



Der Callcenter Milliardär

Erscheinungsdatum: Herbst 2010

Auflage: 12.000 (davon 5.000 in Deutsch)

Sprachen: Deutsch und Spanisch

Verlag: Favorit Verlag Rastatt

Der Callcenter Milliardär

Wie man als Callcenter-Agent steinreich wird

Dieses Buch kommt im Herbst 2010 auf den Markt und erscheint im Favorit-Verlag. Dieser wirbt für sich mit dem Slogan ‚Alles ist möglich‘. Treffend für diesen Titel, der über die Erfahrungen eines risikofreudigen jungen Mannes berichtet, der anfangs über eine Zeitarbeitsfirma an ein Callcenter vermittelt wurde. Wie funktioniert ein Callcenter? Worauf sollte man als Mitarbeiter achten, wenn man vor hat die Karriereleiter zu erklimmen? Mit welchen Techniken sollte man vertraut sein und worin unterscheidet sich die Arbeit eines Inhouse-Callcenters von dem eines Dienstleisters?

Die Erfahrungen des des Callcenter-Agenten, der ziemlich schnell zur Führungskraft wurde und heute das ‚Business Callcenter‘ in Spanien und teilweise Gesamt-Europa maß-

geblich beeinflusst, wurden als spannende Geschichte gepaart mit werthaltigen Anleitungen in ein fesselndes Format gebracht.

Hier ein kleiner Ausschnitt:

1,5 Jahre Nachwuchs-Führungskräfte-Training sind nun vorüber. Mein ständiger Begleiter und Mentor hatte schon Niki Lauda als Privatcoach betreut. Heute ist mein letzter Tag in der Gruppe. Das weiß aber bisher nur ich!

Wir sitzen wieder im Kreis und werfen uns einen Tennisball hin und her. Der Fänger hat die Frage auf dem Flipchart zu beantworten. „Was unternehmen Sie, um künftig nicht als Mitarbeiter sondern als Führungskraft aktiv zu werden?“ Hierbei sollten natürlich die erlernten Präsentationstechniken Anwendung finden. Ich fing den Ball und fühlte mich, wie bei den anonymen Alkoholikern. Ich erhob

mich und schwieg. So hatte ich es schließlich erlernt. Aufmerksamkeit

gewinnt man, wenn man die ersten 20 Sekunden schweigt und in die Runde schaut. Dann leise beginnen und im zweiten Satz einen Wachrüttler mit einer provokanten Aussage, oder zumindest einer, die alle betrifft. Meine lautete:

„Was seid ihr eigentlich alles für Warmduscher?! 1,5 Jahre habt ihr euch nun vorbeten lassen, wie man zur erfolgreichen Führungskraft wird - und was ist wirklich passiert? Ihr nehmt hier an den Seminaren teil und am Ende des Seminarblocks verkriecht ihr euch wieder in eure Callcenter und seid der Callcenter-Agent für neun Mark fufzich die Stunde, mit dem Unterschied, dass ihr einen Traum habt. Suuuper!! Ich für meinen Teil bin nun gerüstet für die Leiter zur Führungskraft. Und da unser Verein grad einen neuen Präsidenten einberufen hat, habe ich mich beim Mitbewerber vorgestellt. Heute Morgen habe ich den Arbeitsvertrag erhalten. Vielen Dank für eure Aufmerksamkeit. Ich gehe jetzt Geld verdienen. Grüßt mir die Genossen.“ ■

Das Buch dient als Nachschlagewerk ebenso wie als Motivationsmodul!