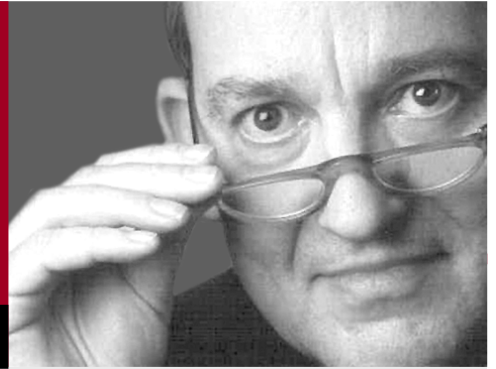


Call-Center



BERATUNGSBRIEF VON GÜNTER GREFF

AUSGABE 08/07 – AUGUST

www.Call-Center-Experts.de

Sonderdruck Beratungsbrief Ausgabe August 2007

Holen Sie sich Ihren Call-Center-Experten ins Haus

Mit dem Beratungsbrief von Günter Greff

Der innovative Fachinforma- tionsdienst:

- Beratungsbrief für neue Impulse und Tipps
- Online-Wissensdatenbank für aktuelle Recherchen und Problemlösungen

Testen Sie jetzt im
2-Monats-Abo



www.Call-Center-Experts.de

Call-Center

BERATUNGSBRIEF VON GÜNTER GREFF

AUSGABE 08/2007 – AUGUST



www.Call-Center-Experts.de

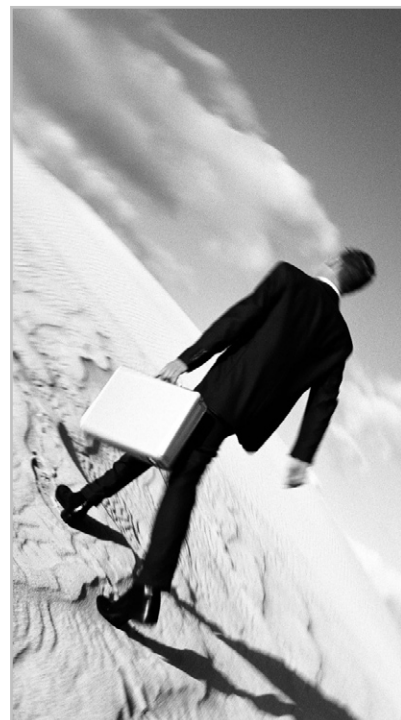
Karriere im Callcenter – alles nur Zufall?

Immer mehr engagierte Mitarbeiter entdecken das Callcenter als Tätigkeitsfeld, um sich beruflich weiterzuentwickeln. Doch nach wie vor besteht Unklarheit darüber, ob der Begriff Callcenter als eigenständige Branchenbezeichnung oder lediglich als Bezeichnung für einen Funktionsbereich angesehen werden sollte. Solange unterschiedliche Definitionen des Begriffes existieren, fällt es auch Insidern der Branche nicht leicht, ihre Funktion eindeutig diesem Bereich zuzuordnen.

Von Iris Gordelik

Fragt man einen Manager, wie er denn zu seiner Karriere im Callcenter kam, hört man meist „eigentlich war das ein Zufall“. Bedeutet das, dass Personaler und Unternehmen ihren Führungskräftebedarf in den nächsten Jahren aus dem Zufalls-Topf generieren müssen?

Auch wenn diese Formulierung sicher übertrieben ist, beschreibt „Zufall“ sehr gut die Situation des Karrieremarktes Callcenter. Kaum jemand ist geplant Manager eines Callcenters geworden. Die wenigsten haben einen deutschlandweiten oder gar europaweiten Gesamtüberblick über ihren Arbeits- und Karrieremarkt. Kein Wunder, wenn selbst das Suchen nach Jobtiteln bereits zur Irrfahrt wird, da ein und dieselbe Aufgabe Hunderte von Bezeichnungen haben kann. Manch einer ist sogar bereits ein sogenannter Callcenter-Manager, er weiß es nur nicht oder mag sich nicht so nennen.



