



Arbeitsunterlage für den Workshop
„Callcenter der Zukunft – die besten Strategien“

Durchführung: Carole Maleh
cama Institut für Kommunikationsentwicklung

Interview-Leitfaden

Ihr Start in Ihrem Beruf

Um zu beginnen, erzählen Sie mir bitte von Ihrer Anfangszeit innerhalb Ihres jetzigen Berufes:

- Wann haben Sie Ihren Beruf aufgenommen?
- Was hat Sie zu dieser Aufgabe hingezogen?
- Was waren Ihre ersten Eindrücke und was hat Sie am Anfang begeistert als Sie Ihren jetzigen Beruf aufnahmen?

Ihre besten Strategien für das erfolgreiche Call Center

Während Ihrer Zeit in der Ausübung dieses Berufes innerhalb Ihres Call Centers haben Sie wahrscheinlich Höhen und Tiefen erlebt. Ich möchte Sie für einen Moment bitten, sich an eine Strategie zu erinnern, die für Sie und Ihr Call Center ein **echter Höhepunkt** war, eine Zeit, in der Ihr Call Center besonders **erfolgreich** war, ganz bestimmte Maßnahmen **umgesetzt** wurde und in der Sie sich **einbringen** und etwas **bewirken** konnten. Ich möchte, dass Sie sich an eine herausragend positive Erfahrung in Bezug auf die erfolgreiche Strategie für Ihr Call Center erinnern. Gleichgültig, ob aus der jüngeren oder fernerer Vergangenheit. Erzählen Sie mir bitte diese Geschichte

- Was ist genau geschehen?
- Wer war dabei wichtig? Und warum?
- Was hat es zu einer herausragenden Erfahrung gemacht?
- Welche Faktoren machten diese großartige Phase bzw. diese erfolgreiche Strategie möglich?
- Was lernen Sie daraus für Ihre Zukunft?

Belebende Faktoren

- Was sind Ihrem Erleben nach Schlüsselfaktoren, die Ihrer Arbeit und Ihrem Call Center Vitalität, Lebendigkeit und Stärke geben?
- Geben Sie einige Beispiele dafür, wie Sie diese Schlüsselfaktoren erleben.

Wenn ein Wunder geschähe

Stellen Sie sich vor, über Nacht ist ein Wunder geschehen. Sie wachen morgens auf und alles passt für Sie zusammen. Ihr Call Center ist sehr erfolgreich und steht in jeder Hinsicht in voller Blüte. Ihre Kunden, Partner und Ihre Mitarbeiter sind begeistert. Welche drei Dinge sind über Nacht verändert worden, die die Vitalität, Lebendigkeit und den Erfolg Ihres Call Centers nachhaltig gestärkt haben?

1.

2.

3.

Arbeitsblatt: „Eigene Strategien entwickeln“

Zielsetzung

Wir kennen unsere Herausforderungen im Callcenter und wissen welche Maßnahmen wir nutzen, um die damit verbundenen Ziele zu erreichen.

Für diese Aufgabe stehen insgesamt **40 Minuten** zur Verfügung.

Bitte wählen Sie zuerst **Moderator, Zeitnehmer, Schreiber** und **Sprecher**.

