

„Callcenter als Beispiel kundenorientierter Organisation: Typologie eines Ideals?!“

Bremen, 23. Januar 2013

Hartmut Reinke, MBA

Kurzporträt

AzurDialog:

operatives Dialogmarketing, Coaching, Training.
Bremen

bkr-callbusiness:

Qualitätsmanagement im CustomerService,
Partner und Repräsentant der AS plus und ECCCO
Contact Centre-Certification für die DIN EN 15838.
Hamburg, Bremen, London.

Callcenter sind Erfüllungsorte des DIENSTLEISTUNGSMARKETINGS:



Die 7P des Marketing :

- Price
- Product
- Place
- Promotion
- Process
- Personell
- Physical evidence

Klare Aufgabenstellung und Abläufe

Speziell geschultes Personal

Adäquate Ausstattung und IuK-Technologie



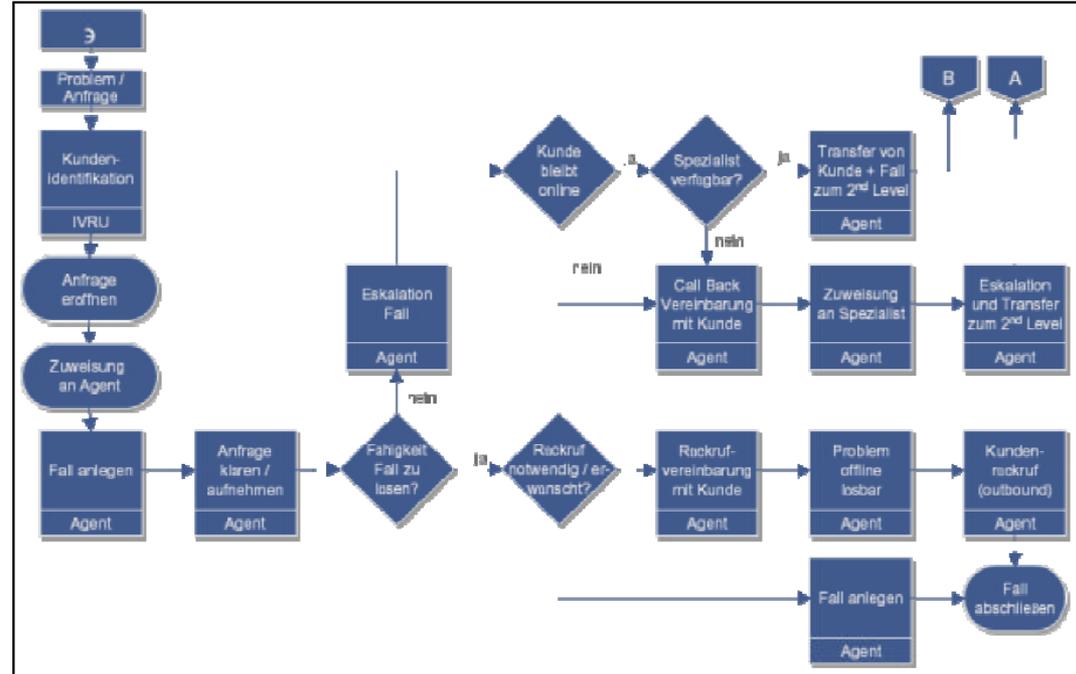
Über allem:
**Call Center Arbeit ist
emotionale Arbeit.**

Vollzeitagenten erbringen täglich zwischen ca. 80 und 120 individuelle Kommunikationsleistungen.

- Zuhören
- Verstehen
- Verständnis zeigen
- Einfühlen
- Lösung finden
- Argumentieren
- Abschließen



Tag und Nacht (oft zeitgleich in EINEM Unternehmen!)



