



„Die Eierlegende Wollmilchsau“

Anforderungen an Positionen im CallCenter  
Umfeld (Fokus auf Führungskräfte)



Oliver Erckert, go fast forward gmbh  
Hanau, 28. Oktober 2008



## Darf ich vorstellen?

go  
fast forward  
gmbh  
make the next step

Wolle

Eierlegende Wollmilchsau  
(lat.: porca rarum quaesitus)

Eier

Euter

Sau

+49 7044 9154-94 Telefon

### Wikipedia meint dazu:

Die „Eierlegende Wollmilchsau“ ist eine [metaphorisch-idiomatische](#) Bezeichnung für jemanden oder etwas, der/das extrem vielseitig ist, so wie es ein Nutztier wäre, welches die Fähigkeiten einer Kuh (Milch geben), eines Schafs (Wolle produzieren), eines Huhns (Eier legen) und den Nutzen eines Schweins (Fleisch) in sich vereint. Der Ausdruck wird häufig im Umgangssprachlichen anerkennend für ein Multitalent verwendet, seltener [ironisch](#).



## Vorstellung von Oliver Erckert

- Seit 14 Jahren im CallCenter-/ Customer Service-Umfeld aktiv
- 10 Jahre Führungserfahrung in Inhouse-Centern und bei Dienstleistern
- Seit 5 Jahren Regionalleiter der Region West im Call Center Forum Deutschland e.V.
- Seit 4 Jahren Geschäftsführer der go fast forward gmbh, spezialisiert auf die Vermittlung von Fach- und Führungskräften in CallCenter-, CRM- und Telesales-Organisationen



## Entwicklungen der CallCenter Branche

- Verschärfung des gesetzlichen Umfelds
  - UWG und Opt-In-Regelung
  - Gültigkeit telefonisch abgeschlossener Verträge
  - Aktuell Rufnummernübermittlung
- Nach wie vor Imageprobleme
- Margendruck
- Steigender Qualitätsanspruch
- Spezialisierung und Professionalisierung (BPO)
- Anhaltendes Marktwachstum (5-15% p.a.)





## Aktuelle Herausforderungen bei der Personalrekrutierung

Ergebnisse der Studie der FH Berlin:

- Mehr als 40% der Befragten gaben an, Probleme bei der Personalrekrutierung zu haben
- 80% dieser Gruppe bestätigten, auf Grund der Schwierigkeit qualifiziertes Personal zu beschaffen Umsatzeinbußen zu erleiden
- Dies führt dazu, dass bereits heute 78% aller Befragten ihre Führungskräfte über interne Entwicklung gewinnen
- 25% der Rekrutierungen erfolgen über Spezialdienstleister und Personalberatungen





## ▼ Entwicklungen der CallCenter Branche im Bereich Mitarbeiter/ Qualifizierung (1)

- Neue Ausbildungsstandards wurden entwickelt - die Branche wird insgesamt „erwachsener“
  - Seit 2006 anerkannte Ausbildung zur Servicefachkraft, 2 Jahre
  - Seit 2006 anerkannte Ausbildung zum Kaufmann für Dialogmarketing, 3 Jahre
  - Zusätzlich sind im großen Umfang Fortbildungsangebote und Zertifikate im Markt
  - Der Anteil akademischer Mitarbeiter wächst (inzwischen 52% der CallCenter Führungskräfte)
  - Ø Dauer der Beschäftigung steigt an





## ▼ Entwicklungen der CallCenter Branche im Bereich Mitarbeiter/ Qualifizierung (2)

- Wachsende Spezialisierung von Funktionen, bspw.:
  - Outsourcing-Management
  - Kennzahlen-Management
  - Personaleinsatzplanung/ Workforce-Management
  - Qualitäts-Management
  - Projekt-Management
  - Technisches Projekt-Management
  - Training und Personal/ -entwicklung
  - Business-Intelligence





## Führungskräfte stehen einer Vielzahl von Anforderungen gegenüber (1)



Führungsaufgaben	Operative Aufgaben
Professionelle Führung	Prozesse
Zielvereinbarungsprozesse	Ressourcenplanung
Mitarbeiter Motivation	Kennzahlen-Management und Reporting
Coaching	Qualität/ Training
Informations-Management	Projekt-Management
Strategische Entwicklung	System + IT Know How
Schnittstellen-Management	Ergebnverantwortung/ Budget







## Führungskräfte stehen einer Vielzahl von Anforderungen gegenüber (2)

HR-Aufgaben	Übergeordnet
Recruitment	Branchenerfahrung
Personalentwicklung	Adäquater Ausbildungshintergrund
Erfahrung im Umgang mit dem Betriebsrat	Wissen um gesetzliche Vorgaben
	Methodenkompetenz





## Weiche Skills die gefragt sind



- ✓ Empathie
- ✓ Eigenverantwortliches Arbeiten
- ✓ Soziale Kompetenz
- ✓ Macherpersönlichkeit
- ✓ Ergebnisorientierung
- ✓ Zielorientierung
- ✓ Freude an der Arbeit
- ✓ Überzeugungskraft
- ✓ Umfassende Erfahrung
- ✓ Dynamische Persönlichkeit
- ✓ Analytik
- ✓ Führungspersönlichkeit
- ✓ Strukturiertes Arbeiten
- ✓ Mitarbeiterorientierung
- ✓ Durchsetzungsstärke
- ✓ Treibende Kraft
- ✓ Sicheres Auftreten
- ✓ Strategisches Denken
- ✓ Teamfähigkeit
- ✓ Engagement
- ✓ Motivator
- ✓ Präsentationsgeschick
- ✓ Kommunikationstalent





## Entscheidungskriterien von Bewerbern

- Verlässlichkeit/ solides Unternehmen
- Image des Unternehmens
- Weiterentwicklung in der Aufgabenstellung
- Karriereentwicklung
- Finanzielle Verbesserung
- Langfristige Entwicklungsperspektiven/ PE gestützt
- Entscheidungsrahmen/ Gestaltungsspielraum
- Teamgröße/ Struktur der Organisation
- Authentische Führungskraft mit klaren Zielvorstellungen





## Vorteile spezialisierter Personalberater



- Anforderungs-KnowHow in den verschiedenen Positionen
- Zielgerichtete Vorgehensweise
- Vermittlungsfunktion
- Ermittlung der gegenseitigen Erwartungshaltung
- Strukturierter Ablauf
- Branchenspezifischer Kandidatenpool
- Umfangreiche Vorselektion
- Vielfältige Kontakte im Markt
- Beratung bei der Lebenslaufdarstellung

Unsere Erfahrung, die besagt ...







Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Ihre Fragen bitte.

**Oliver Erckert**

Geschäftsführer

**go fast forward gmbh**

Schafbaumweg 9/ 3

71299 Wimsheim

Tel.: 070 44 / 91 54 94

Mobil: 0171 / 400 60 50

