



Call Center - Karrierechancen für Seiteneinsteiger

Referent: Achim Herbst, Geschäftsführer der A. Sutter Dialog Services GmbH

Inhalt

- **Anspruch an Call Center Betriebe von heute**
Aufgabenstruktur, Zahlen und Fakten
- **Regionale Call Center Branche**
Zahlen und Entwicklungen, Qualitätssiegel
- **Ihre Chance als Seiteneinsteiger**
Vorteile, Anforderungen, benötigte Qualifikationen und
Weiterbildungsmöglichkeiten
- **Merkmale seriöser Call Center**
Verbandsmitgliedschaften, Ehrenkodex und Orientierungsmerkmale
- **Trends und Ausblick**

Anspruch an Call Center Betriebe von heute

Verbaler Austausch gilt als die wirkungsvollste und wirtschaftlichste Kommunikation im Alltag.

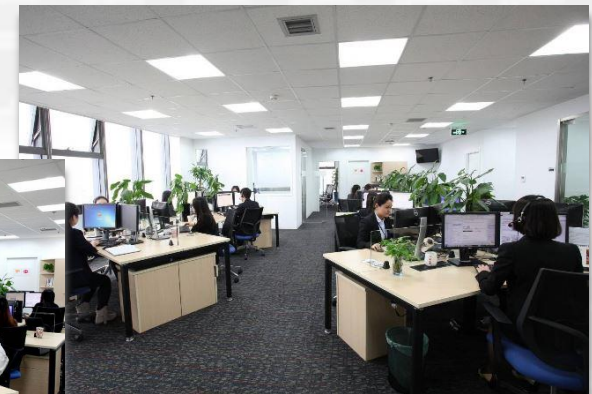
- Call Center begegnen uns tagtäglich
- Wichtige Schnittstellenfunktion in der B2B- und B2C-Kommunikation



Anspruch an Call Center Betriebe von heute

Welche Leistungen erbringen Call Center im **B2C** Bereich u.a.?

- Bestandskundenbetreuung, Hotline-Service (bspw. Supporthotlines) für Energielieferanten, Wohnungsgesellschaften, Banken oder Messe- und Konzertveranstalter und deren Kunden, Mieter oder Besucher uvm.
- Newsletter-Redaktion, Durchführung von E-Mail-Kampagnen und Kundenkorrespondenz
- Aktualisierung von Adressen und Kontaktinformationen
- Terminvereinbarungen und Produktberatung
- Sekretariatsservice und Emergency-Hotlines für Großkonzerne



Anspruch an Call Center Betriebe von heute

- Laut einem Bericht der Unternehmensberatung „The Forum Group“ sind zwei der am meisten verbreiteten Ursachen für Auftragsverluste:
 - Mangelhafte Kundenbetreuung – 45%
 - Fehlende Beachtung der Kundenwünsche – 20%
- Der Kunde ist heute individueller denn je und möchte dementsprechend umso mehr umworben und betreut werden.
- Rund 1.000 Menschen hat das Meinungsforschungsinstitut Forsa im Auftrag des Deutschen Dialogmarketing Verbands befragt:
 - Resultat: 97% aller Verbraucher erwarten, Unternehmen telefonisch erreichen zu können!

Anspruch an Call Center Betriebe von heute

Welche Leistungen erbringen Call Center im **B2B** Bereich u.a.?

- Produktberatung, Vermarktung von Einträgen in Suchmaschinen und u.a. elektronischen Medien
- IT-Support für Software-Anbieter
- Servicehotlines für Geschäftskunden bspw. bei Strom- und Mobilfunkanbietern
- Neukundengewinnung und Terminierung für Außendienste



Anspruch an Call Center Betriebe von heute

- Dialogmarketing mit eigenem Ausbildungsberuf
- Anforderungen an Mitarbeiter im Dialogmarketing werden komplexer und immer mehr in den Vertriebsprozess der Auftraggeber eingebunden.
- Den „direkten Draht zum Kunden“ erkennen Unternehmen zudem mittlerweile als wichtiges Kriterium bei der bedarfsorientierten Gestaltung Ihres Leistungs- und Produktportfolios

