

Den Dialog im Blut

red. Das Call Center befindet sich in Bern und wird operationell von Barbara Zbären geleitet. Wie ist es organisiert und wie kommt die Berner Oberländerin, Ehefrau und Mutter zweier fast erwachsener Töchter, übers Hochbauzeichnen und den Journalismus in die heutige Funktion?



Barbara Zbären
Stv. Leiterin Call Center
barbara.zbaeren@atupri.ch

Das Call Center

Ist das Tor zur Atupri. Während bestehende Versicherte im Kontakt zu ihrem Service Center stehen, geht jeder Erstkontakt übers Call Center.

Telefon und Internet

Ob Interessierte sich telefonisch oder via Internet für Offerten an Atupri wenden, der Weg führt immer übers Call Center, und zwar für

Grund- und Zusatzversicherungen

Entsprechend hoch ist das Fachwissen der Call Center Equipe, welche der Abteilung Marketing zugeordnet ist.

Einige Fragen

Barbara Zbären, ist das Call Center ein «Service Center» für sich?

Fast könnte man meinen. Wir übernehmen für die regionalen Service Center eigentlich die Empfangsfunktion, bis und mit Offertstellung für die individuellen Grund- und Zusatzversicherungen.

Das Call Center ist also die «erste Stimme» der Atupri. Wie geht das Team mit dieser Verantwortung um?

Unsere Philosophie ist einfach: Wir

behandeln die Anruferinnen und Anrufer so, wie wir auch selbst behandelt werden möchten. Freundlich und entgegenkommend. Und mit der Bereitschaft, jede Frage verlässlich zu beantworten. Anders kann man Vertrauen nachhaltig nicht gewinnen.

Wann ist Hochsaison im Call Center?

Eindeutig im zweiten Halbjahr, der Zeit der Offertanfragen und der Versicherungsberatung.

Und im ersten Halbjahr Däumchen-drehen?

Im Frühjahr und Sommer sind wir eine «Equipe volante», eine Art Feuerwehr. Wenn ein regionales Service Center temporär nicht alle Anrufe bewältigen kann, springen wir ein. Daneben helfen wir mit in der Verarbeitung der Verkaufsadministration und wirken an Marketingaktionen mit – am Telefon und mit Versänden.

Für die deutschsprachige Schweiz.

Nein, für die ganze Schweiz, auch für die Romandie und das Tessin.

Barbara Zbärens Laufbahn

1965 im Simmental geboren, wo sie auch Kindheit und Jugend, Schulzeit und Lehre als Hochbauzeichnerin verbringt.

Schon als Jugendliche journalistisch tätig, indem sie für die traditionsreiche Tageszeitung «Berner Oberländer» aus dem lokalen kulturellen und politischen Leben berichtet. Und mit 19 amtiert sie als Pressechefin des Berner Oberländischen Skiverbandes BOSV. Nach der Lehre arbeitet sie vorerst im

erlernten Beruf in einem Architekturbüro. In dieser Zeit lernt sie auch ihren späteren Mann Anton Zbären, einen Architekten, kennen. Doch der Journalismus lässt sie nicht los: nach zwei Jahren Hochbauzeichnen wechselt sie zur «Berner Rundschau», wo sie die Berichterstattung aus dem Stadtparlament und die Stadt Bern-Seite betreut. Heute bezeichnet sie die Pressearbeit als beste Lebensschule.

1988 kommt Tochter Cecile, 1989 Tochter Dominique zur Welt; danach folgt eine Baby- und Kinderpause. 1992 tritt Barbara Zbären ihre erste Stelle bei einer grossen Krankenkasse an, 1997 erwirbt sie den eidg. Krankenversicherungsfachausweis, und seit 2000 ist sie bei Atupri, wo sie massgeblich am Aufbau des Call Center beteiligt ist.

Barbara Zbären – vieles unter einem Hut

Berufs- und Kaderfrau, Ehefrau, Mutter. Pensum erfüllt? Mitnichten. Barbara Zbären hat eine starke künstlerische und eine ausgeprägt suchende Seite. Sie kann an keinem Stoffladen vorbeilaufen, ohne sich zwischen den Stoffen zu «verlieren» und zu Hause im Atelier stundenlang Farben, Formen und Strukturen zu textilen Bildern zu kombinieren. Sie ist Patchworkerin, sie näht kunstvolle Quilts.

Aber da ist auch die Liebhaberin von Berner Mundartrock und klassischer Musik, die Leserin von Schweizer Autoren (sie nennt Katharina Zimmermann und Alex Capus), philosophi-



Zum Fototermin vors Museum Franz Gertsch in Burgdorf – warum? Barbara Zbären – sie lebt in der Nähe von Burgdorf – ist eine leidenschaftliche Museumsgängerin. Mit dem «MFG» hat ihre Region zweifellos ein Kunsthaus von Weltformat, und sie möchte allen Kunstinteressierten einen Besuch dort sehr empfehlen. Barbara Zbären ist aber auch selbst kreativ tätig und präsentiert hier einen ihrer kunstvollen Quilts (siehe auch Kästchen «Was ist ein Quilt?»)

scher Literatur (woher, wohin ...) und von Fachbüchern zu Managementfragen. Eine aussergewöhnliche Diversität. Und als wärs noch nicht genug, ist sie leidenschaftliche Museen- und Theatergängerin, ja, und zwei Berner Trachten nennt sie auch ihr Eigen ...

Wärs das, Frau Zbären?

«Eigentlich nicht», sagts und ergänzt: «Ich möchte das Bergsteigen erlernen. Je länger, je stärker fühle ich die Oberländerin in mir.

Was ist ein Quilt?

Das Nähen von Patchwork-Quilts ist eine alte amerikanische Sitte. Ursprünglich dienten Quilts als Kälteschutz, und für die jungen Mädchen waren sie eine Übungsgrundlage fürs Nähen, Zuschneiden und Stoffkombinieren. Traditionellerweise nähte jedes Mädchen ein Dutzend Quilts. Nach der Verlobung entstand der dreizehnte Quilt – das reich ausgeschmückte Meisterstück.

Der Quilt besteht aus drei Stofflagen. Rückseite, Einlage und Patchwork-Oberseite werden mit Stichen von Hand oder mit der Nähmaschine verbunden. Stoffe aus Baumwolle lassen sich am leichtesten verarbeiten und sind langlebiger als andere Materialien. Mit etwas Erfahrung können jedoch diverse Stoffe zum Quilten verwendet werden.

Heute dient die Fertigung von Quilts vor allem dem künstlerischen Ausdruck, auch für Barbara Zbären: «Quilten ist für mich sehr erholsam. Der Kreativität und Ausdruckskraft sind keine Grenzen gesetzt und ich kann meine Form- und Farbideen verwirklichen. Hinter jedem meiner Quilts steckt auch eine Geschichte.» Als Mitglied der Berner Quilters stellt die Atuprianerin ihre Prachtsexemplare auch regelmässig aus.