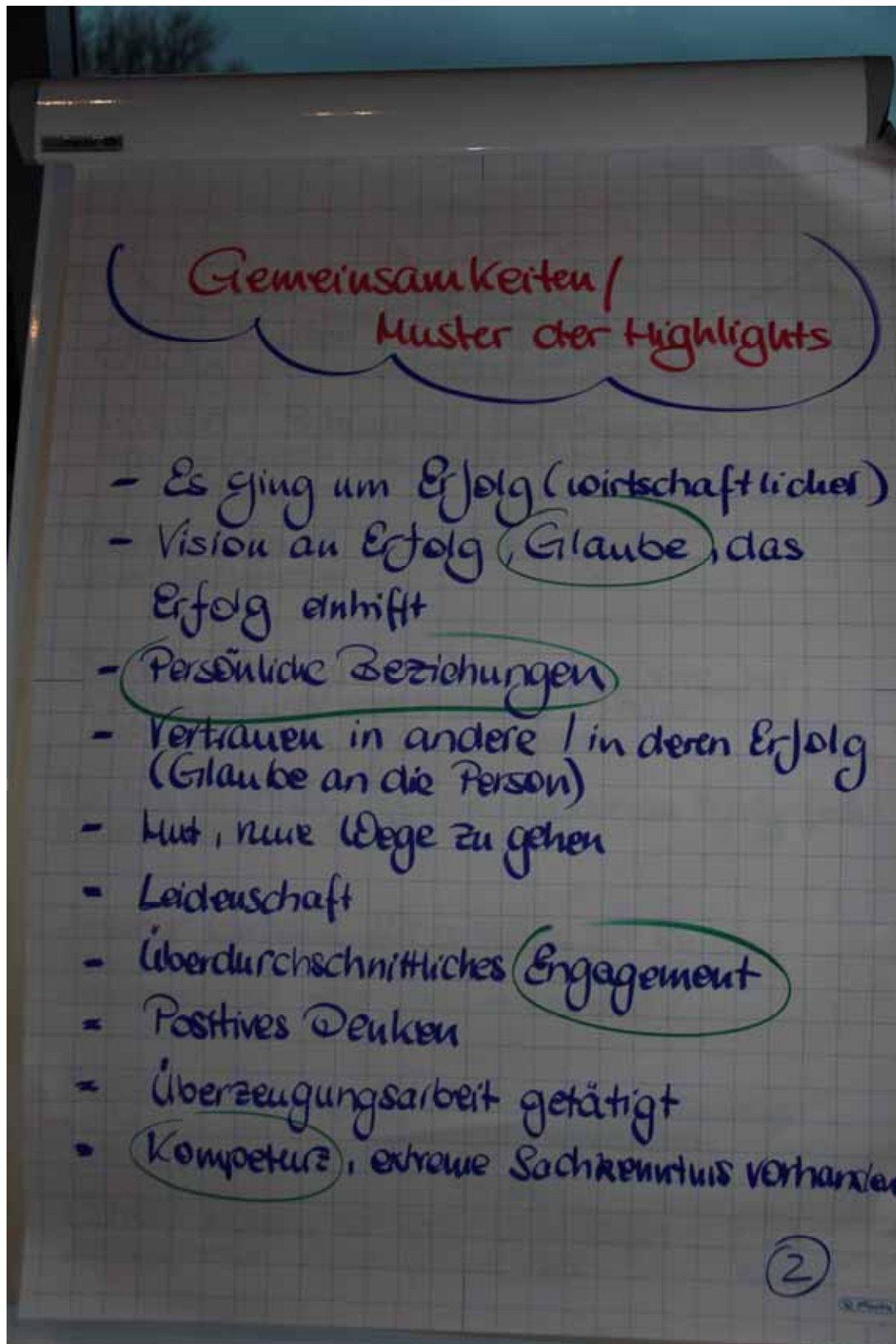
Arbeitsmaterial: Flipchart, Moderationskarten

Fragestellung In der Gruppe

Teil 1 (15 Minuten) Bitte tauschen Sie sich untereinander in Ihrer Gruppe zu folgenden Fragen aus:

