

# CALLCENTER- AGENTEN

## **SIND BESSER ALS IHR RUF. VIEL BESSER!**

Daniel Sonne, 36 Jahre alt, verheiratet, 2 Kinder - Maria 12 und Jannik 9 Jahre alt. Daniel spricht fließend Französisch, Englisch und Deutsch. Beruf: Callcenter Agent.



**Montag 07:15 Uhr**

Daniel kommt von seiner allmorgendlichen Laufstrecke - 6 Kilometer durch den Wald gehetzt, der Puls rast. Er zieht sich seine durchnässte Kapuze von den regennassen Haaren und streift sich die Nikes von den schmerzenden Füßen. Schnell duschen, ein Müsli (selbst zusammengestellt auf [www.mymuesli.com](http://www.mymuesli.com)) futtern und ab in den dunkelgrauen Anzug von Hugo. Auf die Krawatte verzichtet Daniel schon lange.

Nach 15 Minuten Autobahn und weiteren 20 Minuten Landstraße authentifiziert sich Daniel an der Zufahrt der Tiefgarage mit seinem iPhone und eine freundliche Stimme begrüßt ihn mit den Worten: „Guten Morgen Daniel, bitte parke heute auf der zweiten Ebene, Platz 16. Die erste Ebene ist komplett reserviert für die Bewerber des Schnuppertages“.

Ja genau, heute findet das Probearbeiten der Bewerber statt, die Daniel die letzten Wochen telefonisch interviewte. Er ist gespannt, ob der gelernte Hotelfachmann, der sich auf die Stelle des Inbound<sup>[1]</sup>-Hotliners für Hotelreservierungen beworben hat seine Kompetenzen ebenso darstellen kann, wie er es im Erstgespräch am Telefon tat. Er schien ein cooler Typ zu sein. Zumindest sprach seine Mailboxansage sehr dafür, dass es sich um einen witzigen und selbstbewussten Typen handelt: „Sie sind verbunden mit dem Anschluss von Arnold Schwarzenegger, Richard Gere und Supermann in einer Person...“

Fahrstuhl, dritte Etage – heute arbeitet Daniel im Power-Outbound<sup>[2]</sup>-Team für ein weltweit agierendes Consulting<sup>[3]</sup>-Unternehmen. Ziel seines Tuns wird heute sein, CEOs<sup>[4]</sup> mittelständischer Unternehmen aus der Schweiz von der Kompetenz des Auftraggebers im Segment Automobil-Zulieferer zu überzeugen und einen Präsentationstermin für einen Senior-

[1]: Inbound bezeichnet in der Callcenter Branche eingehende Anrufe

[2]: Outbound bezeichnet in der Callcenter Branche ausgehende Anrufe

[3]: Beratung, Beratungsdienstleistung, Unternehmensberatung

[4]: Chief Executive Officer (CEO) ist die Bezeichnung für das geschäftsführende Vorstandsmitglied

Consultant zu vereinbaren. Das Thema heißt ‚Organisationsberatung‘.

**08:30 Uhr**

Prebriefing<sup>[5]</sup>: Daniel erhält ein Handout<sup>[6]</sup> mit aktuellen Presseberichten der Zielfirmen und liest sich ein. Kurzes Update<sup>[7]</sup> zu den aktuellen Referenzprojekten des Auftraggebers und dann werden die Terminvakanz der Senior-Consultants im Online-Kalender beleuchtet. Zielmarkt Schweiz – für die Routendisposition drückt Daniel sich die Schweizkarte aus und schraffiert den französisch-sprechenden Teil. Hier befinden sich seine Zielfirmen. Sein heutiger Adresspool wurde sehr gut vorbereitet. Der Kampagnensoftware wurden elementare Daten der Firmen editiert. So weiß Daniel neben Unternehmensgröße, Referenzkunden und Firmenhistorie genauestens Bescheid über die Strukturen der Unternehmen und über seine heutigen Gesprächspartner. Er kann das komplette Organigramm der Unternehmen ablesen und kennt sogar die Vornamen der Assistentinnen seiner Zielpersonen.

### ER KANN DAS KOMPLETTE ORGANIGRAMM DER UNTERNEHMEN ABLESEN UND KENNT SOGAR DIE VORNAMEN DER ASSISTENTINNEN

Ziel für heute: Drei Präsentationstermine fixieren und Kontaktdatenblätter erstellen, die dem Senior-Consultant des Auftraggebers eine gute Vorbereitung auf die anstehenden Termine erlauben.

