

CallCenter

MAGAZIN FÜR PROFESSIONELLES SERVICEMANAGEMENT

PROFI

OUTSOURCING-TREND NEARSHORE

Deutscher Service aus dem nahen Ausland

GEMEINSAME INTELLIGENZ

Mensch und Maschine im Kundenservice

CAT-AWARD-GEWINNER 2016

Sonderpreis für Innovation im Porträt



www.callcenterprofi.de | Heft 05 | Juli / August 2016

Mit Ranking-Poster 2016

CALLCENTERPROFI-RANKING 2016

**Ständige
Veränderung**





Gesunde Arbeitsumgebung

Das Umfeld entscheidet

Eine der anspruchsvollsten Tätigkeiten überhaupt: acht Stunden täglich in Kontakt gehen mit vielen, mitunter bis zu 100 unterschiedlichen Gesprächspartnern. Und das in einer Qualität, die neue Kunden bringen und alte halten soll. Das erfordert eine maximal hohe Bereitschaft, Eigenverantwortung, Empathie. Wie sich eine gesunde Basis dafür legen lässt, verrät unser Gastautor Anno Lauten anhand von ganz konkreten Tipps aus der Praxis.

Die Rahmenbedingungen für eine kommunikative Tätigkeit – sei es nun Kundenservice, Beschwerdemanagement oder Vertrieb – können nicht hoch genug eingeschätzt werden. Sobald ein Unternehmen mehr will als eine Telefonzentrale, die Gespräche an Fachabteilungen oder Sachbearbeiterinnen durchstellt, braucht es handverlesene und bestens geschulte eigene Mitarbeiter oder die Dienstleistung eines professionellen Contact Centers.

Sollen Menschen mit Menschen in Kontakt gehen, um Produkte und Dienstleistungen zu verkaufen, ist es aus Gründen, die ich im Weiteren erläutern werde, sinnvoll, dass sie in der Lage sind, dies auch über Jahre hinweg gesund, motiviert und mit Erfolg zu tun.

Stimmen die Rahmenbedingungen?

Ganz am Anfang steht die Frage: „Sind meine Mitarbeiter überhaupt in der Lage, gute kommunikative Aufgaben zu erbringen?“ und was bedeutet es überhaupt, „in der Lage zu sein“? Eine Stimme zu haben, die Sprache zu beherrschen, ein funktionsfähiges Telefon und Headset zu besitzen? Ist das ausreichend? Natürlich nicht. Und die Bedingungen sind in den vergangenen Jahren überwiegend auch besser geworden, es gibt positive Entwicklungen in jeder Hinsicht. Aber immer noch herrscht in vielen Unternehmen die Auffassung, die Menschen seien schließlich zum Arbeiten da und nicht zum Vergnügen. Das ist richtig – aber gleichzeitig wird übersehen, welche Arbeitsbedingungen angemessen sind.

Haben Sie in diesem Zusammenhang schon einmal etwas von „Contact Center Operational Excellence“ gehört? Das bedeutet – in Bezug auf personale und organisationale Entwicklung – vor allem, zwei Ziele zu erreichen: den Kunden (intern

wie extern) eine hochwertige und nachhaltige Dienstleistung im Rahmen geplanter Strategien zu liefern. Zugleich muss diese Leistung zu vertretbaren Kosten mit motivierten und gesunden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erbracht werden.

Fluktuationsquote, Kranken- und Wissensstand der Mitarbeitenden sind einige der relevanten Parameter. Bereits ein Prozent Plus bei der Krankheitsquote kann, je nach Anzahl der Mitarbeitenden, schnell zu einem sechsstelligen Betrag auf der Kostenseite führen. Mitarbeiter, die nur unregelmäßig, kaum oder gar kein Training erhalten, die nicht selbstverständlich begleitet, unterstützt und weiterentwickelt werden, sparen dem Contact Center zwar kurzfristig Kosten ein, mittel- und langfristig führt dies jedoch zu einer erhöhten Fluktuation und mangelhaften Produktivität. Beides ist schließlich um ein Vielfaches kostspieliger als ein professionelles Trainings- und Coaching-Programm.