1. Welche Gemeinsamkeiten und Muster finden sich in den Highlights?

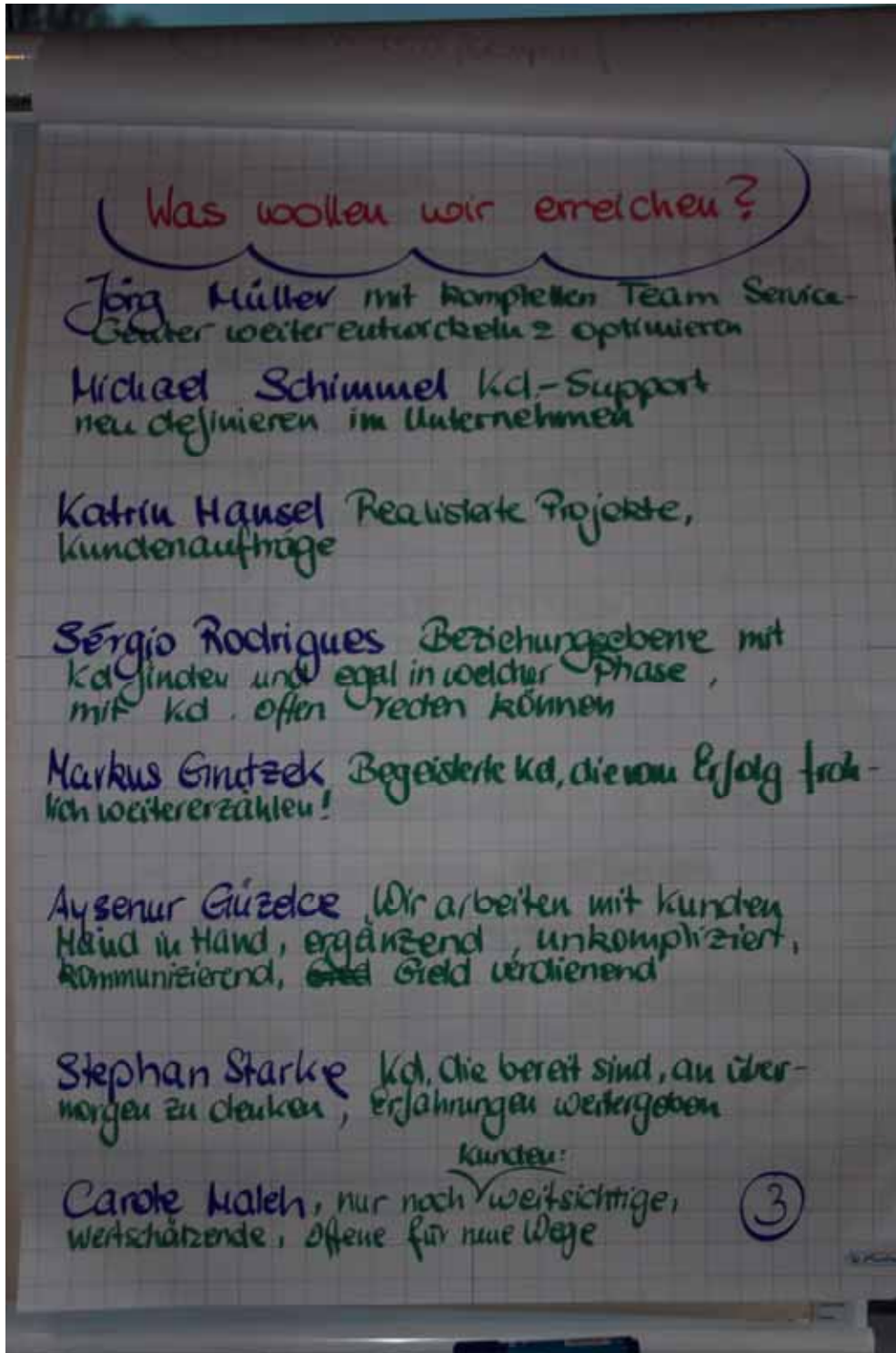
Analysieren Sie die Highlights und **notieren** Sie die wichtigsten Aspekte.



Teil 2 (5 Minuten)

2. Welche Herausforderungen stehen bei Ihnen an bzw. was wollen Sie für Ihr Callcenter erreichen?

Halten Sie Ihre Ergebnisse auf dem Flipchart fest.



