



# Arbeitszeit durch Zeitarbeit

## *Über Chancen und Risiken der Arbeitnehmerüberlassung*

Bis in die letzten Winkel der Republik hat es sich herumgesprochen: interessante und vakante Arbeitsplätze wachsen nicht wie leicht zu pflückende Äpfel an Bäumen. Wie findet man als Berufsanfänger den richtigen Einstieg? Wie können sich wiederum die Unternehmen vor unterqualifizierten Bewerbern schützen? Welche konkreten Veränderungen sind aktuell auf dem Arbeitsmarkt zu beobachten? Kann ein Personaldienstleister bei etwaigen Missständen Abhilfe schaffen? Den kritischen Fragen der SCOUT-Redaktion stellte sich Herr Holger Sieber – verantwortlicher Leiter vom Unique Call Team.

**SCOUT: Womit Sie Ihr Geld verdienen, scheint für viele auf der Hand zu liegen: Zu Lasten der Arbeitnehmer versorgen Sie den Arbeitsmarkt mit günstigen Arbeitskräften. Oder?**

Sieber: Diese Aussage entbehrt jeder Logik! Zeitarbeit ist mit ca. 900.000 Beschäftigten schon längst ein fester und wesentlicher Bestandteil des Arbeitsmarktes. Wir reden von einer eigenen Branche und nicht von einem zweitklassigen Arbeitsmarkt. Zeitarbeitnehmer sind beim Personaldienstleister ebenso fest

**„ ZEITARBEIT IST MIT CA. 900.000 BESCHÄFTIGTEN SCHON LÄNGST EIN FESTER UND WESENTLICHER BESTANDTEIL DES ARBEITSMARKTES “**

angestellt wie „normale“ – entschuldigen Sie diesen Ausdruck – Arbeitnehmer bei anderen Firmen. Sie werden bei uns nach gängigen Tarifverträgen, die in Zusammenarbeit mit den Gewerkschaften abgestimmt wurden, bezahlt – Urlaubsregelung und soziale Absicherung inklusive. Und diese Tarifverträge sehen dieses Jahr zwei Entgeltsteigerungen in allen Tarifgruppen vor. In welcher Branche gibt es so etwas noch? ▶▶

# BiGo

Bannerdisplays

Sie suchen ein Präsentationssystem, auf das Sie sich verlassen können, das über Jahre ständig im Einsatz sein soll, robust, variabel und zeitlos?

Schauen Sie nach unter  
[www.bigo.de](http://www.bigo.de)



**SCOUT: Vielen Dank für diese Richtigstellung. Das Thema Personaldienstleister wird ja momentan in den Medien ausgiebig diskutiert. Was halten Sie in diesem Zusammenhang von dem geforderten „equal-pay“-Prinzip? Gehen Ihnen so nicht entweder die Gewinnmargen oder aber die Mandanten-Projekte verloren?**

Sieber: Fakt ist, dass der Mangel an Mitarbeitern bereits dazu geführt hat, dass sich die Löhne bei qualifizierten Mitarbeitern praktisch angeglichen haben. Auf der anderen Seite ist Zeitarbeit für sehr viele Menschen eine Perspektive, aus der Arbeitslosigkeit in eine Beschäftigung zu wechseln. Fast zwei Drittel der von uns Beschäftigten waren vorher arbeitslos und müssen sich neu einarbeiten. Durch „Equal Pay“ würde diese Chance ab dem ersten Tag zerstört werden, da Unternehmen gerade diese Arbeitsplätze ins Ausland verlagern würden. Die Ausgestaltung der Lohngerechtigkeit muss letzten Endes den Tarifpartnern DGB und den Arbeitgeberverbänden (bei uns der BZA) überlassen werden. Als Branche gilt für uns ebenso Tarifautonomie und Koalitionsfreiheit wie für alle anderen Branchen auch; gesetzliche Eingriffe lehnen wir ab.

**SCOUT: Insbesondere in der Callcenter-Branche bemerken wir die stetig wachsenden Anforderungen. Im Zeitalter von Unified Communications<sup>2</sup> sind die Ansprüche an den Mitarbeiter enorm gestiegen. Fräulein Fiffi oder Mandy Muttchen, die für 6,50 €/Stunde Lotterielose oder Abos verkaufen, werden schon lange nicht mehr gesucht. Wie sehen Sie die Lage auf dem Arbeitsmarkt? Gibt es hinreichend qualifizierte Bewerber für die Position des Callcenter-Agenten-2.0?**

Sieber: Es ist tatsächlich so, dass die Anforderungen der Entleiher hinsichtlich der Qualifikationen der Call Agents immer mehr steigen. Bewerber mit kaufmännischem Hintergrund oder Spezialisten aus der IT-Branche werden immer häufiger nachgefragt. Wir bieten Berufswiedereinsteigern und Young Professionals eine gute Chance, einen interessanten und perspektivreichen Arbeitsplatz zu erlangen. Die Bewerbersuche wird natürlich bei rückläufigen Arbeitslosenzahlen immer schwieriger, ist aber noch nicht kritisch.

