

CallCenter

CallCenter

Heft 12/2002-01/2003

PROFI

WWW.CALLCENTERPROFI.DE

DAS MAGAZIN FÜR PROFESSIONELLES SERVICEMANAGEMENT

DATAMINING



Instrument für
mehr Effizienz

CRM IM
PROFIFUSSBALL

Zum Golden Goal
mit CRM

FÜHRUNGSKRÄFTE IM
CALL CENTER



Problemlösung für
Mitarbeiterführung

TOP TEN-SERVICE

Implementierung
mit Weltniveau

Call Center-Forschung

Lernen von den Besten





Sind Führer ihrem Job

Thomas D. ist Supervisor. In seinem Team arbeitet ein Agent, dessen Geruch ihm schon des Öfteren aufgefallen ist. Er riecht irgendwie nach Alkohol.

Kennen Sie derartige „heikle“ Situationen? Dann wissen Sie hoffentlich, wie Sie sie ansprechen und lösen. Damit nicht genug: Sie wissen es nicht nur, sondern Sie sind auch in der Lage, ein erfolgreiches Gespräch tatsächlich zu führen! Das ist schließlich der Job einer Führungskraft. Das erwartet ein Unternehmen von seinen Führungskräften!

Und auch die folgende Situation gilt es zu meistern: Ein Agent hat sich über seinen Teamleiter auf die zusätzlich ausgeschriebene Teamleiterstelle beworben. Er ist von sich überzeugt. Der Teamleiter hält ihn jedoch nicht für geeignet und traut ihm das Potenzial nicht zu. Nicht einmal als Agent erreicht er heute die Ziele, doch der Teamleiter hält ihn durch-

aus noch für ausbaufähig und möchte ihn deshalb auch nicht verlieren.

Nun – wie lösen Sie das Problem? Schaffen Sie es, den Agent als motivierten Mitarbeiter zu behalten und das Beste für das Unternehmen heraus zu holen? Haben Sie das Potenzial auch richtig eingeschätzt, oder verlieren Sie vielleicht auf Grund einer Fehlentscheidung wertvolle Mitarbeiter-Potenziale?

Der professionelle Umgang mit Mitarbeitern ist Voraussetzung, wenn Sie ein erfolgreiches Führungskraft-

sein wollen. Man muss mal überlegen, was das oder Aussitzen von Problemen in Zeit und Geld viel Umsatz kostet das und die deshalb nicht erbringen? Was kostet die und Neueinstellung von tern?

Problemlösung

Der Job eines Supervisors oder Teamleiters ist vielfältig. Dabei ist die Bezeichnung der Position eigentlich zweitrangig und könnte auch Account Manager oder Bereichsleiter lauten.

Denn letztlich haben sie alle eines gemeinsam: Zu ihrem Job gehören in der Regel die Führung der Mitarbeiter und die Personalauswahl.

Und da können sehr unangenehme Themen auf die Führungskräfte zukommen.

sich nur ein- is Nichtlösen artigen Pro- l kostet. Wie- Unternehmen ichten Lös- Fluktuation n Mitarbei-

