



Callcenter- Metropole Berlin

Die Stadt, die niemals schläft

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. Warum wollen alle nach Berlin?

Mein erstes Wochenende in Berlin begann mit einem Besuch im angesagtesten House-Club der Stadt. Als 40+ler fühlt man sich hier sehr, sehr alt und die Musik ist auch nicht mehr das, was sie mal war. Aber die Stimmung? Wow! Die jungen Leute von heute rauchen nicht, trinken kein Bier und sind nicht unbedingt auf Kräfteressen aus. Das war zu meiner Zeit ganz anders. Ab 22:00 Uhr drohte der Verlust der Muttersprache und ab 23:00 Uhr wurde es teilweise ruppig, wenn der falsche Typ zur falschen Zeit der falschen Frau schöne Augen machte. Heutzutage wird getanzt, gefeiert und geflirtet. Mann mit Frau, Frau mit Frau und Mann mit Mann. Ich fühlte mich als neutraler Beobachter von außen in dieser Szenerie aus Dancefloor,

Verrückte Welt – die Berliner Morgenpost prägte mit folgenden Slogans das Kuriose der Berliner:

Berlin ist, wenn im Hausflur ein Aushang gemacht wird mit den Worten: „Diesen Samstag ausnahmsweise keine Party!

Berlin ist, wenn man auf die Aussage: „Der Präsident der Vereinigten Staaten ist zu Besuch in Berlin.“ als Antwort erhält: „Schon wieder?“

■ BERLIN IST: WENN IM HAUSFLUR EIN AUSHANG GEMACHT WIRD MIT DEN WORTEN: „DIESEN SAMSTAG AUSNAHMSWEISE KEINE PARTY!“

Markenklamotten und Bumm-Bumm-Bumm zunehmend wohler. Warum? Spannende Gespräche mit Youngstern, die davon berichteten, eine Website gelauncht zu haben, die in den ersten 4 Stunden über 25.000 Pageviews verzeichnete und am ersten Tag mehr Umsatz machte als ein 10-Mannstarkes Unternehmen der gleichen Branche. Die Jugendlichen von heute wissen, was geht und vor allem, wie es geht. Hier darf jeder alles, je extravaganter desto normaler. Querdenken ist angesagt.

Bis 6:30 Uhr habe ich durchgehalten, nicht zuletzt wegen der vielen neuen, interessanten Eindrücke und Menschen, die ich kennenlernte. Im Morgengrauen verließ ich den Club und traute meinen Augen nicht: Ca. 300 Menschen standen in Reih und Glied artig vor dem Türsteher, um die Party beginnen zu lassen. Kein Spaß – die wollten rein! Der nächste DJ sollte gleich die Bühne erobern und den „Kids“ bis 12.00 Uhr mittags den Rest des Trommelfells zerstören. Die, die den Club verließen, taten dies nicht, um nun dem wohlverdienten Schlaf eine Chance zu geben. Nein! Berlin ist die Stadt der After-Club-Worker. Jungunternehmer fahren nach dem Clubbesuch mit dem Fahrrad in die Agentur, um Impulse dieser Nacht zu digitalisieren und neue Prozesse für neue Projekte anzustoßen.

Peter Fox singt:

Komm aus dem Club, war schön gewesen.
Stinke nach Suff, bin kaputt, is'n schönes Leben.
Steig über Schnapsleichen, die auf meinem Weg verwesen.
Ich seh die Ratten sich satt fressen,
Im Schatten der Dönerläden.
Stampf durch die Kotze am Kotti, Junks sind benebelt.
Atzen rotzen durch die Gegend, benehmen sich daneben,
Szene-Schnösel auf verzweifelter Suche nach der Szene,
Gepiercte Mädels, die wollen, dass ich Straßenfeger lese.
Halb 6, meine Augen brennen,
Tret aufn Typen, der zwischen toten Tauben pennt.
Hysterische Bräute keifen und haben Panik, denn
An der Ecke gibt es Stress zwischen Tarek und Sam.