Viele Verantwortliche kennen leider die internen Zahlen nicht (etwa: Wie viel Euro kostet eine um ein Prozent erhöhte Fluktuation?) und verhalten sich dementsprechend kurzsichtig. Daraus folgt ein steigender Bedarf an Rekrutierung, was wiederum Kosten der Einarbeitung mit sich bringt und den Ruf der Branche als Arbeitgeber beschädigt. Die Aufgabe von Operational Excellence ist es, den Verantwortlichen der Contact Center einen Überblick über die Auswirkungen von Maßnahmen und Entwicklungen zu verschaffen und dann im Rahmen der gesteckten Ziele dafür Sorge zu tragen, dass Qualität und Kosten in der Waage bleiben.

Wir kommunizieren Gesundheit

Beim Volkswagen-Konzern hat sich bei der Analyse der Krankenstände, Über-

AUTOR



Anno Lauten
ist Kommunikationstrainer,
Speaker, Businesscoach,
Autor, Gründer und Inhaber
der Stimm-Werkstatt.

Stimm-Werkstatt, Industriestraße 131c
50996 Köln, Tel.: (0221) 68 86 37
Mail: Info@Stimm-Werkstatt.de
Web: www.Stimm-Werkstatt.de

TIPPS AUS DER PRAXIS

Drei Tipps für die Stimme

1. Vor der Annahme oder dem Initiieren eines Calls sich vom Brustbein her nach vorne oben aufrichten und ein erfreutes „Hmmm“ summen. Das gibt der Stimme Stabilität, Stimmung und fördert den Brustton der Überzeugung.
2. Jedes zweite Gespräch im Stehen beginnen und gegebenenfalls auch fortsetzen. So kommt über den Tag verteilt einiges an Bewegung ins Spiel.
3. Viel Wasser trinken. Am besten lauwarm und ohne Kohlensäure. Das ist nicht nur gesund für die Stimme und die Wasserversorgung des Körpers, sondern gibt auch wichtige Bewegungsimpulse, indem wir häufiger zur Toilette gehen müssen.

» stunden, Unfallzahlen, Personalschlüssel, Vertretungsregelungen, Fehlerquoten und Wartezeiten für Kunden gezeigt, dass es einen Zusammenhang zwischen Führungskraft und dem Krankenstand gibt: Bei einem Wechsel der Abteilung nahmen die Führungskräfte „ihren“ Krankenstand sozusagen mit. Die Zeit der Ausfalltage

wortlich, andere brauchen mehr Führung. Alle haben eines gemeinsam: Sie sind wichtig und können gleichermaßen zum Erfolg eines Unternehmens beitragen. Ein Arbeitsplatz, der Gesundheit fördert, bietet verschiedene Möglichkeiten. Nämlich die Wahl zwischen sitzender und stehender Tätigkeit. Telefonieren

gleich eine ideale Luftfeuchtigkeit erzielen. Oder auch Stühle, in denen man telefonieren kann, ohne von Hintergrundgeräuschen gestört zu werden oder andere zu stören. Diese können zum Beispiel auch in Großraumbüros platziert und gleichermaßen zum konzentrierten Arbeiten oder für ein Entspannungspäuschen genutzt werden.

Einschneidende Sparmaßnahmen können auf Kosten der Gesundheit der Call Center-Belegschaft gehen und so mittelfristig Qualitätsverlust und wiederum Kosten erzeugen.

passte sich den Vorgesetzten an: Je nachdem fehlten die Mitarbeitenden seltener oder häufiger.

Einschneidende Sparmaßnahmen können auf Kosten der Gesundheit der Belegschaft gehen und so mittelfristig Qualitätsverlust und wiederum Kosten erzeugen. Das sollten Verantwortliche im Blick haben. Hat ein Unternehmen mit einem hohen Anspruch an Qualität und Nachhaltigkeit angemessen viel in seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter investiert, will es zu Recht auch davon profitieren. Und das wird es auch.

Ein ganzheitliches Stimmtraining-Konzept, welches sich durch verschiedene Unternehmensbereiche erstreckt, schafft die Grundlagen für eine gesunde und geschäftlich erfolgreiche Kommunikation – intern wie extern. Hierdurch wird Bewusstsein für Selbstwahrnehmung, -verantwortung und -organisation geschaffen. Physiologisch richtiger sowie psychologisch wirkungsvoller Stimmeneinsatz wird vermittelt. Verkaufen funktioniert so auf Grundlage einer vertrauensvollen Beziehung und nicht durch billige Tricks und Anreize. „Anhauen, umhauen, abhauen“ funktioniert im Direktmarketing schon lange nicht mehr. Und wenn, dann nur einmal. Zufriedene und treue Kunden erhält man dadurch nicht.