Die Strategie: Es geht um das Ausloben des besten Arbeitgebers in der Schweiz aus dem produzierenden Gewerbe. Ein guter Trojaner<sup>[8]</sup>, um an den Tisch der Entscheider zu kommen. Verpackt mit einer Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung wird der Bedarf und das Potential für Veränderungsprozesse in Bezug auf Produktivitätssteigerung evaluiert.

**08:45 Uhr**

Erst einmal einen Kaffee. Daniel findet sich in der Kaffeecke nahe seines Arbeitsplatzes wieder und wird Zeuge einer Diskussion, ob die Physiotherapeutin, die eigens für das Outbound-Power-Team engagiert wurde, zu fest oder zu weich massiert. Zwei weitere Kollegen diskutieren gerade über den geschicktesten Gesprächseinstieg, wenn es darum geht, dass nach 15 Anwahlversuchen endlich die Zielperson am anderen Ende der Leitung ein gestresstes – „Ja, bitte“ von sich verlauten lässt.

Nette Idee: „Sie sind ja schwieriger zu erreichen als die deutsche Bundeskanzlerin – aber vielleicht haben Sie auch mehr Arbeit.“

[5]: Pre = Vor; Briefing = Kurzeinweisung; Kurzbesprechung vor einem wichtigen Ereignis

[6]: jede Art von Unterlagen (Tischvorlagen, Handzettel), die bei Vorträgen, Besprechungen und Konferenzen an die Teilnehmer ausgegeben werden

[7]: Aktualisierung

[8]: ein schadhafte Programm am Computer; Virus

**09:00 Uhr**

An seiner Workstation<sup>[9]</sup> angekommen entscheidet sich Daniel dafür die erste Stunde im Stehen zu telefonieren und betätigt den Schalter, der seinen Tisch durch Hydraulik zum Stehpult verwandelt. Ein geiles Geräusch, wenn das Ding hochfährt!

Als Windows sich endlich entschieden hat die wichtigsten Applikationen<sup>[10]</sup> für Daniels Arbeit zu starten, erhellt auf den drei Monitoren neben Kampagnensoftware, E-Mail-Programm und Twitter<sup>[11]</sup>-Account die Telefonanlagen-Software. Dieser ist zu entnehmen, dass mittlerweile 285 Agenten des Callcenters aktiv telefonieren und ein Kollege aus dem Outbound-Power-Team bereits seit 12 Minuten mit einer Schweizer Destination kommuniziert.

Chat: „Kann ich mich einklinken und Dein Telefonat monitoren<sup>[12]</sup>?“

Antwort: „Klar, logg Dich ein und lerne ;-!“

Er bekommt nur noch den Gesprächsabschluss mit: „Vielen herzlichen Dank für die Zeit, die Sie sich genommen haben. Ich bin mir sicher, dass unser Herr Dr. Segmeier Sie begeistern wird und hoffe, dass wir uns noch öfters hören“. – Tschaka – das war wohl eine Terminvereinbarung. Daniel geht vier Tische weiter und klatscht seinen Kollegen ab!

**10:15 Uhr**

*Übersetzt aus dem Französischen:*

**Sekretariat:** Wie ist Ihr Name?

**Daniel Sommer:** Sonne, Daniel Sonne, wie Mond nur heller!

**Sekretariat:** Stehen Sie bereits in Kontakt mit unserer Geschäftsleitung?

**Daniel Sommer:** Ja, am 12.04. hat Dr. Segmeier Ihrem Chef unsere Unternehmenspräsentation bereits zugesandt, heute geht es nur noch um die avisierte Terminabsprache. Für die Vorbereitung muss ich noch einige Parameter mit Ihrem Chef persönlich absprechen. Was kann ich dafür tun, dass Sie mich kurz mit ihm verbinden?

**Sekretariat:** Ich versuche Sie durchzustellen.

*1 Minute Warteschleife*

**CEO:** Ja bitte?

**Daniel Sommer:** Bonjour, Herr Calavier, Ihre Assistenz ist ja wirklich eine Sensation, selten eine so freundliche und kompetente Dame am Telefon gehört.