Wer in dieser Szenerie erfolgreich sein will, muss QUERDENKEN. Normalos fühlen sich in Berlin sau-unwohl. ►►

Berlin ist im bundesdeutschen Vergleich die Stadt mit den, anteilig an der Gesamteinwohnerzahl, meisten

- Singles
- Dönerläden
- Callcenter-Mitarbeitern
- Darkrooms
- Bezirken
- Touristen
- Buchhandlungen
- Galerien
- Selbstständigen
- „Hartz IV“-Empfängern
- ChefINNEN
- 5-Sterne-Hotels
- Strafgefangenen
- Schlaglöchern
- Brachflächen
- Shopping-Centern

Und: Über Berlin wird nachweislich am meisten getwittert.

Das ist die Basis für die Dienstleistungsbranche, um Berlin zum Sektor mit den höchsten Wachstumsraten zu zählen. In keiner anderen Branche ist die Anzahl von Neuansiedlungen und -gründungen so stark angestiegen. Dienstleistungsunternehmen bietet Berlin den Vorteil eines großen lokalen Markts mit 3,4 Millionen Menschen. Vor allem die Beratungs-, Kommunikations-, und Servicebranchen verzeichnen enorme Dynamik. Besonders Dienstleistungen im Umfeld von Informations- und Kommunikations-Technologien sind gefragt.

Auch im Versicherungswesen hat Berlin in den vergangenen Jahren aufgeholt und ist heute im Umsatzvergleich die fünftgrößte Versicherungsregion in Deutschland. 24 Versicherungen haben ihren Hauptsitz in der Stadt und alle großen deutschen Unternehmen der Branche sind in Berlin vertreten.

Darüber hinaus hat sich Berlin als Callcenter-Region Nummer eins für den deutschsprachigen Markt positioniert. 240 Callcenter mit 25.000 Beschäftigten sind hier angesiedelt und bieten ein umfangreiches Angebot hochwertiger Callcenter-Dienstleistungen.

Regierungswechsel? Nein, danke. Die Berliner haben gewählt und sie wollen alles beim Alten belassen – ja, die Berliner wollen es anscheinend so, wie es ist. Haben folgende Parameter denn wirklich Charme? Brennende Autos, Dauerstau, Hartz-IV-Tabellenführerschaft und nachweislich die unfreundlichsten Taxifahrer.

Callcenter und Customer-Care-Center in der Hauptstadtregion

Quelle: www.berlin.de

- 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.
- 92 % der Berliner und Brandenburger Callcenter-Betreiber würden sich erneut mit ihrem Firmensitz für die Hauptstadtregion entscheiden – die vollständige „Callcenter-Hauptstadtregion-Berlin-Brandenburg-Erhebung 2010“ zur CC-Branchenstruktur kann kostenfrei bei der Berlin Partner GmbH angefordert werden.
- Die Berlin Partner GmbH unterstützt und begleitet die Ansiedlung von Callcentern in der Hauptstadt mit den Themen Förderung, Immobilien und Personal.
- Der Call Center Verband Deutschland e. V. ist der bundesweite Callcenter-Verband mit der Regionalgruppe Berlin-Brandenburg, die die Interessen der Callcenter in der Region vertritt.

■ NORMALOS FÜHLEN SICH IN BERLIN SAU-UNWOHL.

Service rund um die Uhr – die Berliner Standortvorteile

- Qualifizierte und multilinguale Arbeitskräfte (Studie zur Fremdsprachenkompetenz ist bei Berlin Partner GmbH kostenfrei erhältlich: USUMA-Studie)
- Flexible und preiswerte Büroflächen
- Exzellente Verkehrs- und Telekommunikationsinfrastruktur
- 24 Stunden Betrieb, 7 Tage die Woche – ohne Antrag möglich
- Der Berliner Senat unterstützt und engagiert sich für Customer-Care- und Callcenter.

Unternehmensbeispiele in Berlin

- Callcenter-Dienstleister: Adecco Call Center Solutions GmbH, AS Direkt, avocis, Bosch Communications, Competence Call Center, SITEL, Viafon, Walter Services, Sykes, SNT Deutschland
- Inhouse-Callcenter: Daimler, DB Dialog, DB Direkt Deutsche Bank Gruppe, Gothaer Schadenservice Center, Lufthansa Global Tele Sales

Die CallCenterWorld Berlin ist die führende Kongressmesse für die Callcenter-Branche

Sie findet jährlich im Estrel Hotel Berlin statt. Europas größter Treffpunkt der Call Center Branche bietet im Rahmen des Kongresses einen spannenden einführnden Innovations-Tag mit dem Motto „Das choreographierte Kundenerlebnis – Sinfonie von Mensch und Technik!“

