



## Die Call-Center-Ausbildung



In den letzten Monaten hat die Zahl der Call Center und damit der Mitarbeiter in Call Centern rasant zugenommen. Das Customer Relationship Management ist entdeckt, und bereits rüsten KMUs für die telefonische Kundenbetreuung im Call Center. Ganz anders sieht es mit der Akzeptanz der Arbeit von Call-Center-Mitarbeitern aus. Nach wie vor wissen viele verantwortliche Manager nicht, was für ein Rüstzeug zur Arbeit in Call Centern benötigt wird.

Durch die schnelle Entwicklung konzentrieren sich viele Firmen vor allem auf die technische Seite. Mit dem Grundsatz «telefonieren kann jeder» werden neue Mitarbeiter – Call Center Agents – im Schnellverfahren bereits nach Tagen oder wenigen Wochen auf die Kunden «losgelassen».

Das Call Center ist die Visitenkarte eines jeden Unternehmens. Die Call Center Agents sollen für den Kunden Dienstleistungen erbringen, Produkte verkaufen, Fragen beantworten und dienen als Anlaufstelle für Reklamationen. Für den Mitarbeiter heisst dies Knochenarbeit, Hektik und permanente Bereitschaft, verbunden mit Stress.

Einige wenige Unternehmen haben erkannt, wie wichtig eine gezielte und fundierte Ausbildung für die tägliche Arbeit am Telefon ist. Einerseits muss die Kundenorientierung sensibilisiert werden, und auch eine umfassende Schulung im Bereich Kommunikation mit dem Kunden gehört in jede Basisausbildung. Andererseits sollen die Mitarbeiter Instrumente zur Selbstmotivation und Stressbewältigung bekommen.

Dies ermöglicht es, die Arbeit im Call Center kompetent zu erledigen und auch mit schwierigen Kun-

dengesprächen umzugehen, so dass die Arbeit am Telefon eine Herausforderung und keine stetige Belastung darstellt.

Leider hat sich dieser Grundsatz noch nicht weit verbreitet. An erster Stelle steht die Technik und dann die (berechtigte) Sorge um wartende Kunden. Irgendwann an hinterster Stelle geht es um den Mitarbeiter und seine Ausbildung und damit auch um seine Wertschätzung. Die Mitarbeiter mit der Arbeit am Telefon alleine zu lassen ist verantwortungslos, den Mitarbeitern und auch den Kunden gegenüber.

Call Center Agents stehen tagein, tagaus dem Kunden in der persönlichen Kommunikation gegenüber und repräsentieren das Unternehmen. Diese Tatsache sollte jeden Arbeitgeber dazu veranlassen, den bestmöglichen Service am Telefon bieten zu wollen und die Mitarbeiter auch mit einer entsprechenden Ausbildung zu unterstützen.

Es ist nicht verwunderlich, dass bei Fehlen einer umfassenden Ausbildung die Mitarbeiter nach einiger Zeit ausgebrannt sind und sich von der Arbeit im Call Center abwenden. Schade, denn gerade im Call Center gibt es für flexible und servicebegeisterte Mitarbeiter interessante, abwechslungsreiche Tätigkeiten in einem Umfeld neuester Technologie mit spannenden Entwicklungsmöglichkeiten.

Ihre

Angelika Mittermüller  
CALL CENTER INSTITUT AG

**IMPRESSUM Herausgeber:** Telag Communications AG, Hardturmstrasse 101, 8005 Zürich, Telefon 0848 80 08 48. © Telag Communications AG. Nachdruck nur mit Bewilligung des Herausgebers gestattet.

**Internet:** [www.telag.ch](http://www.telag.ch) **E-Mail:** [telag@telag.ch](mailto:telag@telag.ch). **Für Dienstleistungen der Telag:** Telefon 01/272 44 31, Fax 01/272 11 60, Hans-Jürgen Dregger. **Gestaltung und Produktion:** Schellenberg Druck AG, Pfäffikon ZH.