„1st/2nd Level“
Front- /Backoffice

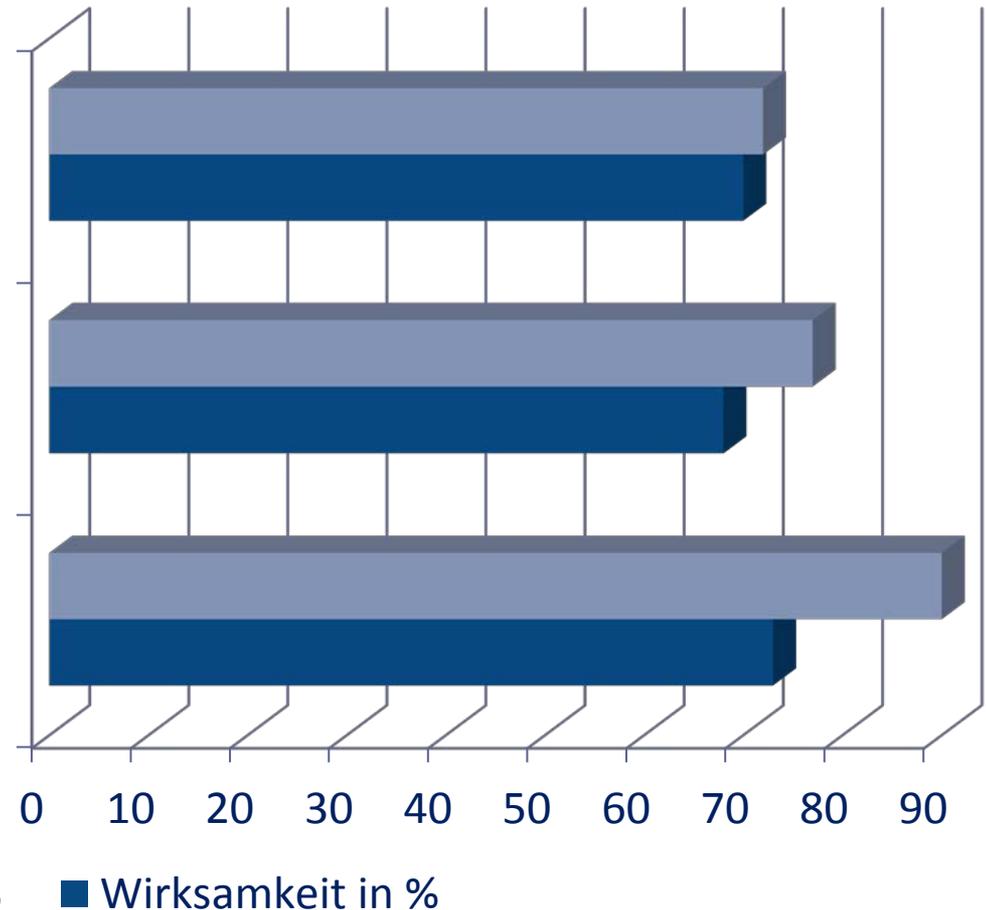
Frei nach Pareto

Die Top 3 der Bewältigungsstrategien im Service

Steigerung der Personalqualifikation (durch Fortbildungen, Trainings etc.)

Prozessstandardisierung

Prozessoptimierung



Call Center Agenten kommunizieren gern.

Sie lernen im Call Center auch für ihr
Privatleben*.

Kommunikationsfähigkeiten und Empathie
gehören der Person, nicht dem Unternehmen!

* aus: CC Studie, Reinke



Führung heißt im Call Center vor allem:

- Sinn und Zusammenhänge vermitteln
- Vertrauen geben
- Identifikation ermöglichen

Wodurch sich Champions auszeichnen

Aktuelle Trends im Service

-  Prozessoptimierung
-  Preisgestaltung
-  Neue Serviceangebote
-  Professionelle Interaktion zw. Mitarbeitern und Kunden
-  Investition in Mitarbeiterschulungen
-  Implementierte Qualitätsstandards
-  Kundenmanagement
-  Kundeneinbindung, z.B. durch Kommunikation und Communities
-  aktives Beschwerdemanagement

