbeitenden angepasst werden muss. Dies hilft mir, auf unterschiedliche Herausforderungen gezielt zu reagieren und in stressigen Phasen angemessen zu führen.

Gab es während des Studiengangs Momente, die dich besonders herausgefordert haben?

Die Prüfungsvorbereitung im Bereich Kommunikation fand ich besonders herausfordernd. Wie setzt man die theoretischen Konzepte in der Praxis um? Der Austausch mit anderen Teilnehmenden und das gemeinsame Üben war sehr hilfreich.

Was war für dich persönlich das Highlight der Weiterbildung?

Das Highlight war definitiv der Austausch mit den anderen Teilnehmenden und die Dynamik innerhalb der Gruppe. Der offene Dialog hat es mir ermöglicht,

wertvolle Inputs zu sammeln und meine eigene Position sowie Entwicklung im Kontext der Weiterbildung besser einzuordnen.

Welche Tipps gibst du anderen Interessierten, die sich überlegen, den Studiengang zu absolvieren?

Der Studiengang ist eine sehr umfassende Ausbildung, die alle wichtigen Aspekte der Teamleitung und des Kundenservices abdeckt. Die Inhalte bieten eine solide Grundlage, die sowohl praxisorientiert als auch theoretisch fundiert ist. Ein Tipp ist, den Austausch mit anderen Teilnehmenden aktiv zu suchen. Dieser Austausch ist so wertvoll, um unterschiedliche Perspektiven und Erfahrungen zu sammeln und von anderen zu lernen. So kann man nicht nur das eigene Wissen erweitern, sondern auch den eigenen Führungsstil weiterentwickeln.