

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
Einleitung	XIII
1. Die Call Center der Zukunft:	
Vom Call Center zum multimedialen Kunden-Interaktions-Center	
Von <i>Helga Schuler</i> , PRISMA Unternehmensberatung für Telefonkommunikation GmbH.	1
2. Gewinnung und Auswahl von Mitarbeitern:	
Wie die richtigen Agents und Führungskräfte finden.	12
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
3. Vom Sachbearbeiter zum Call Center-Agent:	
Die Qualifizierung zum serviceengagierten Generalisten	35
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
4. Führungsrolle zwischen Kunden, Mitarbeitern und Management:	
Entwicklung der Call Center-Teamleiter.	55
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
5. Die neue Management Position »Call Center-Manager«: Woher nehmen, wenn nicht stehlen?	79
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
6. Vom Reagieren zum Agieren: Outbound-Mitarbeiter im Call Center.	87
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
7. Herausforderung Call Center-Steuerung: Mitarbeiter richtig einsetzen und vergüten.	111
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
8. Mitarbeiterperspektiven: Karrieremodelle und Beurteilungssysteme in der leanen Call Center-Organisation.	144

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
9. Qualitätssicherung und Mitarbeiterentwicklung: Coaching und Monitoring im Call Center	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
10. Mitarbeiterbindung: Strategien gegen Streß und Fluktuation	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
11. Teamentwicklung im Call Center: Möglichkeiten und Grenzen	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
12. Neue Medien in Qualifizierung und Rekrutierung: Mehr Effizienz und Bereicherung	268
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
13. Menschen im multimedialen Kunden-Interaktions-Center: Trends, Veränderungen und Anforderungen in der Zukunft	284
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
14. Zukunftsorientierte Mitarbeiterbindung Neue Konzepte am Beispiel Klosterforst Von <i>Ralf Stark</i>	299
Zum Schluß: Was ist zu tun?	305