Anspruch an Call Center Betriebe von heute

- So vielfältig die Einsatzbereiche sind, so vielfältig sind die Aufgaben, Anforderungen und Entwicklungsmöglichkeiten im Dialogmarketing.
- Den typischen Call Center-Mitarbeiter gibt es nicht!
- Neben dem direkten Dialog mit dem Kunden, organisieren Mitarbeiter in Call Centern:
 - den Aufbau von Datenbanken
 - die Planung des Personaleinsatzes
 - die effiziente Durchführung von Vertriebs-und Kommunikationsprozessen
- **Einstiegsmöglichkeiten**
 - klassischer Weg einer Ausbildung
 - direkter Einstieg in ein Kundenkontaktcenter
 - oder Servicecenter eines Unternehmens bzw. bei einem externen Call-Center-Dienstleister.

Anspruch an Call Center Betriebe von heute

- Mit dem Kunden in einen langfristigen Dialog zu treten ist der Dreh- und Angelpunkt jedes Unternehmens im Dialogmarketing.
- In den vergangenen Jahren ist die Auswahl an Kanälen und Medien, die einen Dialog ermöglichen, enorm gewachsen.
- Vor allem Online-Medien und Social Media bilden die jüngsten Trends der Branche ab und erweitern das Aufgabenspektrum der Mitarbeiter.



Anspruch an Call Center Betriebe von heute

- Klassische telefonische Beratung und Betreuung von Kunden
- Besucher-oderSupporthotlines
- Akquisitionen oder Terminvereinbarungen für den Vertrieb spezifischer Produkte und Leistungen
- Bis hin zu Chatting und Co-Browsing-Funktionen, bietet sich ein spannendes und herausforderndes Berufsbild!



Anspruch an Call-Center Betriebe von heute

Aktuelle Zahlen und Fakten für den deutschen Markt zeichnen ein positives Bild für eine sichere Wachstumsbranche:

- **6.700** Call Center Unternehmen (Inhouse sowie externe)
- **520.000** Call Center Agenten
- **Nummer eins** der meistgesuchten Jobs des Jahres 2015 lt. Dekra Arbeitsmarkt-Report
- **5,81 Milliarden Euro Umsatzprognose** für 2020*

*(Quelle: Statista)

Regionale Call Center Branche

- Gründung der Call Center Akademie Essen, als eine der bundesweit ersten Ausbildungs- und Qualifizierungsstellen, bereits 1997.
- ComIn Genius, die Weststadt Akademie und weitere Bildungsunternehmen in Essen bieten ein umfangreiches Portfolio:
 - allgemeine Lehrgängen
Kommunikations- und EDV-Trainings
 - unternehmensspezifische Fortbildungen
- Gute Vernetzung der regionalen Branche
- Aktuell mehr als 800 Stellenangebote für Einsteiger und Fachkräfte im Bereich Dialogmarketing allein in Essen (Stand Januar 2016)



Regionale Call Center Branche

- Im April 2007 erfolgte die Gründung des Call-Center Essen e.V. als regionales Netzwerk zur Interessenvertretung.
- Ziele: Unternehmensübergreifendes Marketing, Förderung innovativer Wege in der Aus- und Weiterbildung und Vernetzung der Branche.
- Mitglieder und deren Mitarbeiter und Bewerber profitieren von der Unterstützung bei der Personalrekrutierung, Aus- und Fortbildung sowie von Informationen zu aktuellen, relevanten Themen und nachhaltiger Öffentlichkeitsarbeit.

