

# "Ein gutes Gefühl"

## Durchbruch auf dem Arbeitsmarkt

Von Markus Kampmann

**Münster.** Die Telefone stehen nicht still in dem schon weihnachtlich dekorierten Großraumbüro. Aber schließlich ist das Telefon auch primäres Arbeitsgerät im Call Center der Unternehmensgruppe "buw" im münsterischen Gewerbegebiet Loddenheide. Und Arbeit, die gibt es an diesem Donnerstagnachmittag jede Menge. Sean Conlan stört das nicht - ganz im Gegenteil. Er ist froh, endlich Arbeit zu haben. Fast eineinhalb Jahre war der 24-Jährige arbeitslos. Gestern hat er seinen Arbeitsvertrag unterschrieben. "Ein gutes Gefühl", sagt Sean Conlan. Damit verabschiedet er sich aus der Statistik der Arbeitsagentur Münster - wie 365 weitere Personen im November.

Zugegeben, sein Arbeitsplatz ist nicht gerade tippig dimensioniert: Eine zu einer Seite offene Box, durch schallabsorbierende Trennwände von den Nachbarn ein wenig abgeschirmt, darin gut ein Quadratmeter Schreibtisch, ausgestattet mit Computer und natürlich Telefon. Wählen muss Sean Conlan nicht selbst, das erledigt das automatische Dialersystem. Er telefoniert "outbound", was bedeutet, dass er die Kunden aktiv anruft - Bestandskunden eines großen Mobilfunkanbieters, die er in Sachen Tarifoptimierung berät.

"Die Arbeit gefällt mir sehr gut", sagt der 24-Jährige und ergänzt: "Etwas Kommunikatives war schon immer mein Ding." Da ist er bei seinem neuen Arbeitgeber richtig - auch, weil das Segment der Telefondienstleister seit Jahren eine Wachstumsbranche ist. Aber der Weg dorthin war weit. Nach der Realschule und der Fachoberschulreife absolvierte Sean Conlan eine Ausbildung zum Einzelhandelskaufmann. Einen Job fand er in dem Bereich aber nicht, meldete sich - den Abschluss frisch in der Tasche - im Juli vergangenen Jahres arbeitslos. Ohne Beschäftigung war er in den fast eineinhalb Jahren Arbeitslosigkeit trotzdem nicht, lugte im Zuge zweiter Praktika in andere Arbeitswelten hinein - ohne dass sich daraus ein fester Job ergab - und ging eine Computer-Fortbildung beim Bildungsinstitut Münster (BIMS) an. Sein Glück: Dort erfuhr Sean Conlan von der Weiterbildungsmöglichkeit zum Call Center Agenten und meldete sich an. Zwei Monate Theorie, einen Monat Praxis standen auf dem Programm. Der praktische Teil führte ihn zu "buw" - und damit zu seinem neuen Job. "Es gefiel mir hier sofort", erzählt er noch. Und macht sich wieder an die Arbeit - zwei Stunden will er heute dranhängen. Denn er ist sich sicher, dass er dort auch Aufstiegschancen hat.

Westfälische Nachrichten, 01.12.2006