



Erfolgreiches  
Callcenter



IPM

**TAS**

Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-  
orientierte  
Kommunikation im  
Mitarbeiter- und  
Kundendialog

# Persönlichkeitsorientierte Kommunikation im Mitarbeiter- und Kundendialog

Rüdiger Wolf  
TAS Unternehmensgruppe  
Mülheim an der Ruhr



Erfolgreiches  
Callcenter



IPM

**TAS**

Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-  
orientierte  
Kommunikation im  
Mitarbeiter- und  
Kundendialog

**Inhalt: Ausgangslage  
Anwendungsbereiche  
Ergebnisse**



Ausgangspunkt

Interne  
Kommunikation



IPM

**TAS**

Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-  
orientierte  
Kommunikation im  
Mitarbeiter- und  
Kundendialog

## In Meetings und Mitarbeitergesprächen ist zu beobachten:

- Einige haben viele Ideen und sehen viele Chancen
- Andere haben zu allem Fragen und Bedenken
- Einige wollen sich durchsetzen und schnell weiter gehen
- Andere wollen „IHRE“ persönliche Sicht darstellen
- Einige wollen mehr Fakten und Zahlen
- Andere langweilen diese Fakten und „steigen aus“
- Einige stört die Uneinigkeit und sorgen für Harmonie

Aber keiner weiß, warum der Andere IHN nicht versteht ?



Erfolgreiches  
Callcenter



Unterschiede



IPM

TAS

Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-  
orientierte  
Kommunikation im  
Mitarbeiter- und  
Kundendialog



Wir alle wissen:

**Menschen unterscheiden sich...**

**Und doch fällt es uns schwer diese  
Unterschiede zu verstehen und  
sinnvoll zu nutzen.**

**deshalb ist es wichtig,**

- die individuellen Motive zu kennen
- die passende Sprache zu sprechen
- sich aufeinander abzustimmen
- die Strategien zu optimieren



Lösung



IPM

TAS

Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-orientierte Kommunikation im Mitarbeiter- und Kundendialog



## Die Lösung:

Arbeiten mit  
Persönlichkeitsprofilen

..... aber das war nur der Anfang !

Uns wurden die Chancen und  
Möglichkeiten bewusst, die eine  
ganzheitliche Nutzung von  
Persönlichkeitsprofilen bietet