Gesunder Arbeitsplatz

Menschen sind unterschiedlich. Manche sind eher introvertiert, andere gehen leicht und offen auf andere zu. Manche sprechen laut, andere leise. Manche sind Gruppentiere, andere eher Einzelkämpfer. Manche arbeiten sehr eigenverant-

im Großraum oder in geschlossenen Kabinen. Optionen, die es ermöglichen, sich auf Kunden besser einzustellen, sich lebendig zu bewegen, sich frei und wertvoll zu fühlen.

Viele technische Entwicklungen ermöglichen die Optimierung der Arbeitsbedingungen. Seien es Luftwäscher, welche die Atemluft auf natürliche Weise von Staub und Gerüchen befreien und zu-

Die Wahrnehmung von Lärm

Die Wahrnehmung von Geräuschen ist individuell sehr verschieden. Für manche Menschen ist es kein Problem, die Stimme eines Gesprächspartners von einem Hintergrundgeräusch zu trennen. Für andere ist es eine enorme Konzentrationsanstrengung, die schnell in Kopfschmerzen und Konzentrationsstörungen münden kann. Auch gibt es Lebensphasen und die Tagesform, welche die Wahrnehmung und Trennung von Hörquellen günstig oder ungünstig beeinflussen. Für manche ist eine Geräuschkulisse wie ein Brausestrahl oder Sommerregen und sie fühlen sich frei und ungehemmt im Gespräch. Andere brauchen die Stille, um sich auf ihr Gegenüber einzustellen und die Schwingungen des Gesprächs sinnvoll zu verarbeiten.

TIPPS AUS DER PRAXIS

Drei Tipps für eine lebendige Kommunikation

1. Beim Telefonieren, besonders zu Beginn des Gesprächs, und dann möglichst häufig die Augen schließen und sich ganz auf die Stimme des Gesprächspartners einhören.
2. Nach jedem Satz eine Micro-Pause* machen. Diese sichert den Kontakt zum Gesprächspartner, sorgt für Inspiration und die wichtige Entspannung in der Stimm- und Atemmuskulatur.
3. Stellen Sie sich eine realistische Gesprächssituation vor: Sie sitzen oder stehen sich offen gegenüber, schauen einem Menschen in die Augen und gestikulieren dabei ganz natürlich.

* Micro-Pause: Von Anno Lauten und seiner Stimm-Werkstatt entwickelte Trainingsmethode „für alle Berufsgruppen, welche unter Stress und Bewegungsmangel leiden und die hohe kommunikative Anforderungen souverän meistern wollen“. Mehr Infos dazu unter: www.stimmtraining-live.de/micro-pause-training

TIPPS AUS DER PRAXIS

Drei Anregungen für die Geschäftsführung

1. Arbeitsplätze und -abläufe durch Kommunikations-Experten unter folgenden Gesichtspunkten analysieren lassen: Raumklima, Akustik, Telefontechnik, Monitore, Tische, Stühle, Akustikwände, Kabinen, Ausweichmöglichkeiten, Kollaborationsgelegenheiten, Call-Verteiler, Taktung, Atmosphäre, Arbeitsbelastung, Verhalten und Haltung bei der Arbeit.
2. Hieraus Trainings- und Coaching-Maßnahmen ableiten.
3. Die Arbeitsumgebung entsprechend optimieren.

Ein Hochschaukeln des Lärmpegels muss unbedingt vermieden werden, Agents dürfen nicht in die Situation geraten, sich gegenseitig stimmlich zu übertönen. Auf keinen Fall sollte aber als Lösung in Betracht gezogen werden, die Mitarbeitenden anzuhalten, gedämpfter zu sprechen. Eine stete Kontrolle der Sprech-

Lautstärke, ein Zurückhalten und Unterdrücken von Emotionen führen zu unaufrechter Gesprächsverhalten und wirken sich schließlich auch gesundheitlich negativ aus.

Hier können verschiedene technische Lösungen wie Schnurlostelefone, Headsets mit ein oder zwei Hörern, Freisprech-

anlagen, Sprachoptimierungs-Software etc. genauso zur Verbesserung der Leistung beitragen, wie Akustikelemente, Möbel und innovative Räume. Es ist eine prioritäre Aufgabe der Verantwortlichen, angemessene Lösungen zu finden.

Anno Lauten



INTERVIEW: RAUCHEN IST „GESUND“!

