

Call Center World 2008: Nonstop motivieren

20.02.2008, 16:25 | Politik, Recht & Gesellschaft

Pressemitteilung von: *medienbüro.sohn*

Bedürfnisse der Mitarbeiter müssen unabhängig von der Konjunktur im Mittelpunkt stehen

Bonn/Berlin – Gute Mitarbeiter sind für die Call Center-Branche enorm wichtig. Denn sie bilden die Schnittstelle zum Kunden. Mitarbeitermotivation ist daher eine echte Führungsaufgabe. Sie hat nur dann Erfolg, wenn sie unabhängig vom momentanen geschäftlichen Erfolg eines Unternehmens als permanenter Prozess verstanden wird. Dass die Branche das Thema ernst nimmt, belegen die Aktivitäten im Rahmen der Call Center World 2008 (CCW) <http://www.callcenterworld.de>, die vom 18. bis zum 21. Februar in Berlin stattfindet. Im Messekatalog hat man dem Thema unter der Überschrift „Nonstop motivieren“ einen prominenten Platz eingeräumt.

„Wenn Sie erst in konjunkturstarken Zeiten überlegen, was Sie für Ihre Mitarbeiter tun können, ist es schon zu spät“, betont Manfred Stockmann, Präsident des Call Center Forums <http://www.ccf-ev.de> in Deutschland. In schwachen Zeiten bleibt das Personal auch ohne aufwendige Maßnahmen im Betrieb, aber nur mangels Alternative. In einer solchen Situation kommt es dann oft zur inneren Kündigung der Mitarbeiter, die nur noch Dienst nach Vorschrift machen und ihr Engagement verlieren. Wer sich in schlechten Zeiten nicht genügend um das eigene Personal kümmert, hat dann meist das Nachsehen, wenn die Zeiten wieder besser werden und die Mitarbeiter eine Chance sehen, den Arbeitgeber zu wechseln. Die Folgen von Fluktuation seien jedoch enorm, so Sibylle Kallwitz, die den Artikel für den Messekatalog geschrieben hat: „Wissensträger gehen verloren, in deren Qualifizierung der Betrieb viel investiert hat; Rekrutierung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter verursachen erhebliche Kosten; eingespielte Beziehungen zu Kollegen und Auftraggebern werden aufs Spiel gesetzt.“

Ungleichbehandlungen der Mitarbeiter führen schnell zu Missstimmungen. Wer nach der Devise handelt, dass ihm die Führungskräfte wichtig, die übrigen Kollegen aber ziemlich egal sind, fährt auf Dauer nicht gut. Das weiß auch der Arbeitsmarkt- und Personalexperte Marc Emde von der Kölner KCP Personaldienstleistungsgesellschaft <http://www.kirchconsult.de>: „Mitarbeiterbindung ist ein Instrument, das strategisch ins Unternehmen eingebettet sein muss. Sind die Voraussetzungen nicht für alle gleich, führt das zur Unruhe zwischen den Teams.“ Emde hält es für entscheidend, dass die Mitarbeiter sich mit ihrem Unternehmen identifizieren können: „Menschen, die dem System Unternehmen gegenüber positiv eingestellt sind, versuchen Lösungen für Probleme zu finden. Jenen ohne positive Identifikation sind die Probleme egal oder sie torpedieren sie sogar aggressiv.“

Auch in Sachen Aus- und Weiterbildung sei dieser Punkt von Bedeutung, schreibt Kallwitz. Denn die Call Center-Branche sei infolge des Fachkräftemangels darauf angewiesen, den Nachwuchs selbst zu qualifizieren und fortzubilden. Mit der Höhe des Gehalts allein könne man die Mitarbeiter in der Regel nicht motivieren. Selbstverständlich ist ein ordentliches Gehalt Grundlage jeder Zusammenarbeit. Wer einen Hungerlohn bekommt, geht schnell wieder oder bringt keine Leistung. Doch der Personalexperte Emde rät, das Management müsse „mehrere Faktoren für den Mitarbeiter positiv“ besetzen, damit er sich im Fall von externen Offerten nicht für einen Wechsel entscheidet.

Und last but not least ist ein guter Abgang wichtig. Wenn ein Mitarbeiter kündigt, sollte man mit ihm ein ruhiges und vernünftiges Abschlussgespräch suchen, um die Gründe für seinen Weggang zu erfragen und zu hören, was ihm im Unternehmen gut und was ihm schlecht gefallen hat. Wenn man zuvor alle nötigen Dokumente wie Lohnsteuerkarte und Zeugnisse an ihn ausgehändigt hat, kann dieses Gespräch in einer offenen und konstruktiven Atmosphäre stattfinden.

Portrait

Online-Nachrichtendienst NeueNachricht www.ne-na.de

News-ID: 190252 • Views: 1247 (Stand: 07.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/190252/Call-Center-World-2008-Nonstop-motivieren.html>