

KUNDENZUFRIEDENHEIT BEGINNT BEI DEN MITARBEITERN

29.06.2018, 09:53 | Medien & Telekommunikation

Pressemitteilung von: *fon2fon.de Dialog Marketing Group© we do it for you !*

Presseagentur: *fon2fon.de Dialog Marketing Group© we do it for you !*



fon2fon.de call Center Freiburg

Das Thema Mitarbeiterzufriedenheit ist gerade im Callcenter und auch bei fon2fon.de eine große Herausforderung. Oftmals liegt hier der Knotenpunkt bereits in der Führungsebene und Geschäftsführung. Die Wünsche der Mitarbeiter sind in das Unternehmensleitbild mit zu integrieren, um eine Mitarbeiterzufriedenheit über die Grenzen hinaus garantieren zu können. Sind die Mitarbeiter zufrieden, wirkt es sich auch auf die Kunden aus. Wo bereits begonnen werden muss und wie Mitarbeiter motiviert werden können, darüber berichtet der Teamleiter im folgendem Interview.

PEOPLE OVER PROCESSES

Wie schafft es ein Unternehmen, die Mitarbeiter zufrieden zu stellen? Gibt es allgemeingültige Ratschläge, die branchenübergreifend eine wichtige Rolle spielen?

In erster Linie sollte ein Unternehmen immer versuchen, alle Bereiche gleichwertig zu behandeln und wertzuschätzen. Anerkennung für das was man leistet ist ein wichtiger Eckpfeiler für die Motivation. Ich habe das Gefühl, die Wertschätzung für den Kundenservice ist in vielen Unternehmen noch lange nicht da, wo sie sein sollte. Leider habe ich sogar die Erfahrung gemacht, dass ein Kundenservicebereich eines Unternehmens als unwichtiger wahrgenommen wird als andere Bereiche, wie Marketing, Product oder IT.

Der Kundenservice ist das Eingangstor zu kontinuierlichem Kundenfeedback und Informationen, die sehr wertvoll für ein Unternehmen sind. Hier können enge Bindungen zu den Kunden aufgebaut werden, jeder, dem bei einem Problem geholfen wird oder der eine kompetente Antwort auf eine Frage erhält, ist ein potentieller Multiplikator und treuer Kunde. Man erwartet heutzutage kaum guten Service, sodass man mit dem Überraschungseffekt deutlich punkten kann.

BEGINNEN WIR BEI DEM BEWERBUNGSGESPRÄCH

Wie finden Sie heraus, ob der Bewerber in das vorhandene Team passt? Muss jeder in das Team passen, um den Zusammenhalt zu erhöhen? Oder besteht ein höherer Zusammenhalt bei unterschiedlichen Charakteren?

Ich denke es ist eines der Top Kriterien, dass der neue Mitarbeiter in das Call Center Team Freiburg passt. Das heißt gar nicht, dass die Charaktere gleich sein müssen, sondern dass das big picture stimmt. Wenn man sein Team gut kennt, kann man das sehr schnell einschätzen. Ein Team braucht in sich die Balance, hat man viele extrovertierte Mitarbeiter, braucht man einen Ruhepol. Hat man viele junge Anfänger, braucht man auch mal jemand älteres mit Erfahrung. Es ist ein bisschen wie Ying und Yang. Ich sage immer, sie müssen alle vom selben "Schlag" sein, ich denke das trifft es ganz gut.

„Wenn die Mitarbeiter eines Teams denselben Humor haben, dasselbe Verantwortungsgefühl untereinander und Hilfsbereitschaft, das sind gute Eckpfeiler.“

www.fon2fon.de

Portrait

Spezialisten für Telekommunikation
und Energie

Wir sind hochspezialisierter Marketing-Partner namenhafter Deutscher Mobilfunk- und Energieanbieter.

Mit mehr als 46 Millionen Mobilfunk-Karten, 6,6 Millionen Festnetz-Breitband-Kunden sowie zahlreichen digitalen Lösungen erwirtschaftete einer unserer Kunden in Deutschland im letzten Geschäftsjahr einen Serviceumsatz von über 10 Milliarden Euro.

fon2fon.de
we do it for you !

News-ID: 1009474 • Views: 737 (Stand: 29.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1009474/KUNDENZUFRIEDENHEIT-BEGINNT-BEI-DEN-MITARBEITERN.html>