

Helga Schuler

Johanna Pabst

# Personalentwicklung im Call Center der Zukunft

Fluktuation verhindern,  
Mitarbeiter langfristig binden

# Inhalt

Warum dieses Buch zur rechten Zeit kommt . . . . .	IX
Von <i>Bernhard Hafner</i> , Vorstandsvorsitzender der Allgemeinen Deutschen Direktbank	
Für wen dieses Buch geschrieben wurde. . . . .	XI
<b>Einleitung</b> . . . . .	<b>XIII</b>
<b>1. Die Call Center der Zukunft:</b>	
<b>Vom Call Center zum multimedialen Kunden-Interaktions-Center</b>	
Von <i>Helga Schuler</i> , PRISMA Unternehmensberatung für Telefonkommunikation GmbH. . . . .	<b>1</b>
<b>2. Gewinnung und Auswahl von Mitarbeitern:</b>	
<b>Wie die richtigen Agents und Führungskräfte finden.</b> . . . . .	<b>12</b>
Suche nach qualifizierten Mitarbeitern — die neue Herausforderung im Call Center-Busineß	
Von <i>Sevync Querini</i> ; PRISMA Unternehmensberatung für Telefonkommunikation GmbH . . . . .	12
Die richtigen Mitarbeiter finden - Erfahrungen von Allstate Direct	
Von <i>Alexandra Reichert</i> , Allstate Direct Versicherungen. . . . .	22
<b>3. Vom Sachbearbeiter zum Call Center-Agent:</b>	
<b>Die Qualifizierung zum serviceengagierten Generalisten</b> . . . . .	<b>35</b>
Die Qualifizierung von Call Center-Agents in integrierten Trainingsprogrammen	
Von <i>Ralph Lange</i> , PRISMA Unternehmensberatung für Teleförikommunikation GmbH . . . . .	35
Das Qualifizierungsprogramm der VIAG Interkom	
Von <i>Wolfgang Hartmann, Klaus Münch</i> , VIAG Interkom . . . . .	47
<b>4. Führungsrolle zwischen Kunden, Mitarbeitern und Management:</b>	
<b>Entwicklung der Call Center-Teamleiter.</b> . . . . .	<b>55</b>
Positionierung und Qualifizierung von Teamleitern	
Von <i>Wolfgang Gertkemper</i> , PRISMA Unternehmensberatung für Telefonkommunikation GmbH . . . . .	55

Vom Coach zum Vorgesetzten: Die Teamleiter als Rückgrat des Continental Service Center Von <i>Matthias Stemwedel</i> , Continental AG. ....	72
<b>5. Die neue Management Position »Call Center-Manager«: Woher nehmen, wenn nicht stehlen? .....</b>	<b>79</b>
Herausforderung »Management und Leadership« im Call Center Von <i>Helga Schuler</i> , PRISMA Unternehmensberatung für Telefonkommunikation GmbH. ....	79
Call Center-Management - ein Berufsbild entwickelt sich Von Professor <i>Dr. Ulrich Grimm</i> , ebs Management Academy GmbH..	83
<b>6. Vom Reagieren zum Agieren: Outbound-Mitarbeiter im Call Center. ....</b>	<b>87</b>
Einführung von aktivem Telefonmarketing im Call Center: Auswahl und Qualifikation von Mitarbeitern und Teamleitern Von <i>Katja Wangen</i> , PRISMA Unternehmensberatung für Telefonkommunikation GmbH. ....	87
Aktive telefonische Kundenbetreuung bei der IBM Direkt Von <i>Susanne Böhm</i> , IBM Direkt Vertrieb GmbH. ....	103
<b>7. Herausforderung Call Center-Steuerung: Mitarbeiter richtig einsetzen und vergüten. ....</b>	<b>111</b>
Grundlagen der Arbeitszeitorganisation und Vergütungssysteme Von <i>Gerald Seiwert</i> , PRISMA Unternehmensberatung für Telefonkommunikation GmbH. ....	111
Call Center-Management: Von der erfolgreichen Personalplanung bis zur flexiblen Umsetzung im Tagesgeschäft Von <i>Alexander Efthimiou</i> , PRISMA Unternehmensberatung für Telefonkommunikation GmbH. .... ]	19
Flexible bedarfsorientierte Einsatzplanung: ein Muß im modernen Call Center Von <i>Jörg Schmidt</i> . ....	134
<b>8. Mitarbeiterperspektiven: Karrieremodelle und Beurteilungssysteme in der leanen Call Center-Organisation. ....</b>	<b>144</b>

