



10

Churn Prevention



70

Inkasso



36

Business-Beratung



6

## CALLCENTER-METROPOLE BERLIN

Mit 240 Customer-Care- und Callcentern, in denen über 25.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tätig sind, gehört die Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg zu den attraktivsten CC-Standorten in Europa. Hier erfahren Sie, warum alle nach Berlin wollen.

### » DIENSTLEISTUNG | CALLCENTER

- 10 **Wenn der Umsatz sinkt...**  
Kundenzufriedenheit messen und rechtzeitig reagieren. So wird's gemacht.
- 12 **Der menschliche Anrufbeantworter**  
Wie Unternehmen mit schlechten Serviceleistungen, Mitarbeiter und Kunden an die Grenze der Belastbarkeit bringen.
- 16 **Chaos am Telefon – wenn Gesprächsleitfäden das Denken ersetzen**  
Es vergeht kein Tag, an dem nicht irgendjemand irgendetwas an irgendwem am Telefon verkaufen möchte. Die SCQUT-Redaktion im Interview mit Herrn Jürgen Häußner, Geschäftsführer von t4cc, über Sinn und Unsinn von Verkaufstechniken.
- 20 **CallCenterWorld 2012**  
Die SCQUT-Redaktion im Interview mit Michael Vlajic, Bereichsleiter Sales der Management Circle AG, über Chancen und Risiken des Wandels von Kommunikationsstrukturen.

### » PERSONAL

- 26 **Führungsstil Bundeswehr**  
Kristin Rosenow, Dipl.-Kaufrau, ehemaliger Offizier der Bundeswehr und zweifache Mutter, über erfolgreiche Führungsstile.
- 30 **Facebook & Co. als Recruitment-Tools**  
Jan Kirchner von Atenta in Hamburg im SCQUT-Interview über die großen Recruiting-Chancen im Social Web.
- 34 **Frauenquote in Führungsetagen**  
Warum das keine gute Idee ist und wie es eigentlich angepackt werden müsste – aus Sicht einer Frau.
- 36 **Systemische vs. klassische Business-Beratung**  
Susanne Alwart von Alwart + Team im SCQUT-Interview über die Hilfe zur Selbsthilfe.
- 40 **Change Management – zwischen Tradition und Veränderung**  
Dr. Zarmina Penner, Change Managerin, im Interview mit dem SCQUT

