

## Praxisbeispiel

Jutta Könen bietet seit 2007 unter dem Namen ofitel (für „office, telephone & travel management“) einen Sekretariatsservice für kleine und mittelständische Unternehmen an. Die gelernte Fremdsprachensekretärin erzählt: „Am Anfang war mir nicht klar, welche Leistung für meine Kunden besonders wichtig ist. Heute weiß ich: Es ist die Erreichbarkeit und dass ich für die Gesprächspartner am Telefon nicht wie ein Call-Center-Agent wirke, sondern wie eine echte eigene Mitarbeiterin. Ich kann alles, was eine gute Sekretärin kann. Ich bin nicht nur jemand, der ans Telefon geht, sondern ich weiß, wie groß meine Verantwortung gerade bei Erstkontakten ist, und ich kann auf charmante Weise hartnäckig sein.“ Es sind ihre Persönlichkeit, ihr Engagement und ihre Professionalität, die sie für ihre Kunden einzigartig machen.