Weg vom klassischen »Aufstiegsmodell«: Kompetenzorientierte Entwicklung und Beurteilung Von <i>Birgitt Lütze</i> , Wildenmann Consulting .....	144
Perspektiven und Beurteilungssystem im Call Center von Templeton Global Strategie Services *• Von <i>Ilse Hirth</i> , Templeton .....	164
<b>9. Qualitätssicherung und Mitarbeiterentwicklung: Coaching und Monitoring im Call Center</b> .....	185
Implementierung von Coaching-Programmen Von <i>Helga Schuler, Bettina Wecker</i> , PRISMA Unternehmensberatung für Telefonkommunikation GmbH, Birgitt Lütze Wildenmann Consulting .....	185
Coaching in den Postbank Call Centern - Auf dem Weg zum Erfolg Von <i>Christina Behl</i> , Deutsche Postbank AG .....	194
Coaching zwischen Theorie und Praxis im Mercedes-Benz Customer Assistance Center in Maastricht Von <i>Antje Egle</i> , Mercedes-Benz Customer Assistance Center N.V. ....	203
Der gläserne Agent - Monitoring im Call Center Von <i>Harald Henn</i> , PRISMA Unternehmensberatung für Telefon- kommunikation GmbH .....	211
<b>10. Mitarbeiterbindung: Strategien gegen Streß und Fluktuation</b> .....	217
Was Mitarbeiter zum Weggehen treibt: Erkenntnisse der Arbeits- psychologie zur Mitarbeiterbindung im Call Center Von Professor <i>Dr. Norbert Semmer</i> , Universität Bern .....	217
10 Tips für Führungskräfte zur Steigerung der Mitarbeiter- © Zufriedenheit Von <i>Helga Schuler</i> , PRISMA Unternehmensberatung für Telefon- kommunikation GmbH .....	230
TUI Call Center - ohne Streß »Schöne Ferien!« Von <i>Andreas Michael Casdorff</i> , Preussag AG .....	235
<b>11. Teamentwicklung im Call Center: Möglichkeiten und Grenzen</b> .....	245

Teams im Call Center zwischen Wunsch und Wirklichkeit Von <i>Johanna Pabst</i> , PRISMA Unternehmensberatung für Telefon- kommunikation GmbH . . . . .	245
Organisations- und Teamentwicklung bei Start Amadeus Von <i>Martin Possekel</i> , Start Amade\is . . . . .	255
<b>12. Neue Medien in Qualifizierung und Rekrutierung: Mehr Effizienz und Bereicherung . . . . .</b>	<b>268</b>
Neue Medien in der Qualifizierung Von <i>Johanna Pabst</i> , PRISMA Unternehmensberatung für Telefon- kommunikation GmbH . . . . .	268
Moderne Personalprozesse: Neue Medien in der Personalauswahl für die Call Center der Swisscom Von <i>Barbara Kupfer</i> , Swisscom AG und Urs Barth, HQ Blessing/White . . . . .	277
<b>13. Menschen im multimedialen Kunden-Interaktions-Center: Trends, Veränderungen und Anforderungen in der Zukunft . . . . .</b>	<b>284</b>
Wie der Mitarbeiter der Zukunft im Kunden-Interaktions-Center aussehen wird Von <i>Helga Schuler</i> , PRISMA Unternehmensberatung für Telefon- kommunikation GmbH . . . . .	284
Die Anforderungen an Agents im multimedialen Kunden- Interaktions-Center von AOL Europa Von <i>Thomas Berlemann</i> , AOL Europa . . . . .	292
<b>14. Zukunftsorientierte Mitarbeiterbindung Neue Konzepte am Beispiel Klosterforst Von <i>Ralf Stark</i> . . . . .</b>	<b>299</b>
<b>Zum Schluß: Was ist zu tun? . . . . .</b>	<b>305</b>