



Die Mitarbeiter des Call-Centers beantworten täglich Hunderte von Anfragen von potenziellen Ostfriesland-Urlaubern.



In dieser riesengroßen Lagerhalle warten Prospekte von 28 Kurverwaltungen auf die Versendung an die Kunden.

## Service Center Tourismus

**DIENSTLEISTER** Einrichtung garantiert  
Zustellung innerhalb von 24 Stunden

Call-Center am Standort  
Norden-Tidofeld  
bearbeitet täglich in  
Spitzenzeiten bis zu 350  
Anfragen.

**NORDEN/LKA** – Das Service Center Tourismus – kurz: SCT – hat seit seiner Gründung als Dienstleister im Fremdenverkehr im Jahr 1998 über fünf Millionen Prospekte verschickt; seit 2001 ist das im Telematikzentrum in Norden ansässige Unternehmen eine 100-prozentige Tochter der Ostfriesland Touristik Landkreis Aurich GmbH, einer Gesellschaft des Landkreises.

Geschäftsführer Ludwig Beninga weiß zu berichten, dass das SCT seitdem pro Jahr rund 250.000 Postsendungen verschickt, die jeweils ein bis vier Einzelprospekte enthalten, sowie zusätzlich 25.000 Pakete. Der umfangreiche Postausgang wird inzwischen täglich von einem 7,5-Tonner abgeholt. Im nordwestdeutschen Raum ist das SCT damit der drittgrößte Versender.

Kunden sind rund 28 Kurverwaltungen, überwiegend in Norddeutschland. Für sie übernimmt das SCT den Versand der Prospekte und Flyer. Die Sendungen gehen mit dem Briefhogen der jeweiligen Kurverwaltung raus; selbst die Werbebotschaften aus der Frankiermaschine wechseln je nach Kunde.

Das Unternehmen hat den Ehrgeiz, Anfragen noch am selben Tag zu bearbeiten. Beninga: „Was bis 14.30 Uhr bei uns an Anfragen kommt, geht abends noch zur Post.“ Die Post hat die Zustellung innerhalb von 24 Stunden garantiert. „Wenn der Gast mehrere Wochen auf seine Urlaubsprospekte warten muss, hat er sich oft schon anderweitig entschieden“, weiß Beninga.

Der zweite, mit dem Postversand naturgemäß eng verwobene Geschäftsbereich des SCT ist ein Call-Center.

Pro Jahr werden dort an die 150.000 telefonische Anfragen beantwortet; dazu kommen die elektronischen Anfragen per E-Mail, die mittlerweile genauso zahlreich eingehen. Rund 150 Gespräche täglich führt ein Mitarbeiter des Call-Centers durchschnittlich; in Spitzenzeiten können es auch mal 350 am Tag sein.

Wichtig ist, dass der Urlaubssuchende nicht merkt, dass sein Anruf zum Beispiel nicht bei der Kurverwaltung Spiekeroog aufläuft, sondern beim SCT in Norden. An einem freien SCT-Arbeitsplatz öffnet sich deshalb auf dem Bildschirm eine Maske, die den Telefonisten virtuell nach Spiekeroog versetzt: „Guten Tag, Nordseeinsel Spiekeroog. Mein Name ist Mustermann, was darf ich für Sie tun?“

Und die Telefonisten können nicht nur mit freien Pensionszimmern und Hotelbetten dienen oder auf Anfrage gezielt Prospekte verschicken, sie haben sich auch in den Urlaubsgebieten ortskundig gemacht. Sie können so alle auf alle Fragen zu Öffnungszeiten, An- und Abreiseinformationen, Veranstaltungen, Wetterausichten und Preisen eine kompetente Auskunft geben und nehmen die Anrufer auf Wunsch sogar auf einen virtuellen Rundgang durch sein Urlaubsziel mit.

Das Call-Center des SCT ist montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr telefonisch erreichbar, an Wochenenden und Feiertagen von 10 bis 18 Uhr. Lediglich am Heiligabend „called“ man in Norden nicht.

Die Service Center Tourismus ist aber nicht nur ein beliebter Dienstleister im Tourismus; für die Region und insbesondere für die Stadt Norden ist die Einrichtung mit seinen elf Stellen im Bereich Call-Center und weiteren acht bis 15 Stellen im Versand als mittelgroßes Unternehmen auch ein Wirtschaftsfaktor.