

**Inhalt:**

Anspruchsvolle Berufe erfordern anspruchsvolle Lösungen: Arbeit im Call Center - Blinde besitzen besondere Sensibilität für das gesprochene Wort

**Arbeit im Call Center:**

**Blinde besitzen besondere Sensibilität für das gesprochene Wort**



## Die Franz & Wach Gruppe mal anders!



### *Papenmeier schafft technische Voraussetzung für blinde Telefonprofis*

Der Personaldienstleister FRANZ & WACH betreibt ein eigenes Call Center in dem ausschließlich behinderte Menschen beschäftigt sind. Anfang 2011 wurde das Team um zwei blinde Mitarbeiter verstärkt. Die Aufgabe der blinden Mitarbeiter ist im professionellen Outbound-Bereich angesiedelt.

*Kommunikationstrainer Michael Hasenkamp berichtet:*

*„Blinde besitzen besondere Sensibilität für das gesprochene Wort. Sie verfügen über ein sehr hohes akustisches Empfindungsvermögen und können auf emotionale Sprechfaktoren besser reagieren. Eine gute Voraussetzung für professionelles Telefonieren.“*



Das Foto zeigt Call Center Leiter Dirk Wehrle und Call Center Agent Maik Neukirch am Arbeitsplatz. Vor dem Bildschirm ist die Tastatur mit Braille-Zeile zu erkennen.

### **Blinden Outbound-Profis auf die Finger geschaut:**

Bevor die neuen Mitarbeiter die Arbeit aufnehmen konnten, waren umfangreiche Vorbereitungen notwendig. Die komplexe Branchensoftware, die für das Bewerber-, Mitarbeiter- und Kundenmanagement eingesetzt wird, musste durch Hard- und Software ergänzt werden. Die entsprechenden Programmierarbeiten wurden durch die Firma Papenmeier übernommen, ebenso die Schulung in der Anwendung der Hard- und Software.



Das Foto zeigt die  
**BRAILLEX Braillezeile EL80s**  
von Papenmeier im  
praktischen Einsatz.

Die technische Lösung sieht nun so aus, dass Inhalte der Bildschirmoberfläche in einer Braillezeile ausgegeben werden. Dieses spezielle Gerät vereinigt Tastatur und Brailleanzeige in sich. Schriftzeichen werden dabei erhaben in Blindenschrift (Brailleschrift) ausgegeben. Die Ausgabe ist aber nicht auf Text beschränkt:

Wiedergegeben werden alle am Bildschirm dargestellten grafischen Elemente wie Fenster, Menüs, Auswahlboxen, aktuelle Eingabeposition, Symbole usw. Die Ausführlichkeit der Wiedergabe dieser Elemente ist dabei in der Regel jeweils individuell einstellbar. Parallel werden Inhalte durch das Bildschirmleseprogramm JAWS für Windows dem Benutzer vorgelesen.

Mithilfe dieser optimalen Arbeitsplatzausstattung erledigen die blinden Mitarbeiter jetzt als absolut leistungsfähige Teammitglieder ihre Aufgaben.

---

#### *Papenmeier RehaTechnik - Analysen, Konzepte, Lösungen für Blinde und Sehbehinderte*

---

Der „Papenmeier-Newsletter“ ist der Online-Informationsservice der  
Papenmeier GmbH & Co. KG

**Redaktion:** Bruno Behrendt, Susanne Schiener

**Anschrift:** F.H. Papenmeier GmbH & Co. KG, Talweg 2, 58239 Schwerte

Telefon +49 (0) 2304 946-0, E-Mail: [info.reha@papenmeier.de](mailto:info.reha@papenmeier.de), [www.papenmeier.de](http://www.papenmeier.de)

**Datenschutz:** Ihre E-Mail Adresse wird ausschließlich für den Versand des Papenmeier-Newsletters verwendet. Sie wird nicht an Dritte weitergegeben.

**Sie möchten den Papenmeier-Newsletter abbestellen?**

Schade, dass Sie unseren Newsletter nicht mehr abonnieren wollen. Um den Newsletter nicht mehr per E-Mail zu erhalten, tragen Sie bitte [hier](#) die E-Mail-Adresse ein, unter der Sie bislang den Newsletter erhalten haben.