



Wir arbeiten im Callcenter!

Alles beim Alten? Senioren im Trend!

Erfahrungswissen, Arbeitsmoral, Disziplin, Qualitätsbewusstsein und Loyalität sind nur einige der wertvollen Ausstattungen, die ältere Arbeitnehmer mitbringen.

Liebe Personalverantwortliche, machen Sie sich von gängigen Vorurteilen frei. Mitarbeiter 50+ oder gar 60+ sind leistungsfähig, anders leistungsfähig, als die oft von Unternehmen bevorzugten jüngeren Mitarbeiter. Unsere These, die durch viele neuere Untersuchungen verschiedenster Institutionen belegt ist, lautet: Kreativität, Engagement und Kompetenz ist keine Frage des Alters!

Ein besonderer Vorteil für Arbeitgeber: Senioren, die dem Arbeitsamt durch den Status der Unvermittelbarkeit ein besonderer Dorn im Auge und ein Kostenfresser im Haushalt darstellen, werden mit interessanten Zuschüssen an Arbeitgeber vermittelt.

Das frische Wissen der Jungen mit der Erfahrung der Älteren zu kombinieren, ist die Formel für erfolgreiche Unternehmenspolitik und garantiert zugleich den systematischen Transfer vorhandener Kenntnisse und Kompetenzen an Jüngere. Dieses Potenzial im Unternehmen zu ermöglichen und zu erhalten, sollte die angestrebte Firmenpolitik sein.

Wenn Sie eine offene Stelle zu besetzen haben, so legen Sie die Bewerbungen der „älteren“ Arbeitnehmer nicht automatisch zur Seite. Ganz im Gegenteil, machen Sie es sich zur Gewohnheit, in den Kreis der Bewerber, die zum

■ DIE FORMEL FÜR
ERFOLGREICHE
UNTERNEHMENSPOLITIK

Vorstellungsgespräch geladen werden, auch immer berufs- und lebenserfahrene Menschen mit einzubeziehen. Das könnte sich für Sie als ein echter „Glücksfall“ erweisen.

Die Angst, ältere Menschen könnten nicht mit modernen Techniken, wie PC, Headset, Internet etc. umgehen, kann laut neuen Studienergebnissen nicht bestätigt werden.

Alexander Büsing beschreibt in seinem Buch „Bewerben ab 45“ die Strategien für einen erfolgreichen Neustart: Wer heute über 45 Jahre ist, hat mit der Stellensuche eine besondere Herausforderung. Diese Bewerber werden vom Prinzip her schon als zu alt bezeichnet. Auf dem schrumpfenden deutschen Stellenmarkt trifft deshalb deren Arbeitslosigkeit diese Menschen besonders hart. Deshalb ist es notwendig, dass sich diese Bewerbergruppe mit ganz anderen Strategien bewirbt als 25- bis 35-Jährige. Schulnoten, Ausbildungszeiten und Berufstätigkeiten, die mehr als 20 Jahre zurückliegen, interessieren da nicht mehr. Als Vorteile für diese Bewerber zählen die hohen persönlichen und beruflichen Erfahrungen sowie die hohe Motivation und eine abgeschlossene Familienplanung.

Fakt ist: Wer Arbeitnehmer über 60 Jahre als Belastung wahrnimmt, hat Unrecht! Auch die große Koalition setzte das Thema jüngst medienwirksam auf ihre Agenda. Erst vor kurzem rief Bundeskanzlerin Angela Merkel dazu auf, älteren Menschen mehr Chancen zu geben.

Die demografische Entwicklung in Deutschland wird die Personalverantwortlichen ohnehin zwingen umzudenken, da das Potential an qualifiziertem Personal unter 40 immer geringer wird. Die Lösung kann nur im Senioren-Recruitment liegen. Bei der Metro-Kette ist bereits über ein Viertel der gesamten Belegschaft über 50 Jahre alt. 2005 lag deren Anteil noch bei 23%. Ebenso sind im Stammwerk des Süßwarenherstellers Katjes in Emmerich über ein Drittel der Beschäftigten älteren Semesters.

Das Institut für Arbeitsmarkt und Berufsforschung beobachtet eine positive Entwicklung der Jobchancen für ältere Arbeitnehmer. Sicher auch eine Konsequenz der Lockerung des Kündigungsschutzgesetzes. Es muss ja nicht immer die Vollzeitbeschäftigung sein: Rentner im Ruhestand bis zu einem Alter von 65 Jahren können einen 400-Euro-Job ausüben, ohne dass dadurch ihre gesetzlichen Altersbezüge gemindert werden.

Wir werden also nicht nur wegen der Finanzierung des Alters

länger arbeiten müssen, sondern weil uns die Arbeitskräfte fehlen werden. Mit zurzeit hoher Arbeitslosigkeit ist dies nur schlecht vorstellbar, aber es wird mit großer Sicherheit dazu kommen, denn demographische Prognosen haben eine sichere Trefferquote. Ihr Problem ist, dass man sie nicht glauben will, weil die Änderungen sehr langsam voranschreiten und man dadurch oft erst zu spät aufgeweckt wird.

Bei Altenarbeit kommt es also nicht nur darauf an, das Leben zu finanzieren, sondern ihm auch einen Sinn zu geben. Es ist einfach zuviel Rentner-Wissen ungenutzt und viele Alte werden zur Untätigkeit verdammt.