Raucher haben es nicht leicht. Aus allen öffentlichen Gebäuden sind sie nach draußen verbannt worden, Ekelbilder auf den Zigaretenschachteln sollen abschrecken und überhaupt gilt der Hang zum Glimmstängel immer mehr als verpönt. Doch wenn der Kollege im Büro für fünf Minuten nach draußen geht, um seine Zigarette zu genießen, sieht er praktisch die gesamte, rauchende Abteilung vor dem Aschenbecher versammelt. Das eröffnet völlig neue Möglichkeiten! Mal eben schnell mit den Kollegen über die Quartalszahlen gequatscht, einen kleinen Witz zur Aufheiterung erzählt oder gefragt, wie es den Kindern so geht. Und das alles in einer Kippenlänge! Eine Raucherpause kann die Kommunikation im Unternehmen verbessern und noch viel mehr – aber was genau? Das haben wir den Kommunikations- und Sprechtrainer Anno Lauten gefragt. Er sagt uns, wie wichtig ein Raucherpüschchen sein kann und warum.

CallCenterProfi: Herr Lauten, Sie sagen „rauchen ist gesund“, meinen das aber bestimmt nicht im eigentlichen Wortsinn. Wie wichtig ist eine Raucherpause in Unternehmen für die Kommunikation?

Lauten: Da gibt es zwei Aspekte: Zum einen fördert der Austausch unter den Rauchenden die Beziehung, also Teambildung, kann aber natürlich auch zur Lagerbildung führen, Raucher gegen Nichtraucher. Was mir aber viel wichtiger ist, ist folgender Aspekt: Wer raucht, unterbricht zigfach täglich seine Tätigkeit, verlässt den Arbeitsplatz, begibt sich meist nach draußen und atmet tief ein und aus.

CallCenterProfi: Aber das macht das Rauchen jetzt nicht wirklich gesund, oder?

Lauten: Zugegeben, es ist eine provokante These, dass Rauchen gesund sei! Natürlich wissen wir, wie ungesund das Rauchen ist, aber die positiven Begleitumstände interessieren mich: Die meisten Menschen bewegen sich täglich vom Bett zum Stuhl zum Auto zum Schreibtisch zum Fernseher und zurück. Und wissen: Das ist zu wenig. Die Arbeit im Sitzen am Bildschirm mit hoher Taktung und Entscheidungsdichte macht krank. Das Rauchen verschafft kleine, regelmäßige Pausen.

CallCenterProfi: Viele Nichtraucher stört es aber, dass eigentlich Arbeitszeit fürs Rauchen draufgeht.

Lauten: Ja, das ist klar. Sie sollten einfach selber 30- oder 40-mal am Tag den Arbeitsfluss unterbrechen, rausgehen, drei

Minuten tief atmen und erfrischt wieder zu Werke schreiten. Und sich darin gegenseitig bestärken! Zu mehreren ist es dann auch nicht peinlich, ohne augenscheinlichen Anlass einfach rauszugehen und auch noch eine Atemübung zu machen, wie zum Beispiel Hüpfen und Springen – mit oder ohne Seil.

CallCenterProfi: Viele Leute berichten, dass ihnen erst bei einer Zigarettenpause neue Ideen einfallen. Wie kann das sein?

Lauten: Tatsächlich bekommen wir gute Ideen durch Bewegung. Vielleicht kennen Sie das, wenn Sie so eine gleichförmige Bewegung machen wie zum Beispiel joggen. Die Atembewegung wird regelmäßig und größer, Sie werden regelrecht tiefinspiriert! Inspiration kommt mit der freien Atembewegung – auch ohne stinkenden Qualm. (lacht)

CallCenterProfi: Sollten sich auch mal Nichtraucher mit zu den Rauchern stellen, um sich mit ihnen auszutauschen?

Lauten: Ja, durchaus. Allerdings verstehe ich gut, wenn 's einem zu sehr stinkt! Besser wäre, wenn alle, Raucher wie Nichtraucher, häufiger für fünf Minuten an die „frische Luft“ gingen, um sich in unterschiedlichen Konstellationen aus der Arbeitsspannung rauszunehmen und abzuschalten. Mal eben über was anderes quatschen, Ideen austauschen – oder gemeinsam schweigen und atmen. Das klingt für manche Menschen seltsam, ist aber in echt sehr wirksam!



„Die Arbeit im Sitzen am Bildschirm mit hoher Taktung und Entscheidungsdichte macht krank.“