Das alles gilt sicher nicht für die sogenannten Insider, also für die Menschen, die sich aktiv in der Callcenter-Branche bewegen: das sind geschätzt maximal 10 Prozent aller Beschäftigten. Wir gehen von rund 400.000 Beschäftigten im Callcenter-Umfeld aus. Davon besuchen rund 5.000 Deutschlands größte Messe, die Callcenter World in Berlin, nur wenige Hundert engagieren sich in Verbänden wie dem Callcenter Forum und dem DDV. Die stärksten Branchenzeitschriften haben eine Auflage zwischen 12.000 (Callcenter-Profi) und 17.000 (teletalk) Exemplaren.

Zusammengerechnet sind das – sehr positiv gerundet – maximal 10 Prozent, die noch dazu eh seit Jahren den inneren Kern der „Branche“ darstellen. Da ist es eigentlich nur logisch, dass für die anderen 90 Prozent alles nach Zufall aussieht, was in Bezug auf Job und Karriere mit ihnen passiert.

Klingt logisch, ist aber doch überraschend, wenn wir die Zahl von **Fortsetzung auf Seite 5**

INHALT

● TOP-THEMA

Karriere im Callcenter – alles nur Zufall?

Seiten **1, 5**

● AKTUELL

Die Imagekampagne kommt

Seite **2**

● INTERVIEW

Interview mit Christoph Busch

Seiten **3, 4**

● TECHNIK

Gesundheitsbranche:

Spracherkennung bringt Fortschritte bei der OP

Seite **6**

● LÖSUNGEN

Nie mehr Kaltanrufe:

Wie Sie Interessenten dazu bringen, zuzuhören, zu antworten und zu kaufen

Seiten **7, 8, 9**

● PRAXIS

Aktuelles aus Berlin

Seiten **10, 11**

● PRAXIS

Come back!

Wie Sie verlorene Kunden zurückerobern (Teil 2)

Seiten **12, 13**

● PERSONALITY

Danilo Georg – der Profi für Fulfillment Solutions

Seiten **14, 15**

Fortsetzung von Seite 1

400.000 Beschäftigten einmal mit den Zahlen in anderen Beschäftigungssektoren vergleichen: In der viel gepriesenen Automobilindustrie mit 780.000 Beschäftigten weiß jeder gut Bescheid über mögliche Aufgaben und Funktionen für seinen weiteren Werdegang.

O.k., das war nur ein Vergleich mit einer Branche. Und eine Callcenter-Branche gibt es eigentlich nicht, denn Callcenter selbst sind eine Organisationsform und die Aufgaben darin sind Funktionen. Beides ist absolut branchenunabhängig. Versuchen wir einmal den Vergleich mit einem anderen Funktionsbereich, z.B. Marketing. Es gibt keine genauen Zahlen über alle im Marketing Beschäftigten in Deutschland. Aber klar ist, wer im Marketing Karriere machen möchte, der legt seine Ziele in eine Richtung fest: klassisches Marketing oder Direktmarketing, Agentur oder freie Wirtschaft, Spezialisierung auf eine bestimmte Branche oder Generalist, Art Director oder Produktmanager, Kreativer oder Umsetzer. All diesen Vergleichen könnte auch die Funktion Callcenter standhalten. Aber es passiert eben so nicht in den Köpfen.