**CEO:** Ja, dieses Lob gebe ich gerne weiter. Wie kann ich Ihnen helfen?

**Daniel Sommer:** Mein Chef, Herr Dr. Segmeier, ist über einige Referenzprojekte in der Schweiz diverse Male auf Ihre Firma und Ihren Namen aufmerksam geworden. Ihrer letzten Pressemitteilung

entnehme ich, dass Sie dieses Jahr die Einstellung von weiteren 40 Mitarbeitern planen.

Da wir im Herbst dieses Jahres den Wettbewerb ‚bester Arbeitgeber in der Schweiz‘ betreuen, lag es nahe, dass mein Chef Sie gerne kennenlernen möchte. Er bat mich mit Ihnen einen persönlichen Termin zu vereinbaren, in dem Herr Dr. Segmeier Ihnen unser Vorhaben vorstellt. Wir hätten Sie gerne mit dabei! Was kann ich dafür tun, dass Sie sich 30 Minuten Zeit für eine Präsentation nehmen?

**CEO:** Was sind Sie für eine Firma?

**Daniel Sommer:** Wir sind ein klassisches Organisationsberatungs-Unternehmen.

**CEO:** Da haben wir aktuell gar keinen Bedarf.

**Daniel Sommer:** Das ist gut! Sollten Sie aber Bedarf bekommen, greifen Sie sicher auf Ihnen bekannte und adäquate Partner zurück. Genau hierzu soll dieser Kennenlerntermin dienen. Zudem betreuen wir bereits diverse Ihrer Kunden. Da wäre es sicher spannend, wenn wir und Sie das Netzwerk vergrößern. Unser Ziel ist immer die Schaffung einer Win-Win-Situation.

**CEO:** Wann ist Ihr Chef denn hier in der Gegend?

**Daniel Sommer:** Das entscheiden Sie! Kurzfristig kann ich Ihnen nächste Woche Donnerstag Nachmittag oder Freitag Vormittag anbieten.

**CEO:** Da würde mir Freitag besser passen. Fixieren Sie den Termin mit meiner Assistenz und senden Sie mir bitte per Mail noch ein paar Angaben zu Ihrer Firma....

Tschaka – Terminvereinbarung! 10:22 Uhr und jetzt kommen die Kollegen zu Daniel zum Abklatschen.

**12:45 Uhr**

Daniel hat sein Tagesziel bereits erfüllt. Drei fixe Terminvereinbarungen inkl. Versand der Kontaktdatenblätter. Jeder Termin wird mit 450 € gegenüber dem Auftraggeber fakturiert. Daniel hat seinem Arbeitgeber heute ausreichend Umsatz ertelefoniert.

## DANIEL HAT SEINEM ARBEITGEBER HEUTE AUSREICHEND UMSATZ ERTELEFONIERT

**Mittagspause**

In der Kantine sitzt Daniel mit den Hotlinern einer Niederländischen Hotelkette am Tisch. Hier werden Reservierungen in zehn Sprachen entgegengenommen. Die hatten bis heute Mittag bereits 1.840 Calls und die Upselling<sup>[13]</sup>-Quote auf Zimmer besserer Kategorie liegt bei 12% - das sind 2% über Soll. Gute Stimmung im Team.

**13:30 Uhr**

Zurück an der Workstation checkt Daniel seine Mails: Sein Teamleiter gratuliert zur dritten Terminvereinbarung am heutigen Tag

[9]: Arbeitsplatz, Arbeitsplatzsystem

[10]: Anwendungsprogramm, ein Computerprogramm, das eine für den Anwender nützliche Funktion ausführt

[11]: Plattform für das Publizieren von Kurznachrichten

[12]: eine Einrichtung zur Überwachung

[13]: Upselling (auch Up-selling) bezeichnet im Verkauf das Bestreben des Anbieters, dem Kunden statt einer günstigen Variante im nächsten Schritt ein höherwertiges Produkt oder eine Dienstleistung anzubieten

und fragt, ob sich Daniel für zwei Stunden in der Hotel-Hotline mit einloggen kann. Der Kunde ist heute im Haus und will mit fünf Agenten die neuen Features der Online-Reservierungs-Plattform anschauen. Da das Callvolumen den Servicelevel gefährdet, wäre die Hilfe von Nöten.

