

Ich habs gewagt. Zum Glück!

red. Backstage-Gast dieser Ausgabe ist eine Mitarbeiterin, welche die Neuausrichtung im Unternehmen zum Anlass nahm, sich beruflich ebenfalls neu zu orientieren. Mit Neugier, Temperament und Mut. Ein Porträt unserer Kollegin Elisabeth Stampfl, Service Center Zürich.



Elisabeth Stampfl
Kundenberaterin,
Service Center Zürich
elisabeth.stampfl@atupri.ch

Arbeitswelt

Das Atupri Service Center Zürich befindet sich in einem modernen Gewerbehäus an der Andreasstrasse in Zürich Oerlikon, nur einen Steinwurf vom Hallenstadion entfernt. Elisabeth Stampfl arbeitet in einem hellen und von Frauen dominierten Grossraumbüro. Fraulich in wörtlichem Sinne – auch die Leitung des Zürcher Service Centers ist in charmanter und kompetenter Frauenhand (Edith Graf-Litscher).

Werdegang

Ihre berufliche Entwicklung begann 1979 mit der Ausbildung zur Büroangestellten bei der SBB. Per 1. Januar 1984 trat Elisabeth Stampfl bei der SBB-Krankenkasse, der heutigen Atupri, ein. So feiert sie am Neujahr auch ein 20-Jahre-Jubiläum im Dienste des Gesundheitswesens. Elisabeth Stampfl bildete sich weiter, 1986 erlangte sie das Handelsdiplom und 1989/1990 absolvierte sie einen anspruchsvollen Lehrgang des Konkordats der Schweizer Krankenkassen. Bis 2002 arbeitete sie im Bereich Leistungen (siehe Interview), 2003

wechselte sie ins neu organisierte Service Center, an «den Puls des Marktes», wie sie sagt.

Elisabeth Stampfl privat

Aufgewachsen im zürcherischen Oberglatt. Als Tochter einer Jurasierin (Berner Jura) und eines Österreichers, ist sie – was könnte man anderes erwarten – eine sehr lebhaft und dialogfreudige Persönlichkeit, Kommunizieren ist ihr auf den Leib geschrieben. Sie wohnt mit ihrem Lebenspartner Beat Gasser (auch er ein Atupriener) in Rümlang, liebt Tiere, seltene Steine und fährt ein ... Dreirad.

Elisabeth Stampfl, Sie wechselten vor einigen Monaten vom sogenannten Leistungszentrum ins neu geschaffene Service Center. Erklären Sie uns bitte zum besseren Verständnis den Unterschied.

Im Leistungszentrum sind Abrechnungswesen und Kostengutsprachen angesiedelt. Der direkte Kundenkontakt hat dort durch die Umstrukturierung abgenommen. Anders das Service Center, die Anlaufstelle für allgemeine Informationen, Neuaufnahmen und das Offertwesen. Das Service Center ist markt- und kundennäher, viel kommunikationsintensiver, sicher abwechslungsreicher. Je länger ich dabei bin, umso mehr wächst die Überzeugung, für meinen Persönlichkeitstyp im Service Center noch mehr Arbeitsbefriedigung gefunden zu haben.

Anmerkung der Redaktion:

Elisabeth Stampfl ist eine aufmerksame ZuhörerIn. Doch wenn sie spricht, dann sprechen die Augen und die Hände mit – zweifellos geniesst sie den zwischenmenschlichen Kontakt.

Ist die Arbeit im Service Center oberflächlicher?

Wo denken Sie hin! Wir werden mit allen möglichen und unmöglichen Fragen konfrontiert. Um hier zu bestehen, müssen wir die Inhalte der Versicherungsmodelle genau kennen. Für mich ist der Umzug in die Beratung eine neue Herausforderung.

Wie kam es eigentlich zum Wechsel von den Leistungen in die Beratung?

Atupri befindet sich mitten in einer grösseren Neuorganisation. Hier in Zürich erfolgte dabei ein starker Ausbau, wir sind innert kurzer Zeit um über ein Dutzend Mitarbeitende gewachsen. Auch der Beratungsbereich wurde inhaltlich und personell ausgebaut. Das führte dazu, dass Stellen in der Beratung intern und extern ausgeschrieben wurden. Ich habe lange über einen Wechsel in den Kundendienst nachgedacht und mich nicht sofort, sondern relativ spät beworben.