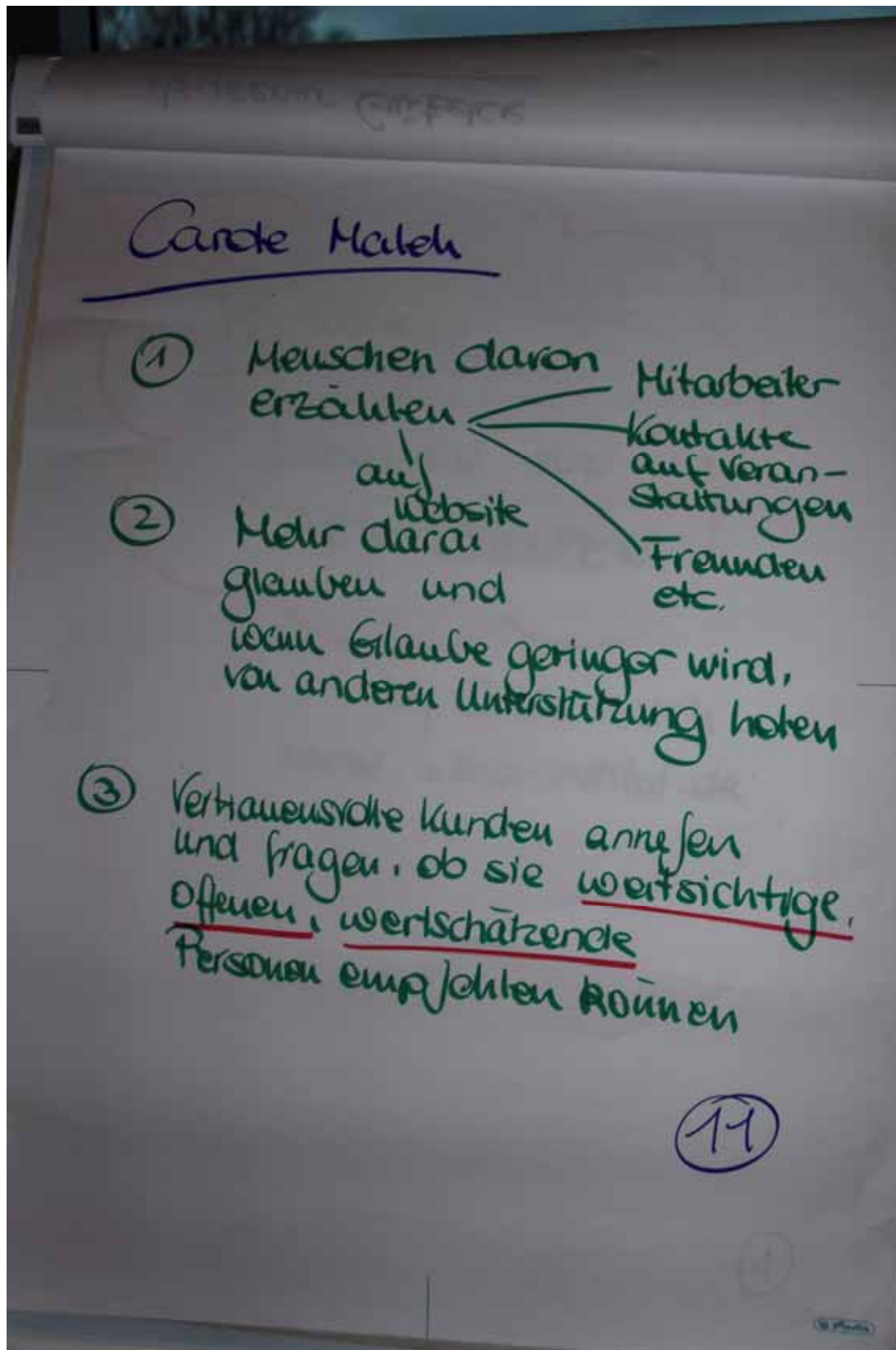
Teil 3 (20 Minuten)