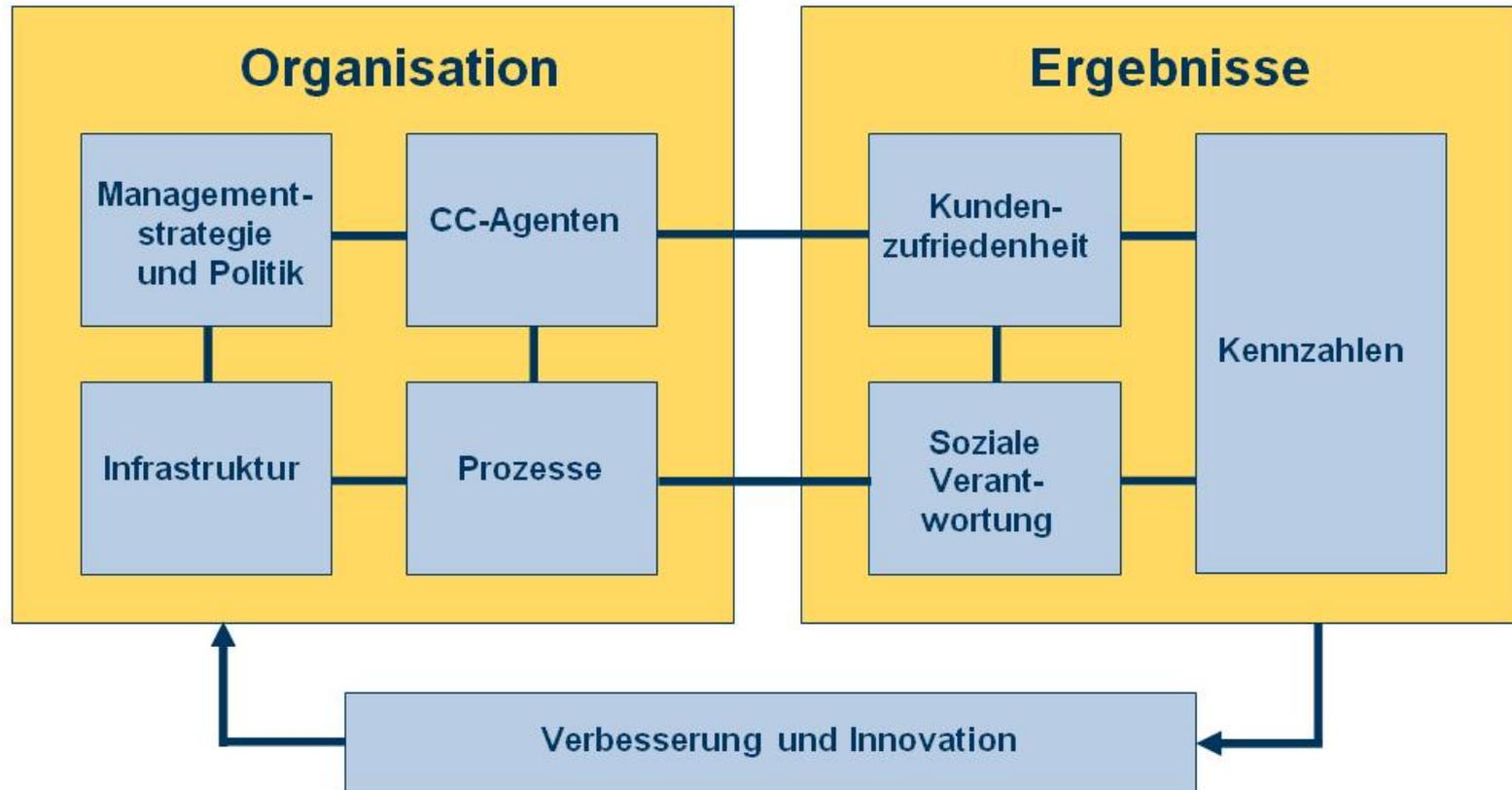
Mittlerweile „Kennzahlen-Klassiker“

Ausdruck der Leistungsstärke der „Organisationsform Callcenter“

- Service Level
- First Contact Solution Rate

Endlich Gegenwart – eine eigene, europäische CC Norm!

Messbereiche nach EN 15838



Quelle: DIN EN 15838, November
2009 ICS 03.080.30

Was von der Organisationform „Callcenter“ zu lernen ist:

- **Prozessverständnis + Flexibilität**
- **Kennzahlenmanagement**
- **Teamarbeit + Personalführung**
- **Motivation + „Heterarchie“**

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.
Ich freue mich auf Ihre Fragen.**

Besuchen Sie uns im Internet

**www.bkr-callbusiness.de
www.azurdiallog.de**