Dieser Aspekt scheint bei allen Überlegungen der wichtigste zu sein, denn er ist nicht nur lebensverlängernd, sondern be-

stimmt auch wesentlich die Qualität dieses Lebensabschnitts. Dass dies nicht nur eine Fiktion ist, zeigt ein berühmtes Beispiel, nämlich die Firma Vita Needles, bei Boston MA, mit einem Durchschnittsalter der Mitarbeiter von 74 Jahren.

Die Internetseite: www.ab50aufwaerts.de spricht sogar schon von der Silver-Generation und befasst sich ausschließlich mit dem Thema der Seniorenbeschäftigung und Ü50-Partys, der neueste Trend der Partyszene.

Senioren im Callcenter:

Im Outbound werden die verantwortlichen Callcenter-Betreiber sehr schnell feststellen, welchen Wert eine Seniorenstimme mit sich bringt. Insbesondere, wenn es um die Ansprache von Entscheidern auf Augenhöhe geht. Liesbeth Zuckerfiffi, die sich neben Ihrer Ausbildung zur Bäckereifachverkäuferin im Callcenter etwas dazuverdient, kann da nicht mithalten. Ein gestandener Familienvater oder gar Opa hat geografisches Wissen, erkennt schnell Zusammenhänge in Bezug auf branchenübergreifende Themen und hat höchstwahrscheinlich mehr Auslandserfahrung als die Azubine, die gerade mal weiß, dass Malle der Balearen-Inselgruppe zugehörig ist.

Hotliner stoßen vielfach auf Unverständnis, wenn der Anrufer nicht weiß, welches App den Bug auf dem Smartphone verursachte. Was bringt es dem Anrufer, der sich im Durchschnitt in der Altersgruppe bewegt, die unser Land nun mal mit sich bringt, wenn er am anderen Ende der Leitung einen Internetjunker antrifft, der gar nicht seine Sprache spricht. Auch hier gilt das Gesetz der Augenhöhe. Ältere Menschen untereinander verstehen sich besser!

■ ES IST EINFACH ZUVIEL RENTNER- WISSEN UNGENUTZT





Es ist bezeichnend für unsere Einstellung zum Alter, dass wir hierzulande unter „Seniorenarbeit“, nur die Betreuung derer verstehen. Im Gegensatz dazu, verstehen wir unter Kinderarbeit ja auch nicht die Arbeit mit Kindern. Welche Bedingungen müssen erfüllt werden, damit ältere Mitarbeiter weiterhin gerne und vor allem produktiv, unter Umständen lebenslang, arbeiten. Und damit ist kein Treppenlift oder der rollstuhlge-rechte Arbeitsplatz gemeint.

Nur durch kontinuierliche Weiterbildung kann die Beschäftigungsfähigkeit alter Menschen erhalten bleiben. Darunter versteht man u.a. die Fähigkeiten, eine Beschäftigung zu finden, zu halten und auch wieder wechseln zu können.

Da alte Menschen anders lernen als junge (langsamer, mehr Hintergrundinformationen sind notwendig, mehr Übung ist notwendig, Versuch und Irrtum funktioniert nicht), wird es dafür spezieller Angebote bedürfen.

Als wichtigste Schlüsselqualifikation, hat sich der Umgang mit dem Computer und dem Internet herausgestellt. Wer erst einmal dazu Zugang hat, dem wird lebenslanges Lernen leicht gemacht.

Daher unser Aufruf:

Liebe Senioren: Nehmen Sie Herausforderung an und lernen Sie den Umgang mit dem Internet. Sie werden erkennen, dass Sie dafür gar nicht zu alt sein können. Insbesondere das World Wide Web wartet mit vielen Überraschungen auf Sie. Die Jobportale haben bereits eine neue

Rubrik: Stellenangebote für Senioren. Und hier geht es nicht immer um Kugelschreiberzusammenbauen!

Liebe Arbeitgeber: Wagen Sie den ersten Schritt, bevor Ihr Mitbewerber es tut und Ihnen die besten Oldies vom Arbeitsmarkt wegschnappt!

Liebe Youngster: Integrieren Sie die älteren Kollegen in Ihrem Team. Es dauert nicht mehr lang, da werden Sie zur Minderheit gehören!

Liebe Kinder: Helft euren Eltern und Großeltern sich im Dschungel der neuen Medien zu Recht zu finden!

Karriere im Callcenter:

Ein Callcenter-Dienstleister aus Palma stellte vor drei Jahren einen 61-jährigen Diplom-Ingenieur als Callcenter Agent ein, der als Frühergeständler keine Lust mehr auf Finka-Putzen und Strandlauf hatte. Der eigentliche Impuls des Seniors basierte auf dem Wunsch seine Spanischkenntnisse durch täglichen Dialog noch weiter zu festigen. Das Geldverdienen stand also eher im Hintergrund. Heute verdient der mittlerweile 64-Jährige ein Vielfaches seines letzten Gehaltes bei Siemens in Deutschland (und das war nicht von schlechten Eltern) und hat auf seiner Visitenkarte Callcenter-Manager stehen. Er verantwortet 350 Mitarbeiter und steuert mit sechs Key-Account-Managern internationale Projekte im In- sowie Outbound. ■



ICH WILL MEIN GELD, JETZT !

PANA  CIE.

Pana & Cie.

Sozietät für Forderungsmanagement
Kernerstr. 4
76530 Baden-Baden

Moskau und der Schwarze Mann waren gestern!
Wir kümmern uns um Ihre Forderungsausfälle
effektiv! Modernes Forderungsmanagement setzt auf
Kommunikation und Flexibilität für jeden neuen Fall.

Kontakt

fon: +49 (0) 7221 / 3998 98 - 1
fax: +49 (0) 7221 / 3998 98 - 2
mail to: kontakt@panacie.com