## Nachruf

5. März 1941 – 19. August 2022

„Meine Zeit ist irgendwann abgelaufen.
Ich muss sehen, dass ich alles so richte,
dass kein Chaos entsteht, wenn ich weg bin."

Wolfgang Wiencke, 2007

# Wir trauern um **Wolfgang Wiencke**

Mit großer Erschütterung haben wir erfahren, dass Wolfgang Wiencke, langjähriger Geschäftsführer der profiTel-Akademie, im Alter von 81 Jahren verstorben ist. Damit verliert die Call und Contact Center-Gemeinde einen ihrer wichtigsten Wegbereiter und Gestalter in Deutschland. Das CallCenterProfi-Team übermittelt seiner Familie, Freunden und Bekannten das herzlichste Beileid.

Wolfgang Wiencke war alles: „polarisierend", „streitbar", „sehr direkt", „geistiger Avantgardist", „Urgestein" und „Institution" zugleich. Diese Attribute stammen nicht von ihm selbst, sondern von seinen Wegbegleitern, die wir vor 15 Jahren im Rahmen eines Porträts zusammengetragen haben.

Sein Weg in der Call Center-Branche begann 1970 – nach seinem Diplomabschluss in Philosophie – bei einem Stuttgarter Marktforschungsinstitut. Binnen eineinhalb Jahren sitzt er in der Geschäftsführung, bleibt zehn Jahre und geht danach für zwei Jahre zu Roland Berger nach München. In Hamburg steigt Wiencke dann bei einem Marktforschungs-Dienstleister für die Pharma-Industrie ein, entdeckt, was über das Medium Telefon alles möglich ist, und gründet 1984 ein eigenes Unternehmen, unter dessen Dach später auch die ProfiTel entsteht.

Wolfgang Wiencke hat viel für die Call und Contact Center-Branche getan: Er war eines der ersten Mitglieder der Mitte der 80er Jahre gegründeten „Fachgruppe T" im DDV und wirkte später auch im Vorstand des Verbands. 1996 war er einer der Mitgründer des Call Center Forums, dem heutigen Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV). Wiencke definierte Qualitätsstandards und entwickelte Zertifizierungen mit, publizierte, referierte, diskutierte und stritt.

Für einige war Wolfgang Wiencke „so etwas wie die Oppositionspartei" – für andere „der lautstarke Wachhund aller Inkonsistenzen, Logik- und Semantikbrüche im weiten Strategiefeld der Call Center-Branche". Für mich persönlich war er einer der ersten Kontakte, die ich vor über 20 Jahren in meinem damals neuen Berufsfeld kennenlernen durfte, und es war mir immer eine besondere Freude, wenn sich unsere Wege wieder einmal kreuzten. Mehr als 15 Jahre sollte es dauern, bis Wolfgang Wiencke mir dann das „Du" anbot – für mich ein gefühlter Ritterschlag.

Mit Wolfgang Wiencke hat die Branche einen ihrer ganz Großen verloren. Wir ziehen den Hut und sagen: „Danke Wolfgang! Ruhe in Frieden." ←

**Alexander Jünger**
**Chefredakteur**
**CallCenterProfi**

**Simone Fojut**
**Herausgeberin**
**CallCenterProfi**

**Günter Greff, Schachspieler, Autor, Storyteller, Antreiber, Motivator und Innovator:**

» Goodbye Wolfgang. Meistens waren wir ja nicht einer Meinung, wenn es um die Zukunft der Call Center-Industrie ging. Dennoch, gerade in diesem Zusammenhang erinnere ich mich an lange diskussionsreiche Spaziergänge an Abenden während der CCW in Berlin und auch an ein langes Wochenende in meinem „Homeoffice" in Perinaldo, wo du mich mit deiner Frau besucht hast. Lang, lang ist es her. Ich vermute, wir werden irgendwann weiterdiskutieren.«

**Gerd Conradt, Geschäftsführer Coachingkompetenz:**

» Ein Urgestein der Branche! Meine aufrichtige Anteilnahme an die Familie.«

**Daniel Benzenhöfer, Geschäftsführer 2B Management Beratung und Service:**

» Herr Wiencke war ein Orginal, das die Anfänge der Call Center-Branche in Deutschland mitprägte und gestaltete. Eine wirkliche Persönlichkeit.«

**Manfred Stockmann, Mental-Coach und Perspektiven-Guide:**

» Ein streitbarer Kämpfer und innovativer Mensch hat die Bühne des Lebens verlassen. Noch vor wenigen Wochen diskutierten wir seine Ideen, trotz Krankheit war Aufgeben für ihn keine Option. Ruhe in Frieden, Wolfgang, du wirst mir fehlen.«

**Patrick Tapp, Präsident des Deutschen Dialogmarketing Verbands (DDV):**

» Mit großem persönlichen Einsatz hat er alle Entwicklungen in diesem Bereich nicht nur verfolgt, er hat für die Branche gekämpft, vorgedacht und wichtige Impulse gesetzt. Mit klaren persönlichen Vorstellungen, wortgewaltig und mit vollem Einsatz hat er seinen Verband gefordert und gefördert.«

**Markus Frengel, Interimsmanager/Executive und Senior Consultant:**

» Ein großer Wegbereiter und verdienter Pionier unserer Branche im deutschsprachigen Raum. Mein Beileid und aufrichtige Anteilnahme an die Familie.«

**Dirk Egelseer, Präsident des Customer Service & Call Center Verbands Deutschland e. V. (CCV):**

» Mit Wolfgang Wiencke verlieren wir einen der Pioniere unserer Branche. Stets streitbar und meinungsstark, hat er das öffentliche Bild unseres Verbandes und unserer Branche geprägt wie vermutlich kein Zweiter. Wir sind dankbar für alles, was er für den CCV und die Call Center-Gemeinschaft bewegt hat, und werden ihn in guter Erinnerung behalten. Unser Mitgefühl gilt seinen Angehörigen und Partnern.«

**Jens Uwe Kern, Geschäftsführer Kern Consult:**

» Du warst ein nicht wegzudenkender Teil der Branche und hattest immer ein offenes Ohr und einen Rat. Ruhe in Frieden.«

## SIE WOLLEN MEHR WISSEN?

2007 veröffentlichte CallCenterProfi in der Serie „CallCenter-Profis im Porträt" einen Artikel über Wolfgang Wiencke und sein berufliches Wirken. Der Artikel steht unter tinyurl.com/NachrufWW – ohne Passwortschutz – zum Abruf bereit oder scannen Sie den QR-Code mit Ihrem Smartphone.

Foto: © fotoduets / Adobe Stock