Erfolgreiches  
Callcenter



Bewusste  
Erkenntnis

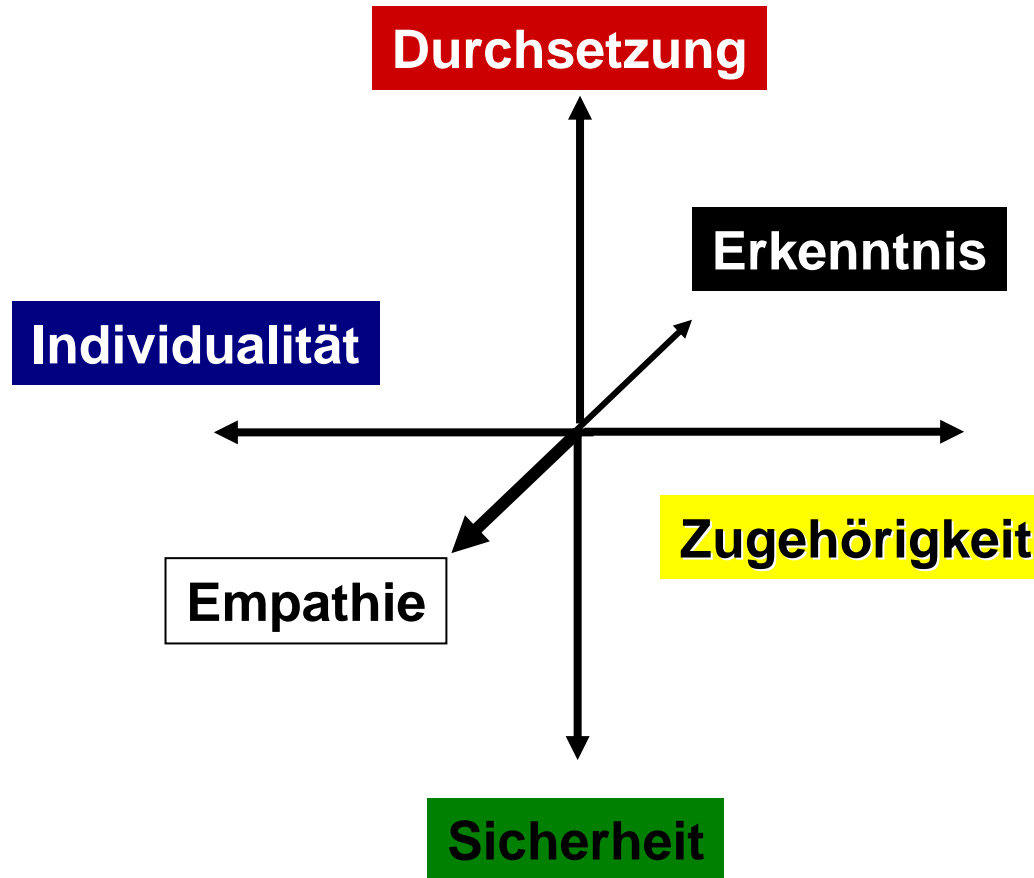


IPM

TAS

Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-  
orientierte  
Kommunikation im  
Mitarbeiter- und  
Kundendialog



Die Persönlichkeit bestimmt,  
was ein Mensch von Kindauf  
**mit welcher Priorität** zu erfüllen hat.



Erfolgreiches Callcenter



Aus der Erkenntnis ergeben sich vielfältige Anwendungsbereiche



IPM



Rüdiger Wolf

Persönlichkeitsorientierte Kommunikation im Mitarbeiter- und Kundendialog

Personalauswahl

Service

Callcenter

Verkauf

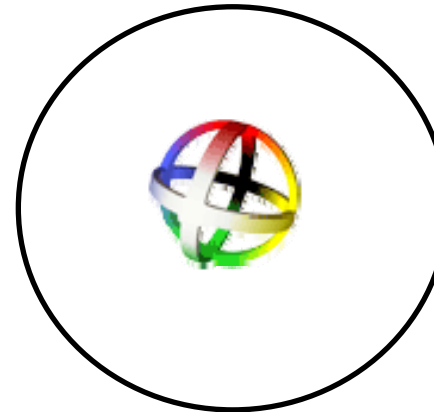
Vertriebssteuerung

Personalentwicklung

Marketing

Selbstmanagement

Führung





Am Anfang  
steht das  
Persönlichkeits-  
Profil



IPM

TAS

Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-  
orientierte  
Kommunikation im  
Mitarbeiter- und  
Kundendialog

## Daraus ergeben sich:

- Kommunikationsprofile
- Lernprofile
- Teamprofile
- Anforderungsprofile
- und fast jedes weitere gewünschte Sonderprofil

**Institut für persönlichkeitsorientiertes Management**

**Persönlichkeitsprofil**  
Rüdiger Wolf  
Erstellt am 26. Mar 2008

<b>Persönlichkeitstyp:</b>	Motivator
<b>Wesentliche Grundbedürfnisse:</b>	Durchsetzung und Zugehörigkeit
<b>Dauerhafte Motivation:</b>	<b>Erfolgreiche Tätigkeiten:</b> Erfolge über Mitarbeiter überlegen können und gemeinsam wichtige Themen durchsetzen
<b>Positive Arbeitsbedingungen:</b>	Zum Team gehören: Sich gegenseitig begeistern können Kommunikative Umgebung Persönliche Nähe zu Vorgesetzten und Kollegen
<b>Zu erwartende Stärken:</b>	Begeisterungsfähigkeit Motivation und Verkauf
<b>Kommunikation und Lernen:</b>	Visionen und Diskussionen Schwerfart, im Mittelpunkt stehen Lernen durch Sollen, über die man gemeinsam diskutiert, erfordert einen Praxisbezug
<b>Typische Arbeitsbereiche:</b>	Vertriebsarbeit und im Kundendienst Beratungs- und Kommunikationsaufgaben Persönliches

© Institut für persönlichkeitsorientiertes Management, Bernhardsstraße 41, 52224 Gürtel  
Heruntergeladen von: [www.personalprofil.de](http://www.personalprofil.de)





Beispiel:

