



Workshop

# Motivation von Mitarbeitern im Call Center

Kaj-Arne Hennig - Phone Service

Unternehmensberatung

Erfolgreiches Callcenter 2010

Hanau, 9.11.10



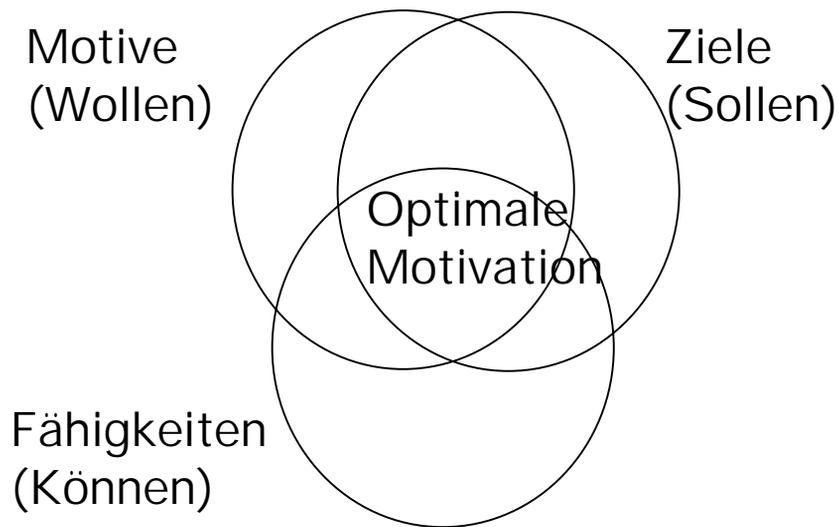
# Marathon

Stellen Sie sich vor, Sie sollen einen  
Marathonlauf in Ihrer Stadt organisieren.

Was brauchen Sie dafür?



# Die 3 Faktoren der Motivation





## Motive - Wollen

- Was macht mir Spaß?
- Was hindert mich?
- Erreiche ich meine persönlichen Ziele?



## Ziele - Sollen

- Wie wichtig ist die Aufgabe?
- Entsprechen sich Unternehmens- und Mitarbeiterziele?
- Sind die Ziele bekannt?
- Sind die Ziele konsistent?



## Fähigkeiten - Können

- Hat der Mitarbeiter die Kenntnisse?
- Hat der Mitarbeiter die Erfahrungen?
- Kann der Mitarbeiter die Konsequenzen abschätzen?



# Alltagssituationen

Im Call Center sind Verhaltensweisen:

- Gut zu beobachten
- Hoher Takt
- Schnelle Erfolge

Beispiel: Ein Mitarbeiter spricht kein Danke aus.

Was sind die üblichen Antworten?



# Lösungen

- Sprechen Sie es an!
- Sprechen Sie es immer an!
- Sprechen Sie es richtig an!
- Sprechen Sie die Richtigen an!
- Sprechen Sie es wieder an!



# Erfolg im Telefonverkauf

Kontakt:

- Hier in Hanau
- Unter 4 Augen
- Jede Antwort

Phone Service

Kirchbichler Straße 35

30539 Hannover

Fon 05 11.879 2 879

Fax 05 11.879 2 878

[hennig@erfolg-am-telefon.de](mailto:hennig@erfolg-am-telefon.de)

[www.erfolg-am-telefon.de](http://www.erfolg-am-telefon.de)