



Kundenkontakt und Administration

Abonnement in Spanien gefällig?

Kundenpflege, Administration und Archivierung der Zeitschrift „lebensqualität“ – diesen Haupttätigkeitsfeldern geht **Sandra Meier** nach. Der Zivildienstleistende **Samuel Eberhard** hat sie interviewt.

Sandra Meier absolvierte ihre Ausbildung zur diplomierten kaufmännischen Angestellten in der pharmazeutischen Industrie. Seit 2009 ist sie bei der Stiftung „lebensqualität“ engagiert. Sie lebt mit ihrem Mann und ihrer Tochter im Kanton Glarus (Schweiz).

Samuel Eberhard: Sandra, wie bist du zur Zeitschrift „lebensqualität“ gestoßen?

Sandra Meier: Das war im Jahr 2009, also vor gut fünf Jahren. Regula Knobel fragte mich an, ob ich bei der Stiftung arbeiten wolle, und zwar schwerpunktmäßig für die gleichnamige Zeitschrift. Ich hatte schon vor ungefähr 10 Jahren mit Stefan und Regula Knobel im Rahmen des „Kinaesthetics Instituts Schweiz“ zusammengearbeitet. Das ist sozusagen die Vorgänger-Organisation der Länderorganisation „Kinaesthetics Schweiz“, die ja im gleichen Haus wie wir ihren Sitz hat. Ich hatte damals für die Bildungsadministration gearbeitet. Als sich diese Stelle bei der Zeitschrift abzeichnete, dachte Regula an mich und rief mich an. Ich schnupperte dann einen Tag in die Arbeit rein und es gefiel mir gut. So kam ich schließlich hierher.

Eberhard: Musstest du dich gar nicht bewerben?

Meier: Nein, ich erzählte Regula, was ich zwischenzeitlich getan hatte; meine Qualifikationen kannte sie ja noch von meiner früheren offiziellen Bewerbung. In der Zwischenzeit hatte ich im Büro einer Stiftung für Menschen mit Behinderung im Glarnerland gearbeitet.

Eberhard: Wie hoch ist dein Arbeitspensum hier und was sind deine Haupttätigkeitsfelder für die Zeitschrift?

Meier: Ich bin zu 30 % bei der Stiftung angestellt. Meine Haupttätigkeit für die Zeitschrift

betrifft die Administration. Ich betreue die AbonnentInnen, zur Hauptsache über E-Mail. Da geht es um ganz allgemeine Fragen, wie oft z. B. die Zeitschrift erscheint, wie viel ein Jahresabonnement kostet, ob der Versand inklusive ist usw. Wenn sich jemand entscheidet, die Zeitschrift zu abonnieren, erfasse ich ihn in unserem System. Weiter gibt es hin und wieder Adressänderungen zu machen und nicht selten muss ich recherchieren, warum eine Zeitschrift oder eine Rechnung unzustellbar ist. Wenn eine Zeitschrift ausgegeben wird, bin ich für den Versand verantwortlich; ich Sorge dafür, dass alle AbonnentInnen die aktuelle Ausgabe erhalten. Der größte Teil wird direkt von der Druckerei Thurnher versendet, der ich jeweils die aktualisierten Adressen liefere. Die meisten AbonnentInnen stammen aus der Schweiz, Deutschland und Österreich, aber auch in Italien haben wir ein paar. Ein kleiner Teil der Lieferung wird von uns aus dem Büro verschickt, beispielsweise an jene KundInnen, die in Spanien oder Dänemark wohnen.

Eberhard: Man hört heraus, dass du auf die Kundenbedürfnisse eingehst. Gibt es viele unterschiedliche Reaktionen der KundInnen?

Meier: Ich erlebe es durchwegs erfreulich. Es ist sehr selten, dass jemand unfreundlich oder unzufrieden ist; zum größten Teil erhalte ich positive Reaktionen. Es gibt Leute, die schreiben, dass sie mit der Qualität der Zeitschrift

sehr zufrieden sind und diese gerne lesen. Das macht mir natürlich Freude.

Eberhard: Hast du noch weitere Tätigkeitsfelder?

Meier: Ich bin auch für die Archivierung der Zeitschrift zuständig. Einerseits haben wir das physische Archiv, wo wir alle Ausgaben in Schachteln aufbewahren. Wir achten darauf, dass wir von jeder Zeitschrift noch eine gewisse Menge hier haben, so quasi als ewiges Archiv. Wir verkaufen sie ja auch als Einzelausgabe, falls es noch genügend an Lager hat. Wenn es von einer Ausgabe nur noch 50 Stück hat, wird sie unverkäuflich und im „ewigen Archiv“ behalten. Andererseits haben wir auch ein elektronisches Archiv, in dem wir alle Zeitschriften als PDF sammeln.

Eberhard: Welches ist die häufigste Schwierigkeit bei deiner Arbeit?

Meier: Ein Problem, das immer wieder auftaucht, ist, dass uns AbonnentInnen ihre Adress- oder Namensänderung bei Heirat oder Scheidung nicht mitteilen. Wenn deswegen die Zeitschrift unzustellbar wird und wir keine gültige E-Mailadresse haben, ist es enorm schwierig, die betreffenden Personen ausfindig zu machen; darum bin ich froh um die entsprechenden Mitteilungen. Die größte Herausforderung ist bestimmt die Adressaktualität.

Eberhard: Erledigst du noch weitere Aufgaben für die Stiftung „lebensqualität“?

Meier: Die Zeitschrift ist sicher mein Schwerpunkt, aber es gibt schon noch andere Arbeiten. Beispielsweise mache ich die Finanzbuchhaltung, die Mehrwertsteuerabrechnung und den Jahresabschluss für die Stiftung. Zusätzlich arbeite ich noch in gewissen Projekten mit. Beispielsweise organisiere ich die Reisen für Kinaesthetics-TrainerInnen, die im Rahmen des Projekts „Kinaesthetics Rumänien“ unterwegs sind. Bestimmte Aufgaben erfülle ich auch im Rahmen des „mythen-fonds“. Dort sind wir im Bereich der Landwirtschaft in Rumänien tätig. Des Weiteren pflege ich sämtliche Daten der Zivildienstleistenden. Wenn jemand bei der Stiftung Zivildienst leisten möchte, läuft von der Bewerbung bis zur Abrechnung alles über mich.

Eberhard: Ist diese Vielfalt mit ein Grund, dass du gerade hier die Stelle angenommen hast?

Meier: Ja, in der Möglichkeit der Mitarbeit in verschiedenen Projekten sah ich viele Perspek-

tiven und Chancen. Andererseits ist es mir in diesem kleinen Betrieb auch mit einer Teilzeitstelle möglich, verschiedene Aufgaben zu erledigen. In einem größeren Betrieb hätte ich nicht so viel Abwechslung.

Eberhard: Was bedeutet Lebensqualität für dich?

Meier: In den letzten Jahren hat sich das verändert. Ich merke, dass ich, als ich noch jünger war, andere Ansichten gehabt habe, was Lebensqualität ist. Mittlerweile ist Lebensqualität für mich, wenn alle Menschen, die mich umgeben, in erster Linie meine Familie, gesund sind.

