



06
Die Macht
der Stimme



26
Die Zeitarbeitsfirma
im Schafspelz



44
Wenn Unterneh-
mer das Produkt-
risiko verlagern



50
Ganz großes Tennis



10

Callcenter sind besser als ihr Ruf - Viel besser!

Callcenter Agenten sind Esel, menschliche Anrufbeantworter ohne Fach- und Entscheidungskompetenz. Wirklich? Callcenter à la Wallraff waren gestern. Wer Dialoge auf höchstem Niveau einkauft, bedient sich am besten geprüfter Callcenter, die der Qualifikation ihrer Mitarbeiter einen hohen Stellenwert einräumen.

» MARKETING | VERTRIEB

- 06 **Die Macht der Stimme**
Die Stimme eines Rockers steigert den Wert von vielen Unternehmen in Bezug auf Markenidentifikation.
- 48 **50 Tipps zur Neukundengewinnung**
Sind Sie ein guter Vertriebler? Machen Ihre Vertriebler einen guten Job? 50 Fragen helfen Ihnen, sich selbst zu durchleuchten.
- 63 **Die Stimme als Marke**
Eine Studie beweist, was Stimmen anrichten können und was sie leisten.

- 66 **DRTV vs. Print**
Werbung im Fernsehen lässt Warteschleifen glühen. Personalplanung bei Unkalkulierbarem. Das sind die Erfolgsparameter.

» DIENSTLEISTUNG | CALLCENTER

- 17 **Die Zukunft der Callcenter**
Zukunftsaussichten aus Sicht eines Callcenter Dienstleisters. Die Anforderungen wachsen überproportional. Und nun?
- 18 **Wenn Kunden und Mitarbeiter unzufrieden sind**
Premium-Coaching für Teamleiter im Callcenter. Ein Coaching-Award-bepreistes Unternehmen erklärt, wie es funktioniert.

- 28 **Ein Schwanck aus dem Leben**
Vorzimmerdrachen aufgefasset! Ein Schwanck aus dem Leben. Daniel Schwanck, ein Outbound-Professional, gibt Tipps zur Telefonie.

- 36 **Im Osten nix Neues**
Callcenter Messe in Berlin - Was die Besucher denken, was sie sagen und was sie machen.

- 44 **CPO als Abrechnungsmodell**
CPO - Cash Per Order. Geht das gängige Abrechnungsmodell für Callcenter in Rente?

» INTERNET

- 20 **So war es - so wird es**
Enterprise 2.0, Web 2.0 und jetzt auch der Service-Agent 2.0. Callcenter Agenten und die Ansprüche der Zukunft.

- 30 **Bei Google auf Platz 1**
Wie finden Sie den passenden Dienstleister für Ihre SEM-Kampagnen?

- 50 **Ganz großes Tennis**
Lassen Sie sich nicht blenden von professionell gestalteten Internetseiten. CMS-Systeme machen es möglich.

- 54 **Tageszeitung versus Google Alerts**
Was Sie heute in der Zeitung lesen, gab's gestern schon im Internet. Zeitungsleser hinken den Zeichen der Zeit hinterher, oder?



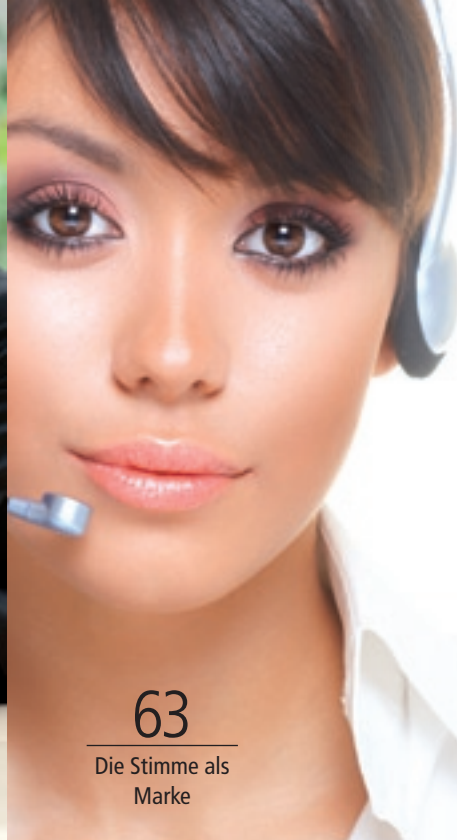
54

Tageszeitung versus
Google Alerts



56

Paradigmenwechsel
im Personal-
management der
Deutschen Telekom



63

Die Stimme als
Marke

Impressum:

HERAUSGEBER:
www.call-center.ag
SCOUT Verlagsgesellschaft

CHEFREDAKTEUR:
Dennis Schottler

SCOUT-REPORTER:
Jasmina Neumann
Isabel Spangemacher
Daniela Simon
Lennart Achterberg
Dietrich Pawlowski
Daniel Schwanck

ANZEIGENVERKAUF UND DISPOSITION:
Dirk Rothe
Michael Veil
Jasmina Neumann

REDAKTIONSANSCHRIFT:
CallCenter SCOUT
Turmstr. 37, D-79539 Lörrach
Tel: 0800 22 09922
Mail: service@call-center-scout.de
Internet: www.call-center.ag

VERSAND:
Renata Böhm
Nadine Tondar

GESTALTUNG:
Elefterios Efthimiadis
Melanie Klein

VERLAG:
MediaWelt GmbH - Verlagsgruppe Ratingen

DRUCK:
Stürtz GmbH

TITELFOTO:
Bildagentur fotolia

BILDNACHWEISE:
Titel: Martina Berg @ fotolia.de
S. 10: Undy @ fotolia.de, khz @ fotolia.de
S. 14: lunamarina @ fotolia.de
S. 16: Scott Maxwell @ fotolia.de
S. 18: Gernot Krautberger @ fotolia.de
S. 19: ilro @ fotolia.de
S. 20: mmathis78 @ istockphoto.com
S. 24: treenabeena @ fotolia.de
S. 26: mathias the dread @ photocase.com
S. 28: Jürgen Effner @ fotolia.de
S. 30: Maxim Loskutnikov @ fotolia.de
S. 36: Astock @ fotolia.de
S. 40: B.Stefanov @ fotolia.de
S. 47: Slobodan Djajic @ fotolia.de
S. 48: Rober Kneschke @ fotolia.de
S. 50: lilufoto @ fotolia.de
S. 54: Jaimie Duplass @ fotolia.de
S. 66: shoot4u @ fotolia.de
S. 70: Pixel @ fotolia.de
S. 73: Onlinebewerbung.de @ fotolia.de
S. 76: enot-poloskun @ istockphoto.com

▶▶ STÄNDIGE RUBRIKEN

- 03 Editorial
- 04 Inhalt
- 73 Tipps
- 74 Leserbriefe
- 76 Glossar
- 81 Rätsel
- 82 Vorschau

▶▶ INTERNATIONAL

- 24 **Wie wichtig ist der Native-Speaker?**
Callcenter in Deutschland plakatieren native Speaking. Sinn und Unsinn, Gefahren und Chancen von multilingualen Dialogen.

▶▶ SPEZIAL

- 26 **Die Zeitarbeitsfirma im Schafspelz**
Neue Wege einer Zeitarbeitsfirma. Wie ‚millionways‘ den Weg frei macht. Aufgabe sucht Talente - nicht umgekehrt.
- 47 **Headhunting**
Eine Branche stirbt aus. Veraltete Ansichten von Personaldienstleistern wirken allmählich lächerlich.
- 56 **Paradigmenwechsel im Personalmanagement der Deutschen Telekom AG**
Paradigmenwechsel im Personalmanagement. Der rosa Riese auf dem Weg zum Enterprise 2.0. Die Zukunft hat begonnen.

▶▶ RECHTSANWALT OTT BERÄT

- 38 **Finanzamt erlässt Steuer! Märchen oder machbar?**
Rechtsanwalt Ott erklärt, wie Sie sich Steuern ersparen. Das Finanzamt kann sogar zum Erlass motiviert werden. So funktioniert es.

▶▶ BUCHVORSTELLUNG UND KRITIK

- 40 **Gesichtslehre**
Der erste Eindruck zählt. Was Sie mit Kopfform und Gesichtsstrukturen über Ihr Innerstes preisgeben und wie Sie damit umgehen sollten.

▶▶ HARDWARE | SOFTWARE

- 14 **Die Welt der Äpfel**
Banana-IT spricht über Äpfel. Das iPad unter der Lupe eines Testers in Deutschland. Spielerei oder die Technik der Zukunft?
- 60 **Servicekanal Chat**
Der Chat - aus einer Spielerei wird ein wertvolles Instrument für moderne Unternehmens-Kommunikation.
- 68 **Mut zur neuen Telefonanlage?**
Seit 10 Jahren sprechen alle über VoIP - Jetzt ist es soweit! Wer heute in eine Telefonanlage investiert, braucht einen guten Berater.

▶▶ SOFTWAREHERSTELLER SAGEN WAS NICHT GEHT

- 70 **Softwarehersteller sagen was nicht geht**
Open Source ist für viele die günstige Lösung, die schnell teuer werden kann. Lesen Sie die Meinung eines Profis.