Teamprofil

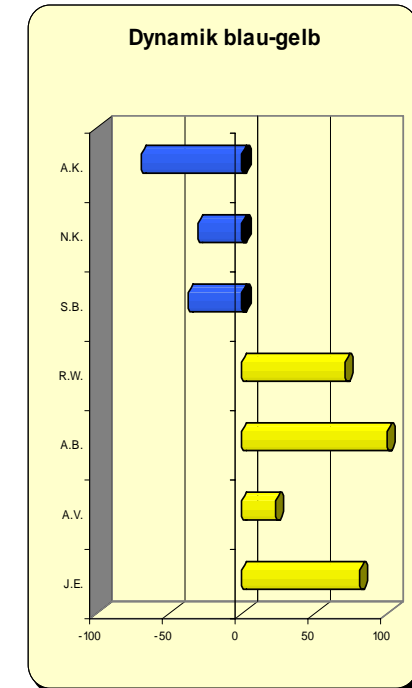
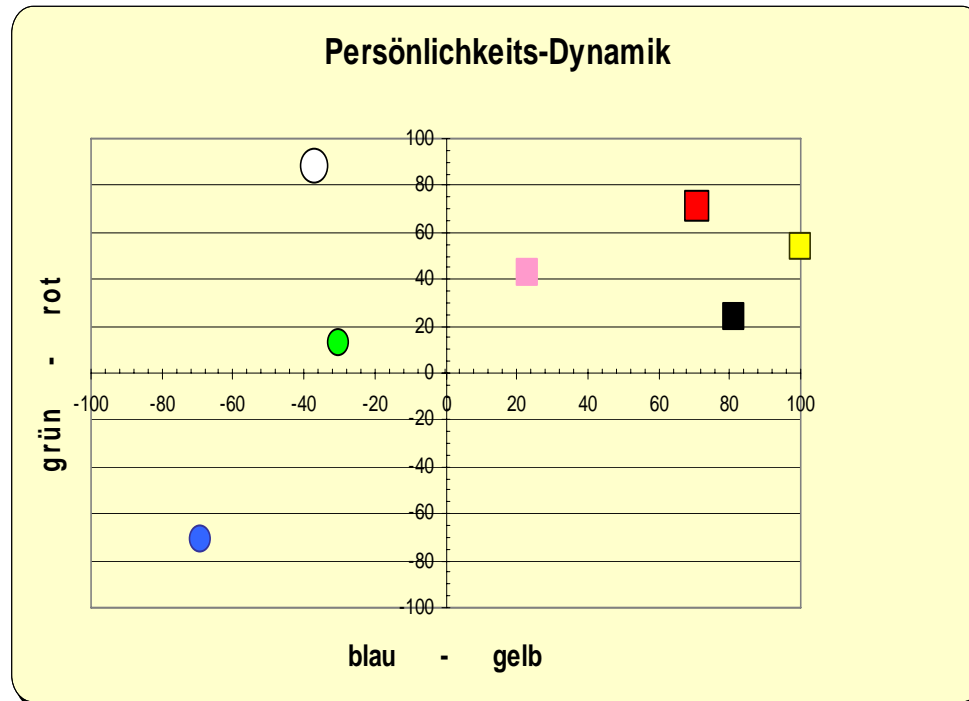


IPM

TAS

Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-orientierte Kommunikation im Mitarbeiter- und Kundendialog



### Das Teamprofil gibt Auskunft darüber:

- Was will welche Persönlichkeit von den Anderen im Team?
- Wer spielt weshalb welche Rolle?



Beispiel:

