Hotline-Service: Training



Wie ist es unter den typischen Bedingungen eines Call-Centers möglich, eine [[[qualitativ hochwertige Dienstleistung]]] zu erbringen und dabei zugleich Belastungsfaktoren für die Mitarbeiter zu reduzieren?

Hoher Produktivitäts- und Zeitdruck, extremer Wettbewerb, scharf kalkulierte Deckungsbeiträge, qualitativ hochwertige Dienstleistungsgüte und spezifische [[[Belastungsfaktoren]]], die sich durch die „Anonymität“ der Kundenkontakte und die Bedingungen der Telefonkommunikation ergeben. Zudem ist es eine ständige Herausforderung für die Unternehmen, die Mitarbeiter dazu zu bringen, [[[sprachliche und körpersprachliche Anforderungen]]] der Kundenkommunikation professionell umzusetzen.

Call-Center- und Hotline-Arbeit ist hoch belastend. Bei einer Frequenz von bis zu 200 Kontakten pro Arbeitstag und der immer wieder sich [[[wiederholenden Kommunikation]]] (serielle Arbeit) stehen die Mitarbeiter unter besonderer physischer und emotionaler Anforderung.

Auch unter den beschriebenen Bedingungen ist es möglich, den sich stellenden Anforderungen gerecht zu werden. Selbstverständlich braucht es die sozial-kommunikativen Kompetenzen, eine professionelle Kundenkommunikation aktiv und natürlich zu führen. Doch vor allem bedarf es einer [[[ganz bewussten Einstellung]]]:

- Auf Seiten der operativen Führung (Teamleiter), mit den Widrigkeiten und Hindernissen dieser Arbeit [[[konstruktiv und zielorientiert]]] umzugehen.

- Auf Seiten der Mitarbeiter, die [[[Anforderungen ihrer Arbeit klar zu fokussieren]]] und die unabänderlichen und zweifellos belastenden Bedingungen zu akzeptieren und [[[in das Arbeitsschema zu integrieren]]].

In Call Centern haben sich Trainingsprojekte mit zweitägigen Seminaren mit max. 10 Teilnehmern nach unseren C-R-Q-Konzepten bewährt. Sie vermitteln die Einsicht, dass die [[[Entwicklung einer professionellen Einstellung die Kommunikation zu den Kunden verbessert]]] (und erleichtert). Und sie führen zu der Erfahrung, dass die belastenden Bedingungen sich nicht zwangsläufig negativ auf die Arbeitsqualität und die körperliche und emotionale Stabilität auswirken müssen, sondern [[[in eine persönliche Kontrollierbarkeit gebracht]]] werden können.

Die Seminare sind didaktisch sowohl [[[einstellungsändernd als auch kompetenzfördernd]]] konzipiert. Sie vermitteln Wissen und tragen mit Trainingselementen dazu bei, dass über die konkrete Erfahrung [[[Sicherheit und Vertrauen]]] entsteht, den schwierigen Arbeitsanforderungen [[[ruhig und souverän]]] begegnen zu können.

Wir haben in diesem Arbeitskontext über 20 Jahre Erfahrung mit Projekten unterschiedlicher Größenordnung für unterschiedliche Anbieter:

- Zentrale Hotlines für Notdienste
- Kundenbetreuung im Bestellwesen
- Call-Center mit Auskunftstätigkeiten
- Service-Annahmen und Second/Third Level Support
- Hotlines, die situationsbedingt eingerichtet werden
- Beschwerde-Hotlines
- Telefonische Inkasso-Bearbeitung
- ...

Ist Ihr Arbeitsbereich in der Auflistung, oder fehlt er (noch)? In jedem Fall finden Sie in uns einen kompetenten Ansprechpartner für Trainingsprojekte in Call Centern.