



Führung im Callcenter

**und warum in Callcentern
manch moderner
Führungsansatz scheitert**



Ihre Dozenten (max. 1 Seite) :

**Roland Rüger;
Geschäftsführer SympaTel AG**

**Philip Gabriel;
Geschäftsführer CWB IT
GmbH**



Definition von Führung:

Personalführung ist die zielorientierte Einbindung der Mitarbeiter und Führungskräfte in die Aufgaben des Unternehmens.



Die Definition beinhaltet 3 Hauptbereiche:

Zielorientiert
Mitarbeiter und Vorgesetzte
Aufgaben des Unternehmens



Ziele eines Callcenters

**Gewinnmaximierung
Wachstum...**

Aufgaben des Unternehmens

**Erfüllen bzw. Übertreffen der
Anforderungen der Auftraggeber**



Rohstoff: Personal
Wareneinsatz: Personal
Betriebsmittel: Personal
Produktion: Personal

**Die Anforderungen der
Auftraggeber stehen also
wieder in direktem
Zusammenhang mit dem
Personal.**



Hauptbestandteil moderner Führungsansätze:

**Die Mitarbeiter werden in
Entscheidungsprozesse integriert
und können an den Zielvorgaben
mitwirken**

**oder den Weg der zur Erreichung
eines vorgegebenen Ziels
notwendig ist selbst bestimmen**



Rahmenbedingungen im Callcenter:

- **große Führungsspanne**
- **Führungskräfte aus den eigenen Reihen**
- **permanente Änderungen:**
 - technische Änderungen**
 - neue Kampagnen...**



Rahmenbedingungen im Callcenter:

- **immer höhere technische Anforderungen
an Führungskräfte und Mitarbeiter**
- **Überblick bei Mitarbeiterbetreuung**
- **persönliche Beziehungen zwischen
Mitarbeiter und Führungskraft**
- **Mitarbeiterklientel**



Der Führungsanspruch an die Führungskräfte ist hoch,

Das Führungswissen bzw. die Führungserfahrung der Führungskräfte ist oft niedrig.



Um mit diesen Rahmenbedingungen Personalführung zu ermöglichen, werden bei uns drei Grundsätze beachtet:

- 1. Führung beginnt bei der Führungskraft**
- 2. Führung braucht Unterstützung**
- 3. Führung heißt: mit Mitarbeitern sprechen**



Führung beginnt bei der Führungskraft

Nur eine Führungskraft, die imstande ist sich selbst zu Führen, kann bei der Führung von Mitarbeitern gute Leistungen erzielen.

**Dazu gehören folgende Grundsätze:
Die Ansprüche die die Führungskraft an sich selbst hat sollten immer höher sein als die, die sie an andere hat.**



Führung beginnt bei der Führungskraft

**Die Führungskraft benötigt Einsichten,
Erkenntnisse und Erfahrungen.**

**Die Führungskraft muss im Stande ihre
Führungswirkung zu reflektieren und
kritisch zu überdenken.**

Dies ist ohne fremde Hilfe nicht zu leisten.



Führung braucht Unterstützung

Diese Unterstützung muss auf drei Ebenen stattfinden:

- 1. Vermittlung des notwendigen Wissens**
- 2. Bereitstellen der notwendigen Führungsinstrumente**
- 3. Festlegen eines verbindlichen Handlungsspielraums**



Führung braucht Unterstützung

1. Vermittlung des notwendigen Wissens

Hier muss die Führungskraft entsprechende Qualifikationsmaßnahmen durchlaufen. Dies kann durch interne oder externe Schulungsmaßnahmen geschehen.

Wir haben für angehende Führungskräfte ein hausinternes Personalentwicklungsprogramm.

Für bereits bestehende Führungskräfte gibt es spezielle Führungsseminare.



Führung braucht Unterstützung

2. Bereitstellen der notwendigen Führungsinstrumente

Die Führungskraft muss wissen welche Führungsinstrumente zur Verfügung stehen. Es wird festgelegt in welcher Situationen welches Führungsinstrument zum Einsatz kommt.

So kann verhindert werden dass

- a) mit Kanonen auf Spatzen geschossen wird und**
- b) eine Kultur des Wegschauens entsteht**



Führung braucht Unterstützung

2. Bereitstellen der notwendigen Führungsinstrumente

Des weiteren müssen sämtliche Kennzahlen und Qualitätsmaßnahmen gespeichert und für die Führungskraft einsichtig gemacht werden.

Aus diesem Grund haben wir eine Qualitätsmanagement Software entworfen



Führung braucht Unterstützung

2. Bereitstellen der notwendigen Führungsinstrumente

Diese Software beinhaltet alle Qualitätsmaßnahmen und Kennzahlen, definiert daraus abgeleitet Führungsmaßnahmen und zeigt der Führungskraft, welches Führungsinstrument eingesetzt werden muss.



QMS by Philip Gabriel - Mozilla Firefox

Datei Bearbeiten Ansicht Chronik Lesezeichen Extras Hilfe

QMS QMS by Philip Gabriel +

ka-vid-web2/qms/portal.php

Google

Copyright © 2012 CWB-IT GmbH - Philip Gabriel. All Rights Reserved.

[Abmelden](#)

QMS

Qualitäts-Management-Software *i*care

Land: Team: Teamleiter:



Beurteilungsbogen



Testanruf



Silence



Coaching



Lernplattform



Leistung



Marketing



Reporting



Eskalation



Abmahnung



Administration



Drucke Bearbeiten

Ausstehende Drucke:

8 x offene Wiedervorlage(n)
23 x Wiedervorlage(n) in der Zukunft
29.10.2012: 95x offene Drucke
28.10.2012: 28x offene Drucke
27.10.2012: 132x offene Drucke
26.10.2012: 156x offene Drucke
25.10.2012: 91x offene Drucke
24.10.2012: 50x offene Drucke
23.10.2012: 28x offene Drucke



Führung braucht Unterstützung

3. Festlegen des verbindlichen Handlungsspielraums

Für die Mitarbeiter und die Führungskräfte wird ein verbindlicher Handlungsspielraum festgelegt. Verlässt der Mitarbeiter diesen, ist klar welche Sanktionen oder Incentivierungen erfolgen.

Diese erscheinen dann automatisch in der QMS und können nur vom nächsthöheren Vorgesetzten „unterschrieben oder gelöscht werden.



Führung heißt mit Mitarbeitern sprechen

Die QMS erzeugt bei bestimmten Sachverhalten bestimmte und verbindliche Konsequenzen.

Diese müssen dann im Dialog mit dem Mitarbeiter vereinbart und erklärt werden.

Der Mitarbeiter hat jederzeit Zugriff auf seine Werte und kann Sie einsehen.



Führung heißt mit Mitarbeitern sprechen

Vorteile:

Der Rahmen ist für alle Mitarbeiter gleich und transparent

Die QMS sorgt dafür, dass festgelegte Maßnahmen durchgesetzt werden.

Mitarbeitergespräche werden objektiver und intensiver



Führung heißt mit Mitarbeitern sprechen

Vorteile:

Die Mitarbeiter empfinden sich gerecht behandelt

Die Grundregeln werden eingehalten

Die Motivation steigt, da die Incentivs attraktiv und verbindlich sind.

Die Führung der Mitarbeiter wird für die Führungskraft wesentlich einfacher.