

HIER SIND WIR ZUHAUSE

## VORSTELLUNG ESPAS

Unser Telefondienst ist ein Integrationsprojekt von psychisch und körperlich beeinträchtigten Menschen.

Damit wir Ihre Anrufe auch ausserhalb unserer Öffnungszeiten entgegennehmen können, hat die Genossenschaft Baufreunde einen besonderen Service von ESPAS Zürich abonniert. Dieser Service umfasst die Entgegennahme Ihrer Anrufe ausserhalb unserer Öffnungszeiten und eine detaillierte Übermittlung der Anruferdetails.

### Doch wer steckt hinter den Stimmen des ESPAS-Telefonservices?

ESPAS Zürich ist ein innovatives Sozialunternehmen, das sich der Integration von Menschen mit psychischen oder körperlichen Erwerbsbeeinträchtigungen widmet. Jene Menschen, die auf dem regulären Arbeitsmarkt kaum eine Chance hätten, finden bei ESPAS eine geregelte Anstellung. So öffnet sich für viele Mitarbeiter eine neue Tür, die oft zu einer Festanstellung an einem anderen Ort führt.



Dieses soziale Engagement ist von unschätzbarem Wert für unsere Gesellschaft, und die Baufreunde leisten gerne einen solchen Beitrag.

Der Service meldet sich in unserem Namen, nimmt Nachrichten und Anliegen entgegen und leitet diese per E-Mail an uns weiter. So erhalten wir nach jedem Anruf eine E-Mail mit den Rückruferdaten.

Sollten Sie also ausserhalb unserer Öffnungszeiten bei uns anrufen, bitten wir um Ihr Verständnis, falls die Person am anderen Ende der Leitung nicht bereits detailliert über Ihr Anliegen informiert ist.



## INTERVIEW

### Wie lange arbeiten Sie schon bei ESPAS und wie sind Sie zu dieser Arbeit gekommen?

Ich arbeite seit 34 Jahren bei der ESPAS. Durch die Berufsmassnahmen der Stiftung ESPAS kam ich an meinen angepassten Arbeitsplatz. Zunächst war ich als Allrounderin in verschiedenen Abteilungen tätig, dann wechselte ich in die Abteilung Telefonservice, wo ich bis heute arbeite.

### Könnten Sie uns einen typischen Arbeitstag im Telefon-Service beschreiben?

In erster Linie nehme ich Anrufe entgegen und gebe den Anrufern kompetente Auskünfte. Entweder erfolgt ein Verbindungsversuch oder ich erstelle eine Anrufnotiz mit den Gesprächsinhalten, die ich per SMS oder E-Mail an unsere Kunden weiterleite. Zudem pflege ich die interne Telefonliste und halte sie aktuell. Teilweise unterstütze ich auch den Empfangsbereich bei der ESPAS und habe direkten Kundenkontakt.

### Welche Herausforderungen stellen sich Ihnen in Ihrem Job? Wie gehen Sie damit um?

Als sehbehinderte Person bin ich auf technische Hilfsmittel angewiesen, um im Telefonservice arbeiten zu können. Ich nutze die Sprachausgabe JAWS und eine Braillezeile (Punktschriftausgabegerät). Es gibt gelegentlich technische Herausforderungen mit diesen Hilfsmitteln, aber dank dieser Unterstützung meistere ich meinen Arbeitsalltag sehr gut.

### Können Sie uns von einer besonders herausfordernden oder erfreulichen Erfahrung während Ihrer Arbeit erzählen?

Der telefonische Kundenkontakt bereitet mir viel Freude. Es ist schön, den Anrufern am Telefon zu helfen und zuverlässig Auskunft zu geben, ohne dass sie merken, dass ich blind bin. Herausfordernd, aber auch bereichernd, ist die Arbeit in einem Grossraumbüro, wo ich den Alltag mit meinen Kolleginnen und Kollegen teile und mich austausche.

### Wie unterstützt ESPAS Mitarbeiter mit psychischen oder körperlichen Beeinträchtigungen in ihrem Arbeitsalltag?

ESPAS bringt viel Geduld beim Anleiten in die Arbeitsprozesse auf. Auch das Anlernen der technischen Hilfsmittel, die ich im Arbeitsalltag benötige, erfolgt in Zusammenarbeit mit einem externen Partner.

### Wie gehen Sie mit verschiedenen Arten von Anrufen und Kundenanliegen um?

Alle Anrufer werden gleichermassen zuvorkommend und freundlich bedient. Unterschiede gibt es lediglich inhaltlich, gemäss den mit den Kunden abgesprochenen Vorgaben.

### Inwiefern hat Ihre Arbeit bei ESPAS Ihre persönliche Entwicklung beeinflusst?

Die Möglichkeit, in vielen Abteilungen zu arbeiten, hat dazu geführt, dass ich viel lernen konnte und eine breite Einsicht in die Prozesse und Themengebiete bekam. Dadurch konnte ich ein tiefes Wissen über die Stiftung ESPAS aufbauen, was mir bei der Abwicklung interner Anrufe und Anfragen sehr hilft.

### Wie empfinden Sie die Wirkung von ESPAS auf die Gemeinschaft und die Menschen, die Sie unterstützen?

Die Arbeit bei ESPAS gibt mir einen guten Ausgleich und eine Tagesstruktur, in der ich Kontakt mit anderen Menschen habe. Ich schätze sowohl die Arbeit, die ich ausführen kann, als auch den persönlichen Kontakt zu meinen Kolleginnen und Kollegen. Es ist sehr wertvoll, eine Arbeitsstelle bei ESPAS zu haben, da die Mitarbeitenden nicht unter Druck gesetzt, sondern angeleitet und begleitet werden.

«Der telefonische Kundenkontakt bereitet mir viel Freude. Es ist schön, den Anrufern am Telefon zu helfen und zuverlässig Auskunft zu geben, ohne dass sie merken, dass ich blind bin.»