Hatten Sie Bedenken, aus langjähriger Routine auszubrechen?

Vielleicht. Aber hauptsächlich wollte ich vor einer Bewerbung die gestellten Ansprüche genau kennen. Ich gab dann der Personalverantwortlichen und der Abteilungsleiterin mein Interesse bekannt und wurde zum Vorstellungsgespräch eingeladen.

Vorstellungsgespräch? Sie sind ja schon seit 20 Jahren dabei!

Ein übliches Verfahren bei Stellenausschreibungen, um die Chancengleichheit bei den vielen internen und externen Bewerbungen zu wahren. Im Vorstellungsgespräch erhielt ich die Möglichkeit, mich gründlich zu informieren. Die langjährige Erfahrung hat sicher für mich gesprochen, aber Erfahrung ist nicht alles. Es stellte sich jedoch rasch heraus, dass ich fachlich und charakterlich die Voraussetzungen für die Beratung mitbringe.

Was ist jetzt anders?

Der Arbeitstag ist bunter, die Kontakte vielfältiger. Ich kann meine Fachkenntnisse breiter anwenden und auch an Messen und Veranstaltungen mitwirken. Hinzu kommt die unterschiedliche Auslastung, die saisonalen Schwankungen sind bei Krankenkassen extrem. Auf Ende Jahr steigen die Neueintritte und damit häufen sich die Kundenkontakte um ein Mehrfaches.



Sie erwähnten, dass das Leistungszentrum Zürich um etwa ein Dutzend Personen gewachsen ist. Hat dies das Arbeitsklima verändert?

Eindeutig. Es sind viele jüngere Kolleginnen und Kollegen von anderen Krankenkassen dazu gekommen. Sie bringen neue Ideen mit und auch eine gewisse Lockerheit. Wir sind ohne Zweifel ein aufgestelltes Team.

Hängen Sie eigentlich den ganzen Tag am Telefon?

Das Telefon und der Bildschirm sind die dominierenden Arbeitsgeräte, wie überall in der Dienstleistung.



Doch ich schätze auch den Einsatz an Messen, direkte Begegnung am Empfang und knifflige buchhalterische Aufgaben.

Empfang? Gibts das im Internetzeitalter noch?

Aber ja! Viele Kundinnen und Kunden wollen auf den persönlichen Kontakt nicht verzichten. Die lückenlose Produktinformation mit Antworten auf Detailfragen, das Kennen der Beratungsperson, ein Nicken, ein Lächeln ... das sind Dinge, die mit keiner technischen Kommunikation ersetzt werden können.

Elisabeth Stampfl und ... ihr «Trike»

Unsere Kollegin ist ein echter Bewegungsmensch. Das beweist auch ihre Wahl der rollenden Fortbewegung: ein «Trike» von AntroTech. Dabei handelt es sich um ein alltagstaugliches, aber alles andere als alltägliches Liegevelo. Frau sitzt tief in einem ergonomischen Sitz, hinter sich das gefederte Antriebsrad, vorne Pedale und zwei Räder. Bergauf gehts leicht (24 Gänge), bergab dank hydraulischen Bremsen sehr komfortabel und sicher. Elisabeth Stampfl und ihr Lebenspartner sind beide begeisterte «Triker».

Infos zum «Trike» bei Haso's Hinwil - Tel 01 937 43 30 oder www.haso-hinwil.ch

... und ihre Tierliebe

Da sie full time beschäftigt sind und auch gerne reisen, haben Elisabeth Stampfl und ihr Partner keine Haustiere. Ihre Tierliebe leben sie mit häufigen Besuchen im Tierheim der Helena Frey Stiftung in Rümlang aus, eine Institution, die sie auch unterstützen.

... und die Macht der Steine

Insbesondere Halbedelsteine üben eine starke Faszination auf Elisabeth Stampfl aus. Lieblingssteine? «Zum Beispiel der schwarze Turmalin, man sagt ihm nach, dass er vor Bösem schützt». Ist sie abergläubisch? «Nein ... vielleicht ein ganz klein bisschen ...».