

# WAS BRINGT IHNEN EIN SEHBEHINDERTE MITARBEITER/IN

ICH SEHE WAS, WAS DU NICHT SEHST

CLAUDIA MARQUARDT  
19.05.2021



**BNP PARIBAS**  
**PERSONAL INVESTORS**



**DAB**  
**BNP PARIBAS**

- 1. Wer bin ich**
- 2. Königsdisziplin IST Zuhören**
- 3. Stärken durch Kompensation der Schwächen**
- 4. Bereicherung der Teamstruktur**

1

# WER BIN ICH



# Claudia Marquardt

44 Jahre, verheiratet, 3 Kinder

von Geburt an hochgradig sehbehindert (95%) und farbenblind.

Seit 21 Jahren in der telefonischen Kundenbetreuung der Consorsbank, die letzten 10 Jahre als Stellvertretung der Teamleitung

## Aus- und Weiterbildung

Bürokauffrau an BBS mit Abschluss IHK

Handelsfachwirtin (IHK), Ausbilderschein (IHK), Betriebswirtin (IHK)

Zertifizierte Kundenbetreuerin (Frankfurt School)

2

# KERNKOMPETENZ ZUHÖREN



# Visuelle Welt

Unsere Welt ist funktioniert primär visuell. Mimik, Gestik, Schrift, Farben, Lichter.

Entfallen diese Dinge, wird es, für ungeübte in der Kommunikation oft schwierig. In der Welt des Homeoffice ist das vielen bewusst geworden.

Am Telefon entfallen diese Möglichkeiten der Wahrnehmung auch.

**Empathie ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor am Telefon.** Egal, in welcher Branche. Deshalb müssen wir lernen, dem Kunden zuzuhören. Nicht nur auf die Worte und den Sachverhalt, sondern auf seine Stimme/Stimmung. Laut, leise, hoch, tief, schnell, langsam....

## ZUHÖREN

Sehbehinderte müssen das nicht lernen. **Sie können es!** Es ist ihr Kanal für soziale Kontakte, um sich in ihrer menschlichen und räumlichen Umgebung zurecht zu finden.

3

# STÄRKEN DURCH KOMPENSATION DER SCHWÄCHEN



# Immer im Training

Die übrigen Sinne sind nicht besser, nur besser trainiert.

Das Gehirn als Kompensation für fehlendes Sehen und dadurch hohe Auffassungsgabe und Merkfähigkeit.

Ich kann nicht nachschauen oder es ist beschwerlicher und aufwändiger nachzuschauen (z. B. wo ist was auf dem Bildschirm), ich muss mir merken, wo die Sachen sind.

Das ist wird automatisch ständig umgesetzt und kann auch das **Arbeitstempo erhöhen.**

# 4

## BEREICHERUNG DER TEAMSTRUKTUR



# Diversity

- Sensibilisierung darauf, dass es mehr gibt, wie sehend oder blind und wie man damit umgehen kann.
- Respekt: Begreifen, dass Sehbehinderte vollwertige Persönlichkeiten sind, wie normal Sehende (intelligent und kompetent).
- Sozialer und sachlicher Input durch „Sicht“ der Dinge aus einer anderen Perspektive.
- Zusammenhalt durch bewusstere Rücksicht und Hilfsbereitschaft. Auf einander achten.

# THANK YOU!

BNP PARIBAS

16, rue de Hanovre 75002 Paris

Tel.: +33 (0)1 55 44 33 22

Fax: +33 (0)1 11 22 33 44

[bnpparibas.com](http://bnpparibas.com)