**SCOUT: Sie waren ja erst kürzlich auf der CallCenter World vertreten. Was hat ein Personaldienstleister dort verloren? Wurden Ihre Erfahrungen im Dialog mit anderen Branchenteilnehmern bestätigt?**

Sieber: Für professionelle Personalservice-Agenturen ist es ein „Muss“ auf der Call Center World vertreten zu sein. Wir sind ein bekannter und geschätzter Partner bei vielen Call- und Servicecentern in Deutschland, da wir mit unseren Rekrutierungsstrategien eine gezielte Auswahl von qualifizierten Mitarbeitern gewährleisten. Die Teilnahme an dieser wichtigen Branchenmesse gibt unserer Branche jedes Jahr wieder die Möglichkeit, Interessenten über die Entwicklung des Leistungsportfolios der Personaldienstleister zu informieren und diese später als Kunden zu gewinnen. Ebenso

können wir im Dialog aktuelle Trends und Herausforderungen offenlegen und gemeinsam an Lösungen arbeiten.

**SCOUT: Wenn wir diese Frage weiterführen dürfen: Was sind die großen Trends und Herausforderungen bei der Personalbeschaffung im Callcenter-Bereich?**

Sieber: Der Trend geht hier klar zum Spezialisten. Nur dieser kann sich ständig mit neuen Gegebenheiten beschäftigen und seine Prozesse darauf zeitnah einstellen.

Neben individuellen Lösungen sind Aus- und Weiterbildung sowie Trainingsmaßnahmen bei den Kunden im Zusammenspiel mit der Optimierung von Personalsystemen das große Thema der nächsten Jahre.

**SCOUT: Wie es scheint, müssen Sie sich nicht nur gegenüber den bekannten, großen, national und international agierenden Mitbewerbern behaupten, sondern auch gegenüber den sehr gut vernetzten kleineren Dienstleistern. Wie schaffen Sie das? Was zeichnet Sie am Markt besonders aus?**

Sieber: Wir kommen auch bei dieser Frage wieder auf den Spezialisten. Ja, der Markt ist stark umkämpft, aber auch hier setzt sich das Preis- und Leistungsprinzip zunehmend durch. Unsere Flexibilität gepaart mit der bundesweiten Präsenz unserer Niederlassungen und der in vielen Benchmarks unserer Kunden positiv benannten Qualität unserer Dienstleistungen lässt uns eine immer stärkere Marktposition einnehmen.

**SCOUT: Welchen Vorteil haben die Arbeitnehmer von Personalvermittlung? Wie steht es um die Weiterbildung der Mitarbeiter? Müssen Sie als Dienstleister in dieses Feld investieren, um am Markt zu bestehen?**

Sieber: Ein ganz klares: JA! Zum einen verfügen wir über eine umfangreiche Kundendatei mit Call- und Servicecenter-Anbietern aus den unterschiedlichsten Branchen. Arbeitnehmer können also sehr genaue Vorstellungen äußern, in welchen Bereichen sie vorzugsweise tätig sein möchten. Wir sind dafür bekannt, dass wir uns sehr gründlich mit den Bedürfnissen unserer Mitarbeiter auseinandersetzen und versuchen, für jeden auch wirklich die passende Stelle zu finden.

Zum anderen bieten wir Training in unserem Schulungszentrum an. Dieses Training wird immer im Zusammenhang mit den spezifischen Anforderungen des Kunden entwickelt. Denn auch hier gilt: Je höher die Qualifikation und Motivation der Mitarbeiter, desto zufriedener sind unsere Kunden – um diese Kette mal sehr vereinfacht darzustellen. Daher investieren wir bewusst in unsere Mitarbeiter. Letzten Endes profitieren ja alle davon. ■



**Holger Sieber**

Business Manager Unique Call Team  
(Member of USG People Deutschland)

1: Unter „equal pay“ versteht die Branche den Ansatz der gleichwertigen Bezahlung eines Zeitarbeitnehmers, in einer Höhe, wie auch der vergleichbar eingesetzte Stamm-Mitarbeiter im Kundenbetrieb entlohnt wird.

2: Engl. Unified Communications. Integration aller Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung..

RESEARCH  
DEVELOPMENT

**SOFTWARE**

# *In-Sein im Outbound!*

Setzen Sie auf die rechtssicheren  
Kommunikationstechnologien  
der ELSBETH-Produktfamilie:

**ELSBETH PredictiveDialer**

Rufnummernübertragung | Call und Agent Blending

**ELSBETH PowerContact**

maximale Datensicherheit | beste Usability

**ELSBETH VocalCoach**

vollautomatisierte Qualitätssicherung | Opt-In

