

Project Coach im Call Center – Ihr Joker auf Zeit!

Von Susanne Rado-Läubli

Call Center sind eine ganz spezielle, in sich abgeschlossene Welt – mit eigenen Regeln und Gesetzen! **Sind auch Sie fasziniert von dieser Welt?**

Die Menschen, die wir hier antreffen, haben eine sehr unterschiedliche Motivation, warum sie in einem Call Center arbeiten: einige MitarbeiterInnen schaffen so den gewünschten Sprung ins Büro, WiedereinsteigerInnen bekommen eine neue Chance, StudentInnen verdienen sich ihren Lebensunterhalt auf diese Weise, junge Menschen sammeln hier erste Berufserfahrungen und Arbeitslose finden eine neue, kommunikative Herausforderung. Ein Anreiz sind natürlich auch die Aufstiegschancen, die ein Call Center bietet – und das ohne akademische Titel und in kürzester Zeit! Chancengleichheit, zwischen Frau und Mann aber auch zwischen jungen und älteren MitarbeiterInnen, wird in einem Call Center praktiziert und nicht nur davon gesprochen, wie das in vielen anderen Firmen der Fall ist.

Beweggründe

Es gibt also viele Gründe, als Agent in einem Call Center tätig zu sein – und so unterschiedlich die Gründe sind, so unterschiedlich sind auch die Menschen, die wir hier antreffen. Die MitarbeiterInnen arbeiten auf engstem Raum und meist unter grossem (Zeit-)druck. Ihre Flexibilität und die Fähigkeit, fast stündlich Neues zu lernen, müssen sie täglich unter Beweis stellen. Ihre Belastbarkeit können sie an den vielen Kundentypen, parallel laufenden Marketingaktivitäten, unterschiedlichen Tätigkeiten und häufigen IT-Problemen laufend testen....

Unter diesen Umständen ist es kaum verwunderlich, dass man in Call Center folgende Situationen häufig antrifft:

- Motivationsprobleme bei den Agents (eine der Folgen: viele Krankheitstage)
- hohe Fluktuation (kostet viel Zeit, Geld und Energie für das Call Center)
- junge, unerfahrene Führungskräfte mit fachlicher aber oft wenig Führungs-Kompetenz
- meist wenig Know-how in administrativen Arbeiten
- Projekte, die verspätet (oder überhaupt nicht) und zu wenig effizient zu Ende gebracht werden
- viele Missverständnisse zwischen den diversen Abteilungen (Operations, Marketing, IT, HR, Training, Qualitätskontrolle etc.) und als Folge davon viele Doppelspurigkeiten, unnötige Arbeiten und frustrierte MitarbeiterInnen
- ungenügende Resultate in der Kundenbetreuung

Diese Probleme rasch und nachhaltig zu lösen erfordert Zeit, Fachwissen, persönliches Engagement und viel Fingerspitzengefühl. Meist sind die angestellten Führungskräfte nicht in der Lage, neben ihrer täglichen Arbeit und den vielen geleisteten Überstunden, auch noch Lösungen für diese Probleme zu erarbeiten und umzusetzen. Genau dieser Kapazitätsengpass kann gelöst werden – mit einem externen Coach, der dann einspringt, wenn Not am Mann ist und einen zeitlich begrenzten Einsatz leistet!

Einsatzmöglichkeiten

Das Einsatzgebiet eines Project Coaches ist vielseitig und erfolgt z.B. in den Bereichen Operations, Project Management oder Training. Bei den übertragenen Aufgaben kann es sich um Einsätze aller Art handeln: als Operations Manager, als Teamleader einer neuer

Abteilung/Aufgabe, als Projektleiter für ein neues oder sehr schwieriges Projekt, als Troubleshooter zur Lösung von lange anstehender Probleme, als TrainerIn für Themen wie Teamentwicklung, Kundenorientierung oder als Coach eines Teams/einer Führungskraft. Eine detaillierte „Stellenbeschreibung“ wird bei jedem Auftrag neu definiert. Der Fantasie sind keine Grenzen gesetzt – der Project Coach unterstützt Sie dort, wo es Ihnen am schnellsten und am meisten nützt!

Voraussetzungen

Damit ein Callcenter möglichst rasch von einem Project Coach profitieren kann, muss dieser hohen Ansprüchen genügen: Fundierte Callcenter-Kenntnisse und –Erfahrungen sind zwingend, eine rasche Auffassungsgabe und Organisationstalent sparen Zeit (und Kosten), ein strukturiertes/vernetztes Denken ist unerlässlich, Flexibilität/Loyalität sind ein Muss und der Project Coach muss ein Teamplayer sein mit Führungsqualitäten (inklusive sozialer Kompetenz)!

Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit zwischen dem Auftraggeber und dem Project Coach wird in einem ersten Gespräch detailliert besprochen: Die genaue Aufgabe des Project Coaches, die geplante Einsatzdauer und allfällige Verlängerungsmöglichkeiten, die zu erreichenden Ziele, die Rechten/Pflichten/Kompetenzen, die zuständigen Ansprechpartner, die Arbeitszeiten und Zahlungsmodalitäten (Basis: Stundenlohn Unternehmensberater) müssen geregelt werden. Nach diesem Gespräch darf es auf keiner Seite mehr Unklarheiten geben: Der Auftrag muss für beide klar und messbar sein – nur so kann eine partnerschaftliche Zusammenarbeit entstehen.

Für Versicherungs-, IT-Fragen und vieles andere sucht man sich externe Berater - warum also nicht einen „Joker auf Zeit“ engagieren, der bei Kapazitätsengpässen aushilft und Führungskräften Freiräume schafft, um sich wieder vermehrt strategischen Überlegungen widmen zu können? Nützen Sie die Chance, die sich Ihnen hier bietet!

AXIOS GmbH – Organisations- und Personalentwicklungen, Dübendorf.

Tel: 01 821 90 68, Email: info@axios.ch, www.axios.ch