Callcenter-Dienstleister brauchen keine neuen Aufträge

Anfragen gibt es zuhauf. Die erfolgreichen Dienstleister unterscheiden sich von den Losern dadurch, dass sie qualifiziertes Personal am Start haben. Und da kränkelt es in Berlin genauso wie anderswo. Der Job des Callcenter-Mitarbeiters ist ebenso verpönt wie der eines Versicherungsvertreters oder eines freischaffenden Unternehmensberaters. Mit einem Unterschied: Callcenter zahlen schlechte Gehälter! Warum eigentlich? Der Job ist höchst anspruchsvoll und kann bei exzellenter Ausübung dem Unternehmen unschätzbaren Mehrwert bieten.

Berlin gibt der Callcenter-Branche eine neue Chance – vielleicht die letzte

Wer 1 & 1 zusammenzählt, wird erkennen, dass Integration nur in einer Stadt wie Berlin funktionieren kann. Das hat diese Metropole ja bereits in anderen Bereichen bewiesen – wenn die Callcenter-Branche überhaupt noch die Chance hat, ihren Ruf zu säubern, um potenzielle Bewerber zu motivieren, als Callcenter-Mitarbeiter glücklich zu werden, dann in der Hauptstadt! Voraussetzung ist neben der Seriosität der Arbeitgeber eine harmonische Projektlandschaft, die jenseits von Massentelefonie stattfindet. Größte Chancen sehen wir vom SCQUT in der Neudefinition des Aufgabenspektrums an sich. Aus dem klassischen Callcenter-Agenten sollte ein Multichannel-Agent werden, der neben dem Telefon Chats bedient, Communities moderiert, Webinare inszeniert und vor allem eine Fachspezifikation aufweist, um Anrufern mehr als nur ein menschlicher Anrufbeantworter zu sein. Durch die Informationsvielfalt des WWW ist der Anspruch an Entscheidungs- und Fachkompetenz am Telefon enorm angestiegen. Das Telefon wird somit zum Vehicle des 2nd Level. Wer heute Hilfe am Telefon benötigt, hat in der Regel alle anderen Quellen genutzt und kam nicht zum gewünschten Ziel. Da muss der Agent mehr bieten als „ich leite Ihre Anfrage gerne weiter“.

Wenn Callcenter-Dienstleister immer noch glauben, man könne mit Deckungsbeiträgen (DB1) von unter 30 € je Produktivstunde seine Leistungen am Markt offerieren, dann beisst sich die Katze in den Schwanz. Liebe Outsourcer: Wer Ihnen 0,39 € je Gesprächsminute anbietet, arbeitet mit schlecht ausgebildeten menschlichen Anrufbeantwortern in Massen-Telefon-Buden. Wollen Sie Ihre Kunden mit derartiger Kompetenz konfrontieren? Differenzieren Sie sich von Ihren Mitbewerbern mit perfektem Service und professionellen Multichannel-Agenten, dann müssen Sie Ihre Social-Media-Bewertungen nicht pimpen und werden Kunden gewinnen, die Ihnen keinen Cent Marketingbudget abverlangen.

„Es gibt kaum etwas auf dieser Welt, das nicht irgend jemand ein wenig schlechter machen kann und etwas billiger verkaufen könnte, und die Menschen, die sich nur am Preis orientieren, werden die gerechte Beute solcher Menschen.“ Zitat von John Ruskin

Berlin ist nicht zur Callcenter-Metropole geworden, weil hier Büroflächen mit bester Infrastruktur für 4 € den Quadratmeter leer stehen, sondern weil hier die Menschen sind, die den Job können und wertschätzen!

Ihre Querdenker vom SCQUT ■



Ihr Spezialist für Kommunikation

Alles aus einer Hand

- Headsets & Zubehör
- Konferenzsysteme
- Telefone & Zubehör
- u.v.m.

Testgeräte-Shop

KOSTENLOS anfordern und ausgiebig **TESTEN!**



14 Tage kostenlos

Beratung unter: 0800 - 34 73 287

www.direct.de

Tenovis Direct GmbH
Waldstraße 23
63128 Dietzenbach

T: 0800 - 34 73 287
F: 0800 - 34 73 283
newsservice@direct.de