



6
Business: Krank



34
Raumgestaltung



10
Powerdienstleister



60
SEO mit Google Places



6

BUSINESS: KRANK

Gesunderhaltung der eigenen Mitarbeiter scheint ein Sekundärthema zu sein und wird mit dem Vorwand der Privatsphäre abgetan. Soll das heißen: Gesundheit ist ein rein privates Thema? Unsere These: Professionelles Gesundheitsmanagement gehört zu den Schlüssel-Erfolgsfaktoren eines Unternehmens.

» DIENSTLEISTUNG | CALLCENTER

- 10 **Der Powerdienstleister**
Ein Comedian im Interview
- 14 **Ich will KEINEN Service**
Zu viel Service kann nerven!
- 16 **Servicerufnummern**
Ein komplexes Thema für Anbieter und Anrufer
- 18 **Lettershops**
Eine aussterbende Branche?
- 20 **CallCenterWorld**
Der SCOUT im Interview mit Michael Vlajic

» PERSONAL

- 26 **Senioren im Trend**
Erfahrungswissen, Arbeitsmoral, Disziplin, Qualitätsbewusstsein und Loyalität sind nur einige der Merkmale, die ältere Arbeitnehmer mitbringen
- 30 **Gesprächsaufzeichnung**
Was bringt die Gesprächsaufzeichnung im Callcenter?
- 34 **Raumgestaltung**
Wettbewerbsvorteil durch Raumgestaltung
- 38 **Zeitarbeit**
90% der Arbeitnehmer in Zeitarbeitsfirmen sind zufrieden



38

Zeitarbeit



20

CallCenterWorld



40

Umsatzsteigerung

Impressum:**HERAUSGEBER:**

Schottler & Simon GmbH
Hohenzollerndamm 27a
D-10713 Berlin

CHEFREDAKTEUR:

Matthias Pawlowski

SCOUT REPORTER:

Olaf Best
Marius Pana
Lennart Achterberg
Jasmina Neumann
Daniel Schwanck
Jutta Neumann

BILDREDAKTION:

Daniela Simon

ANZEIGENVERKAUF**UND DISPOSITION:**

DDinternational
Eine Marke der Daniela Simon KG
semakom - service für marketing und
kommunikation
Barbara Lenzinger-Kölmel
und Tanja Brugger GbR

VERSAND:

Daniel Weimar
Renata Böhm

LAYOUT:

Peter Müller
Melanie Klein

LEKTORAT:

Stefanie Achtelik

DRUCK:

Stürtz GmbH, Würzburg

TITELFOTO:

Andrejs Pidjass © fotolia.de

BILDNACHWEISE:

S. 6: seen © fotolia.de
S. 8: Tomasz Trojanowski © fotolia.de
S. 14: Kai Koehler © fotolia.de
S. 16: Marion Divis © fotolia.de
S. 18: Franklin-Arts © fotolia.de
S. 26: contrastwerkstatt © fotolia.de
S. 28: jamstockfoto © fotolia.de
S. 30: Yurok Aleksandrovich © fotolia.de
S. 34: virtua73 © fotolia.de
S. 38: Mikel Wohlschlegel © fotolia.de
S. 40: Ernst-Rose © pixelio.de
S. 42: Alcerreca © fotolia.de
S. 44: Zoe Fotolia © fotolia.de
S. 50: Mira © fotolia.de
S. 52: mipan © fotolia.de
S. 54: Sven Bähren © fotolia.de
S. 56: jeff Metzger © fotolia.de
S. 60: Millisenta © fotolia.de
S. 64: MacX © fotolia.de
S. 68: Sharpshot © fotolia.de

▶ MARKETING | VERTRIEB**40 Umsatzsteigerung und Kundengewinnung**

Ein Beitrag vom Umsatzexperten

42 Sind Sie zufrieden mit Ihrem Vertrieb?

Neun von zehn Vorständen und Geschäftsführern sind mit der strategischen Vertriebsarbeit ihres Unternehmens zufrieden. Dagegen ist nur die Hälfte der Vertriebsmitarbeiter der Meinung, dass ihr Arbeitgeber in Sachen Vertriebsstrategie auf dem richtigen Weg ist

46 PowerPoint-Karaoke

Hinter den Kulissen

▶ INTERNET**50 Der Netzkönig**

Spielregeln der digitalen Kommunikation

56 Erfolg bei Google AdWords

Um einen AdWords-Account auf Erfolg zu optimieren, muss es eine Erfolgsmessung geben

60 SEO mit google Places

Kontinuierliche Suchmaschinenoptimierung ist kein Hexenwerk

▶ HARDWARE | SOFTWARE**64 Unified Communications**

Die schöne, neue Welt der Kundenkommunikation

68 Softwarewechsel

Die Reise zu Microsoft Dynamics und wieder zurück

▶ STÄNDIGE RUBRIKEN

Editorial	03
Inhalt	04
oops!	74
Leserbriefe	76
Glossar	78
Vorschau	82