



Foto: Laresser

Ein Blick in ein typisches Call-Center: Hier wird am laufenden Band telefoniert.

Call Center: Bei Anruf Service

Beim Call-Center-Business-Lunch 07 gab es alles Wissenswerte rund um die professionelle Kundenbetreuung am Telefon.

Telefonieren, das kann doch nicht so schwierig sein – so die landläufige Meinung. „Ein-Call-Center-Agent kann bei einer Arbeitszeit von acht Stunden pro Tag auf 100 bis 120 Telefonate kommen“, weiß die Kommunikationstrainerin Claudia Loos. Permanentes Multitasking ist dabei gefragt, denn die Anliegen der Anrufer sind immer unterschiedliche.

Call-Center-Mitarbeiter sollten deshalb – je nach Art der Telefonaufgaben – gewissen Anforderungen entsprechen. Denn nicht jeder Mensch ist für diesen Beruf

geeignet. „Manche Fähigkeiten kann sich ein Mitarbeiter durch Training aneignen, andere wiederum sind nicht erlernbar“, so Loos.

Nötige Kompetenzen

Bei Call-Center-Mitarbeitern sind hohe rhetorische Kompetenz, Fach- und Sozialkompetenz wesentlich. Grundvoraussetzungen für die Tätigkeit sind außerdem eine hohe Belastbarkeit, insbesondere im Umgang mit Stress, eine positive Grundeinstellung, und geistige und organisatorische Flexibilität.

Von Inbound spricht man, wenn die Mitarbeiter Anrufe von Kunden entgegen nehmen. Beratung, Auskünfte, Service- oder Reklamations-Hotlines und Bestellannahmen fallen in diese Kategorie. Beim Outbound wer-

den die Kunden aktiv angerufen, so ist es bei Telefonumfragen oder im Verkauf. „Derzeit ist eine Tendenz zur Outbound-Telefonie feststellbar“, so Joachim Molz, der Geschäftsführer der Call-Center-Akademie Saarland. Er hat festgestellt, dass auf etwa zwölf bis 15 ausgesuchte Bewerber etwa drei geeignete im Inbound entfallen. Noch schwieriger ist es, geeignete Outbound-Mitarbeiter zu finden. Hier liegt das Verhältnis sogar bei zehn zu eins.

Nicht nur für Call-Center ist es wichtig, die Mitarbeiter im Umgang mit dem Telefon zu coachen, denn jedes Unternehmen profitiert davon, wenn die Mitarbeiter Kompetenz im Umgang mit den Kunden zeigen.

Petra Mravlak
petra.mravlak@wktmk.at



Herbert Stöckl

Gewerblicher Bilanzgewinn

Herr Zeiler, was können aus Ihrer Sicht die **Unter-**

nehmer/innen tun, um im Sinne des AschG BGBL. Nr. 450/1995 i.d.j.g.F. „**nicht grob fahrlässig**“ zu agieren. ...und mit welchen Maßnahmen sollten gerade die gewerblichen Sicherheitsfachkräfte dabei unterstützen?



Rupert Zeiler

Die kaufmännische Geschäftsführung ist im Sinne

dieses Gesetzes straf-, zivil- sowie verwaltungsrechtlich **vollinhaltlich verantwortlich**. Diese muss sämtliche Maßnahmen delegieren und kontrollieren und sollte im Eigeninteresse eine geeignete Organisation dafür bestellen. Mit dem **neuen Arbeitswerkzeug**, dem „**Profi-Sicherheits-Check**“, werden alle Schwachstellen unmittelbar durch **die gewerbliche Sicherheitsfachkraft** exakt erhoben sowie die erforderlichen Ansatzpunkte vollständig durchleuchtet. Danach werden die Ergebnisse durch die Fachkraft **schonungslos dargestellt** und **im Interesse der Unternehmer/innen** klar definiert.

Infos: Tel. 0316/601-441 oder wko.at/stmk/dienstleister