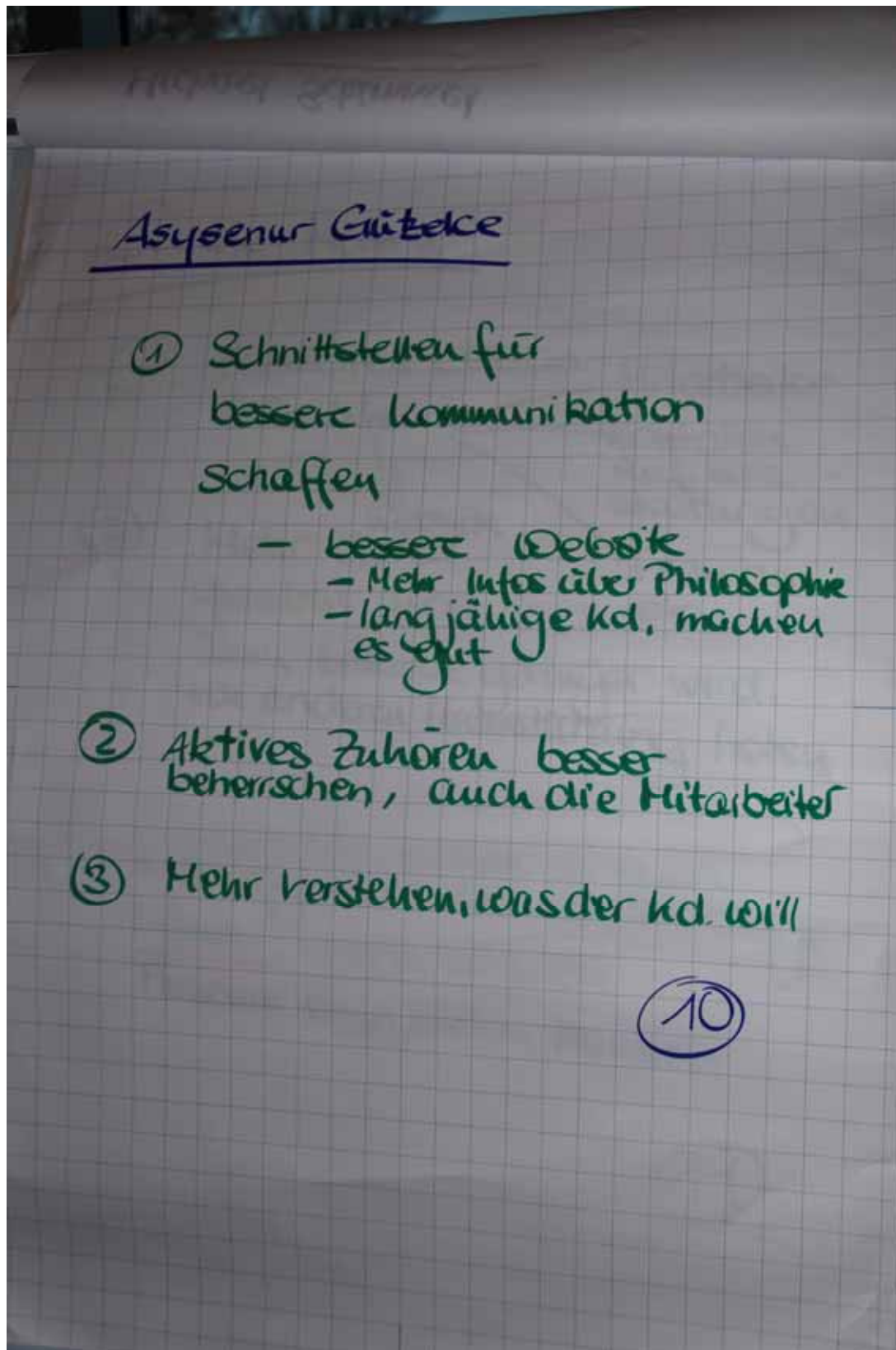
- 3. Entwickeln Sie nun gemeinsam – aufbauend auf Ihren guten Erfahrungen – Maßnahmen, um den Herausforderungen und Ihren Zielen gerecht zu werden.**

Notieren Sie die Ergebnisse auf dem Flipchart und für sich selbst zum Mitnehmen auf dem DIN A5-Block.

Sprecher

Stellen Sie Ihre entwickelten Maßnahmen im Plenum vor.





Michael Schimmel

- ① 90 5
Abtg-übergreifend ^{Arbeits-}
90% der Tickets in 5 ^{Tagen}
zu lösen
- ② Aushängeschild für
Unternehmen schaffen
- ③ Market out und in : ~~1~~ 1 Ohr
am kd. ins Unternehmen
bringen
↳ Maßnahmen ent-
wickeln

⑨