#### 14:45 Uhr

Ein Incoming-Call<sup>[14]</sup> nach dem anderen - Upselling-Quote nur 4%. Daniel schwächelt. Da poppt eine Wiedervorlage auf. Telefontermin mit dem CEO eines Schraubenherstellers in Lausanne.

16 Minuten später – Der vierte Termin für Dr. Segmeier ist gefixt! Inbound-Call. Die Assistenz von Dr. Segmeier beschwert sich über die falsch aufgenommene Mailadresse von Monsieur Calavier – die Terminbestätigung kam als unzustellbar zurück. Mist, statt .ch automatisch .de ans Ende der Domain gestellt.

#### 15:30 Uhr

Upselling-Quote bei 6%. Das Ziel rückt näher. Mail vom Teamleiter: „Tipp: Um die Upselling-Quote zu erhöhen, versuche mal über den Mehrwert des kostenfreien Internets ins Gespräch zu gehen. Viel Glück“

#### 16:30 Uhr

Upselling-Quote 9,25%. Hätte Daniel das mit dem Internet mal früher gewusst!

#### 17:00 Uhr

Ein neues Projekt wird vorgestellt. Ein Kunde will zum Firmenjubiläum 1.500 Kunden ansprechen und zu einer Veranstaltung rekrutieren. Daniel sitzt mit 15 Agenten im Schulungsraum und bespricht die Anwahllgorithmen und die Abbildung des Wiedervorlagensystems, welches der Kunde vorgegeben hat. Projektstart morgen 08:00 Uhr. Daniel wird wohl noch im Dunklen joggen.

#### 18:30 Uhr

Teamrunde mit dem Teamleiter. Das Positive zu Beginn der Sitzung: Das Team hat die Monatsziele zu 152% erreicht. Daniel weiß, was das für seine Lohnabrechnung bedeutet.

[14]: eingehender Anruf

#### 20:00 Uhr

Feedbackrunde mit den Bewerbern aus dem Schnuppertag. Daniels Aufgabe ist die Dokumentation der Hauptaussagen der Bewerber, um daraus mögliches Verbesserungspotential für das Recruitment<sup>[15]</sup>-Team abzulesen.

#### 21:30 Uhr

Daniels Frau ruft an und moniert zu Recht, dass sein Arbeitssoll wohl erfüllt sei. Feierabend!

Er steigt in seinen Audi Q7 und genießt das Schnurren des V12-Dieselmotors. Noch sechs Raten, dann ist das Ding komplett bezahlt.

Daniel Sonnes Brutto-Festgehalt beträgt 5.850,- EUR. Wenn die Teamziele erfüllt werden, übersteigt sein Gehalt das eines im Krankenhaus tätigen Chirurgen. Daniel liebt seinen Job als Callcenter Agent. Er hat die letzten zwei Jahre diverse Kommunikationsseminare belegt und wurde mit diversen neuen PC-Techniken vertraut gemacht. Er tippt schneller als so manch einer sprechen kann und kennt sich verdammt gut in den Bereichen Search-Engine-Marketing, Organisationsstrukturen von Konzernen und Anforderungen von Hotelgästen aus.

#### Fazit

Der schlechte Ruf der Callcenter ist nicht zuletzt darauf zurückzuführen, dass sich die Leistungen der Mitarbeiter den falschen Einschätzungen und Budgetvorgaben der Auftraggeber anpassen. Teilweise wird ein professioneller Kundenbetreuer oder Telemarketing-Agent einem menschlichen Anrufbeantworter gleichgestellt, ohne jegliche Entscheidungs- und Fachkompetenz. Der Trend geht jedoch in eine ganz andere Richtung. Das wichtigste Gut der Unternehmen – deren bestehende und werdende Kunden, sowie der Dialog mit diesen - rückt immer mehr in den Fokus der Aktivitäten erfolgreicher Unternehmer. Techniken, die Kommunikation über alle Kanäle harmonisieren (unified communications) verlangen den Callcenter Agenten und den Betreibern der Callcenter Einheiten immer mehr ab. Wenn die Auftraggeber den wirklichen Wert eines professionellen Callcenter Dienstleisters erst einmal erkannt haben und dementsprechend honorieren, dann kann es so richtig losgehen!

Callcenter à la Wallraff waren gestern! ■

[15]: anwerben, Personalsuche

SIND  
ESEL