Handelt es sich also um ein selbst gemachtes Dilemma, weil der Begriff Callcenter schlichtweg falsch ist? Falsch, weil er eben keine Branche beschreibt und die Karrieren eher auf hierarchischen Titeln (ich möchte Bereichsleiter werden) oder auf Verantwortungen (ich möchte Führungsverantwortung übernehmen) beruhen. Oder liegen einfach unzureichende Informationen darüber vor, wie eine Callcenter-Karriere aussehen könnte? Vielleicht weil das Callcenter in der Lite-

ratur als sogenannter „standardisierter Funktionsbereich“ bezeichnet wird? Das würde auch den Vorstoß des Callcenter Forums erklären. Dieses möchte seine Mitgliedsbeiträge nach denen für Callcenter und für Nicht-Callcenter trennen. Der Vorschlag wurde wegen genau dieser Differenzierung mehrheitlich abgelehnt, denn alle fühlen sich als Callcenter, egal in welcher Ausprägung und Tätigkeit.

In Summe ist es mit Callcentern wie mit McDonalds. Jeder kennt sie, aber niemand will dort gesehen werden. Und solange ist auch eine Callcenter-Karriere reiner Zufall. Wie bei mir selbstverständlich auch!

Die Autorin: Iris Gordelik

stieg als Leiterin Kundenbetreuung/Direktvertrieb in einem Fachverlag in die Callcenter-Branche ein. Bei der TAS Telemarketing durchlief sie in zehn Jahren sämtliche Karrierestufen von der Teamleiterin zur Callcenter-Leiterin bis in die Geschäftsleitung. Nach der Übernahme durch die Sykes Corp. wurde Gordelik zum Director Business Development, Germany und Central Europe. 2000 wechselte sie in die Geschäftsleitung der Deutschen Telekom AG und verantwortete im Produktmanagement den Bereich Datenredaktion und Operatorservices. Bis sie sich entschied selbstständig zu werden, arbeitete sie zunächst als Personalberaterin mit Dr. Thieme Gleue Management Consulting zusammen und gründete 2004 ihre eigene Firma.



VERANSTALTUNG – IN EIGENER SACHE

Call-Center EXPERT-SITE

www.call-center-experts.de

Meeting Point

„Vorsprung durch Expertenwissen“

heißt die neue Reihe von Expertengesprächen, die im Hotel

„La Riana“ (www.HotelLaRiana.com) im historischen Bergdorf Perinaldo stattfinden. Top-Experten der Callcenter-Branche diskutieren mit Managern aus der Branche über aktuelle Themen.

Hier die Callcenter-Experten und die Themen:

• Arno Fuchs

Werte schaffen – Finanzierung der Unternehmensentwicklung durch externe Investoren
Termin: 7. September 2007

• Christoph Busch

Die Callcenter-Trendstudie 2007 und die Konsequenzen für die strategische Weiterentwicklung
Termin: 14. September 2007

• Harald Henn

Callcenter-Automatisierung – Chancen im Wettbewerb systematisch nutzen
Termin: 19. Oktober 2007

• Rolf Lohrmann

Wettbewerbsvorteile durch Qualifizierung
Termine: 2. Halbjahr 2007

• Bernhard Steimel

Geschäftserfolg durch Sprachcomputer
Termine: 2. Halbjahr 2007

• Dr. Heiner Rudolf

Die E-Learning-Mehrwertanalyse für Callcenter
Termine: 2. Halbjahr 2007

Ausführliche Unterlagen finden Sie unter www.Call-Center-Experts.de. Die Kamingsgespräche beginnen jeweils um 16.00 Uhr, werden während des Abendessens fortgesetzt und enden bei einem guten Glas Wein.

Investition für Expertengespräch inkl. Abendessen: 350,00 Euro

Organisation:

Ca. eine Autostunde von Perinaldo entfernt (www.Perinaldo.com) liegt der Flughafen Nizza. Von dort werden Sie sehr gerne abgeholt. Nizza wird von vielen sogenannten Billigfliegern aus Deutschland von den Städten München, Stuttgart, Köln, Düsseldorf, Dortmund, Hannover, Hamburg und Berlin angefliegen. Eine kleine „Reisebeschreibung“ unseres Seminarteilnehmers und Autors Michael Thoss, die Ihnen einen Eindruck von Perinaldo und Umgebung gibt, können Sie downloaden bei www.Call-Center-Experts.de