

# „Bin erst zufrieden, wenn alle Fragen des Anrufers geklärt sind“

## Moni Fruth aus dem ifb-Kundenservice

Meist ist sie die Allererste, die Besucher im ifb zu Gesicht bekommen: Moni Fruth. Das mag allem voran an der Lage des Büros und an ihrem Aufgabengebiet liegen, aber auch an ihrer Art. Die 62-Jährige hat für jeden ein offenes Ohr, gerade deshalb fühlt sie sich im Kundenservice bestens aufgehoben. Denn am meisten profitieren davon die Anrufer – sie verspricht: „Ich bin erst zufrieden, wenn alle Fragen des Kunden geklärt sind.“



Redaktion

Stand: 16.9.2024

Lesezeit: 04:15 min



„Ich möchte nirgendwo anders hin“, sagt Moni Fruth über das ifb, ihre Abteilung und mittlerweile auch über die Lage ihres Büros direkt am Haupteingang. „So bekomme ich alles mit“, schickt sie mit einem Schmunzeln hinterher. Moni genießt ihre Position am Puls des Geschehens. Und wenn es tatsächlich mal allzu turbulent zugeht, schließt sie die Glastüre – so einfach ist das. Denn in den 22 Jahren, die sie mittlerweile beim ifb arbeitet, hat sie ein feines Gespür dafür entwickelt, was wirklich zählt. Allen voran sind das die Kunden, aber auch ihre Kollegen, für die Moni immer ein offenes Ohr hat – und das schon mal bei Themen, die über die Arbeit hinausgehen.



Seit 2002 ist Moni Fruth mittlerweile beim ifb.

## Ein echtes Murnauer Urgestein

Moni ist eine waschechte Murnauerin: Sie ging in der Marktgemeinde am Staffelsee zur Schule, hat dort ihre Lehre zur Einzelhandelsfrau gemacht und ist dann für insgesamt elf Jahre zu einer Bank gewechselt. Nach Schwangerschaft und Elternzeit absolvierte sie ein Praktikum beim ifb, bis eine Stelle in der Buchhaltung frei wurde. „Das war erstmal in Teilzeit“, erinnert sich Moni. Von der Buchhaltung ging es weiter ins Empfangssekretariat und dann ins Info- und Servicecenter. Später folgte der Wechsel in den Kundenservice, wo sie sich noch heute um die Anliegen der ifb-Kunden kümmert.



*Ich finde meinen Job spannend, weil jedes Gespräch anders ist.*



Meist sind es Fragen zu Reservierungen oder Seminarwartelisten, die ihr am Telefon begegnen, aber es gibt auch komplexere Kundenanfragen. „Ich muss nicht immer sofort alle Antworten parat haben, sondern nur wissen, wer unterstützen kann“, spricht sie über Teamwork im ifb. Ganz wichtig: „Ruhe bewahren, ausreden lassen und Verständnis zeigen.“ All das schaffe eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre.

„Ich finde meinen Job spannend, weil jedes Gespräch anders ist. Und ich mag die Herausforderung, meinen Gesprächspartner genau an dem Punkt abzuholen, an dem er sich gerade befindet. Gemeinsam finden wir die bestmögliche Lösung.“ Langeweile? Für Moni ein Fremdwort.

## Fixpunkt im ifb-Teamgefüge

Es sind die kleinen Geschichten, die Moni ganz gut beschreiben. Etwa, als ihr ein Betriebsrat eines Schokoladen-Produzenten eine Kiste voller Leckereien als Dankeschön für ihre Unterstützung geschickt hatte und sie sich ganz selbstverständlich mit einem Sixpack einer hiesigen Brauerei revanchierte. So ist sie: herzlich, offen, aber auch direkt – und das schätzen ihre Kollegen sehr. „Bei mir kann man mal die Luft

rauslassen“, sagt sie. „Das gehört für mich zu jedem guten Team dazu.“ Generell sei es der Umgang untereinander, den sie im ifb besonders mag. Ob beim Frühstück, Mittagessen, gemeinsamen Sport oder bei den Festen, denn völlig klar ist: „Wenn man gut arbeitet, darf man auch feiern“, sagt Moni, die bis dato noch kein Firmenfest ausgelassen hat.

### **Egal, ob jung oder alt**

Selbst wenn die Technik immer schneller wird, ist ihr beim Gedanken an einen möglichen Generationenwechsel nicht bange. „Ich sage immer: Neue Besen kehren schnell, alte aus den Ecken.“ Gleichzeitig betont sie: „Ich liebe es, mit den jungen Kollegen zu arbeiten und mach da keinen Unterschied. Mir ist es egal, ob jemand 60 oder 18 ist – mir geht es immer um den Menschen.“



*Mir ist es egal, ob jemand 60 oder 18 ist – mir geht es immer um den Menschen.*



„Ich bin erst zufrieden, wenn alle Fragen des Anrufers geklärt sind“, sagt Moni Fruth aus dem ifb-Kundenservice.

Obwohl sich „bei mir viel um das ifb dreht, weil es mir auch in privat schwierigen Zeiten eine wahnsinnige Stütze war“, trifft man Moni natürlich auch in ihrer Freizeit häufiger in Murnau. In der Fußgängerzone oder mal im Kino – „Science-Fiction wie Avatar mag ich sehr gerne“. Beim Radlfahren, beim Samstagsvormittagsstammtisch oder auf Friedhöfen.

Wie bitte? „Ich liebe Friedhöfe, weil die meist bei Kirchen und daher an schönen Plätzen gebaut wurden. Und da ist eine gewisse Aura. Ich mag die Ruhe, den friedlichen Ort. Ich bilde mir ein, da was zu spüren“, sagt sie über ihre spirituelle Ader. Fast genauso gerne ist Moni eigentlich nur in „ihrem“ ifb, wenngleich es da nicht ganz so ruhig zugeht. (tis)

### **Ergänze folgende Sätze:**

#### ***Der beste Moment eines Arbeitstages ist, ...***

... wenn alle Anrufer das bekommen haben, was sie wollten.

#### ***Das schönste ifb-Fest war ...***

... die 30-Jahr-Feier in Dresden mit Big-Band, Stelzendamen und Akroba-  
ten. Da musste ich tatsächlich weinen, weil ich mir dachte: Das habe ich  
gar nicht verdient. Da hat man richtig gemerkt, auf was unser Inhaber,  
Hans Schneider, wert legt.

#### ***Am liebsten schaue ich im TV ...***

... immer schon – bereits mit meinem Vater – Weltcup-Slalom. Oder mal  
„Sturm der Liebe“ zum Runterkommen.

#### ***Ein Abendessen mit einem Prominenten: Das wäre ...***

... in jedem Fall mit Felix Neureuther.

#### ***Mein Lieblingsplatz ...***

... ist der Fiedlerspitz in Seehausen, auf meiner eigenen Bank, die ich mir  
zu meinem 50. Geburtstag habe schenken lassen.

### **Kontakt zur Redaktion**

Haben Sie Fragen oder Anregungen? Wenden Sie sich gerne direkt an unsere Redaktion. Wir freuen uns über  
konstruktives Feedback!

redaktion-dbr@ifb.de