Regionale Call Center Branche

- Das Qualitätssiegel des Call Center Essen e.V. bietet Mitarbeitern und Bewerbern Transparenz im Hinblick auf qualifizierte Arbeitgeber und der Einhaltung entsprechender Qualitätskriterien.
- Derzeitig sind sechs Unternehmen mit dem Qualitätssiegel ausgezeichnet und verpflichten sich überdies zur Einhaltung der festgelegten Standards:
 - Vergütung der erbrachten Arbeitsleistung
 - Einarbeitung und Schulung
 - Verbraucher und Datenschutz
 - Geringe Personalfuktuation
 - umfassendes QMS



Ihre Chance als Seiteneinsteiger

- Sowohl für Ein- als auch Umsteiger bieten sich vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten bis hin zu Führungspositionen :



Ihre Chance als Seiteneinsteiger

Grundsätzlich sollten Sie über folgende Qualifikationen und Interessen verfügen

- Eine angenehme Telefonstimme
- Gesundes Maß an Flexibilität
- Durchsetzungsvermögen bei Verkaufsgesprächen
- Fremdsprachenkenntnisse bei international agierenden Unternehmen
- Konfliktfähigkeit bei Beschwerden oder Reklamationen
- Ein freundliches, emphatisches Wesen
- Freude an ständigem Kompetenzzuwachs und Erarbeitung von Kenntnissen zu unterschiedlichsten Themengebieten
- Klare, deutliche Aussprache
- Kunden- und serviceorientierte Einstellung
- Kaufmännische Kenntnisse
- Gute PC-Kenntnisse

Ihre Chance als Seiteneinsteiger

Profitieren Sie von spannenden Aufgaben in der Betreuung, Beratung und Gewinnung von Kunden und weiteren Benefits:

- Gründliche Einarbeitung, umfangreiche Schulungsmaßnahmen und flexible Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Ein sicherer Arbeitsplatz in einer sich rasant entwickelnden Branche
- Attraktive Arbeitszeitmodelle in Teil- und Vollzeit
- Modern ausgestattete Arbeitsplätze
- Eine leistungsorientierte Vergütung
- Offene Kommunikation und Teamarbeit



Ihre Chance als Seiteneinsteiger

- Eine fundierte Ausbildung, flexible Fortbildungsmöglichkeiten oder ein umfangreiches Schulungsangebot unterstützen einen geregelten Einstieg und kontinuierliches Lernen.
- Spezialisierung und Aneignung von weiterem Know-How (Einsatz im Bereich Controlling, als Call-Center-Leiter-Assistenz oder im Personalwesen)
- Ausbildung zur Servicekraft für Dialogmarketing (2 Jahre), Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing (3 Jahre) oder Teamleiter (IHK)

2 Jahre

**Servicefachkraft
für Dialogmarketing**

3 Jahre

**Kaufmann/-frau
für Dialogmarketing**

flexibel

Teamleiter (IHK)

Merkmale seriöser Call Center

- „Man kann nur steuern, was man messen kann“
- Qualitätssiegel bemühen sich ein Zeichen für Transparenz und Qualität zu setzen
- Orientierung hinsichtlich der Einhaltung gewisser Standards zu bieten.
- Mitgliedschaften in Verbänden, Vereinigungen oder Netzwerken können
- Zertifizierungen von unabhängigen Prüfungskommissionen sein (z.B.: Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001, 2008 und DIN EN 15838)
- Überregionale Netzwerke und Verbände sind bspw.:
 - Call Center Verband Deutschland e.V.
 - Deutscher Dialogmarketing Verband e.V.

Trends und Ausblick

- Existierende Call Center-Lösungen, werden weiterhin um Multimediafunktionen inklusive Social-Media Integration und Web-Self-Service erweitert.
- Die Echtzeit-Einbindung in CRM-Systeme, wie heute schon bei großen Unternehmen praktiziert, wird zudem deutliche Effizienzvorteile bringen.
- Eine kontinuierliche Analyse der Kundenzufriedenheit wird unabdingbar
- Auch der „Spaß an der Nutzung“ der Agenten- und Managertools wird weiter in den Vordergrund rücken, um gute Mitarbeiter zu binden.

**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit!**