

# Mit Bildungsgang «Fachleute Kundendialog» Zeichen setzen

**INTERVIEW** Welche neuen Anforderungen stellt die Kommunikation in den Contactcentern, wie ist das Personal darauf vorbereitet, wo gibt es neue Potenziale für die Branche? Interview mit Angelika Mittermüller, Vorstandsmitglied CallNet.ch, get services! GmbH, Cham.

VON JAROMIR LÖFFLER

**MK** Wie entwickelt sich der CC-Markt?

**ANGELIKA MITTERMÜLLER** Die Kommunikation mit den Kunden wird vielfältiger und neue (alte) Möglichkeiten werden ausgebaut. Die Kommunikation mit den Kunden per Telefon ist institutionalisiert. Das Bedürfnis der Kunden, einerseits im persönlichen Gespräch ihre Anliegen und Fragen zu besprechen, hat sich durchgesetzt, aber auch die effiziente und moderne Art der Kommunikation. Der Kanal über E-Mail und auch per SMS kann sicherlich noch ausgebaut werden. Das Misstrauen der Kunden, wo ihre E-Mails landen, und die Skepsis, überhaupt eine Antwort zu erhalten, sind gross. Der Wandel wird in diese Richtung gehen. Auch neue Technologien und Kommunikationswege gehören zur Zukunft.

Die Ansprechpartner für die Dienstleister sind zwei Generationen von Kunden: Kunden, welche gerne Bewährtes wie ein Telefongespräch führen, und die jüngere Generation. Für Letztere ist der Umgang mit Internet, E-Mail, Chat und Handy alltäglich.

**MK** Wie ist die Situation im Personalbereich?

**MITTERMÜLLER** Die letzten Jahre wurde im Personalbereich sehr viel investiert. Die Unternehmen haben sich viel Zeit genommen für die Umschulung von neuen und für die Laufbahnplanung von bestehenden Mitarbeitern. Die Arbeitsmarktsituation ist nach wie vor nicht ganz befriedigend. Der Aufwand bei der Rekrutierung ist ressourcenintensiv und die Arbeitgeber legen grosses Engagement an den Tag, um die Mitarbeiter professi-

onell zu schulen und einsetzen zu können. Die Erfahrung zeigt, dass die Ausbildungen und Prüfungen Früchte tragen. Die Laufbahnplanung funktioniert, denn frühere Callcenter-Agenten treten zur Prüfung Contact Supervisor an und einige sind bereits im Lehrgang Contact Center Manager anzutreffen. Positive Ergebnisse sind auch die Firmeninitiativen auf der Stufe Call Center Agent. Bekanntlich ist der Weg für einen hierarchischen Aufstieg ein Flaschenhals. Um guten Agenten trotzdem Entfaltungsmöglichkeiten zu geben, werden Modelle auf dieser Stufe umgesetzt, die erfahrenen Agenten zusätzliche Aufgaben zukommen lassen und innerhalb des Teams fachliche Spezialfälle bearbeiten, aber nicht in dem Führungszyklus involviert sind. Diese Modelle fördern die Motivation ungemein und geben engagierten Mitarbei-

tern gute Entwicklungsmöglichkeiten.

**MK** Welche Fähigkeiten im CC werden künftig vermehrt gefragt?

**MITTERMÜLLER** Der gute Draht zum Kunden ist inzwischen unerlässlich. In einem Markt mit ähnlichen Dienstleistungen macht der zwischenmenschliche Kontakt den Unterschied. Diese Fähigkeit, sich in Kunden und ihre Anliegen hineinzuversetzen, wird noch zentraler werden.

Dazu ist eine sorgfältige Selektion bei der Einstellung neuer Mitarbeiter nötig, aber auch eine laufende Begleitung im Arbeitsalltag. Sympathie zwischen Kunde und Mitarbeiter kann nicht erzwungen werden, empathisches Verhalten der Mitarbeiter ist eine Grundvoraussetzung, die allerdings gefördert werden kann. Um dies im Arbeitsalltag als Mitarbeiter leben zu können, gehören eine grosse Portion Selbstreflexion und ein gutes Umfeld dazu, welches dies ermöglicht. Das Verständnis, dass der Kunde nicht nur mit einem Anliegen in Kontakt tritt, sondern mit dem Bedürfnis nach Wertschätzung, und der angepasste Umgang mit diesen zweischichtigen Anliegen werden die Kundenbindung nachhaltig beeinflussen.

**MK** Wo gibt es Lücken im Bildungsangebot?

**MITTERMÜLLER** Eine grosse Lücke wird bald geschlossen! Die schweizweite Vernehmlassung der Bildungspläne für die Lehre Fachfrau/Fachmann Kundendialog ist abgeschlossen und in Kürze

werden die Bereinigungsarbeiten abgeschlossen sein. Die Contactcenter-Branche wird zukünftig ihre eigenen Berufsleute ausbilden können, das ist ein grosser Schritt. Die ersten Lehrlinge, welche im 2011 starten, erwartet eine interessante und abwechslungsreiche Lehre in einem spannenden Umfeld. Wir haben nun eine durchgehende Laufbahnplanung, von der Grundbildung über den eidg. Fachausweis als Contact Center Supervisor bis zum Contact Center Manager.

Möglichkeiten sehe ich im Austausch und einem Zusatzangebot für Contact Center Manager, aber auch Contact Center Supervisors, welche bereits die Aus- und Weiterbildungen durchlaufen und abgeschlossen haben. Ergänzende Anregungen zu aktuellen Themen und ein aktiver Erfahrungsaustausch untereinander sind seit Langem eine Stärke der Branche. Diese kann und sollte wieder vermehrt genutzt werden.

**MK** Wo gibt es neue Potenziale?

**MITTERMÜLLER** Die Potenziale sehe ich klar in den bereits erwähnten zukunftsorientierten Fähigkeiten, welche mehr gefragt sind und sich als Vorteil für ideale Kundenbetreuung erweisen. Zudem bin ich mir sicher, dass wir mit dem Ausbildungsschwerpunkt unserer Grundbildung Fachfrau/Fachmann Kundendialog Zeichen setzen werden. Die Kommunikation mit den Kunden professionell zu beherrschen, wird ein starkes Zeichen sein. Wir können damit beweisen, dass die Branche die Versprechungen, diese Grundbildung seriös zu implementieren, ernst nimmt, und wir können damit zum positiven Image beitragen. ■

**Angelika Mittermüller,**  
Vorstandsmitglied CallNet.ch,  
get services! GmbH, Cham