Teamprofil

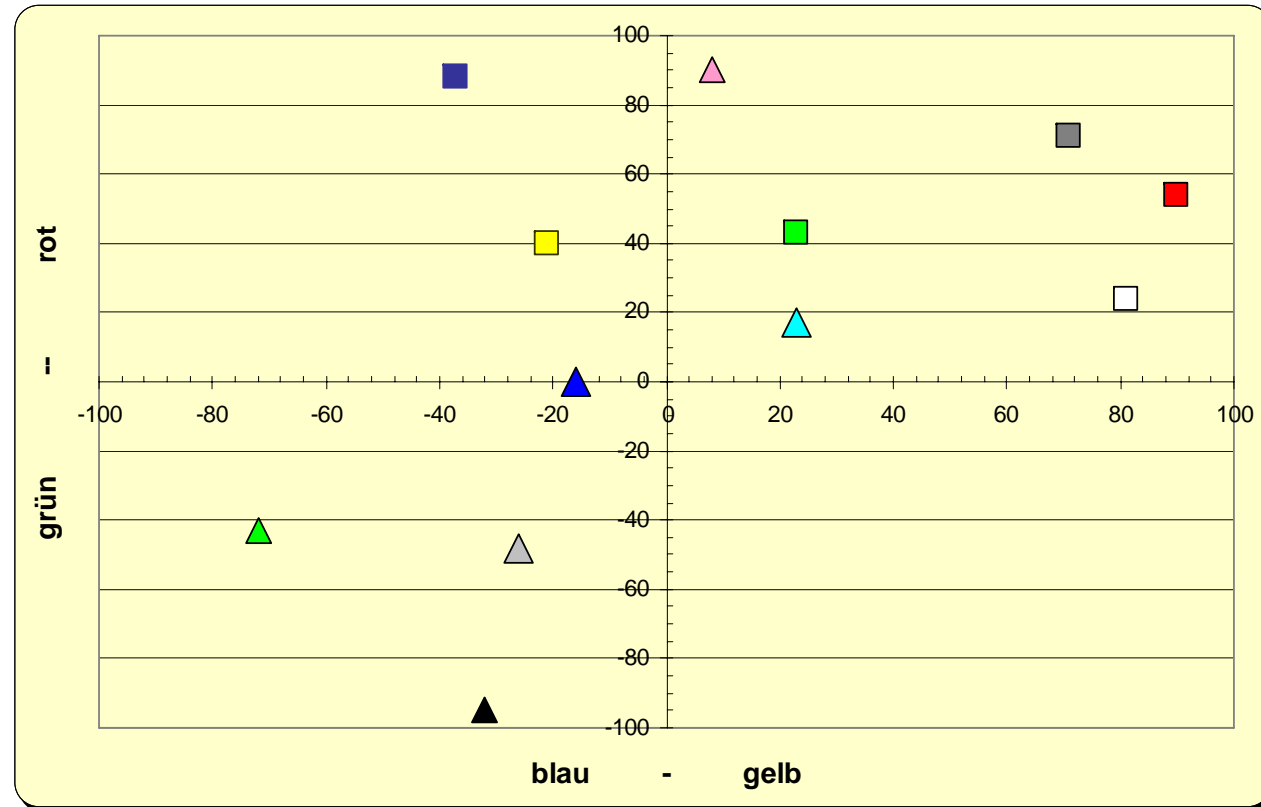


IPM



Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-  
orientierte  
Kommunikation im  
Mitarbeiter- und  
Kundendialog



### Das Teamprofil gibt Auskunft darüber:

- Welche Koalitionen und welche Oppositionen bilden sich?
- Wo lassen sich aus Konflikten Synergien formen?



Beispiel:

Abgleich  
Bewerberprofil  
 gegen ein  
Stellenprofil



IPM



Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-  
 orientierte  
 Kommunikation im  
 Mitarbeiter- und  
 Kundendialog

Mitarbeiter	Persönlichkeit						Orientierung						Fokussierung				Selektionskriterien für:					
	Red	Yellow	Green	Blue	White	Black	Ver	Geg	Zuk	Fak	Emo	Sinn	Verk.	Ergeb.	Proz.	Helfen	R < 100	W > 80	S > 120 *3	P > 80	H > 100	Durchschnitt
A	128	100	40	137	82	151	74	114	139	89	62	83	125	131	111	58	72	120	193	131	58	115
B	122	91	79	163	76	146	82	95	111	133	73	98	109	150	117	58	78	111	178	137	58	112
C	100	119	100	135	111	110	93	85	115	89	101	106	119	113	107	114	100	139	70	127	114	110
D	48	100	146	132	68	96	176	102	71	121	68	99	102	77	153	60	152	120	28	173	60	107
E	94	113	112	139	104	94	72	102	106	89	111	99	115	104	108	136	106	133	22	128	136	105
F	129	143	105	62	134	94	92	133	104	71	137	116	111	103	108	140	71	163	22	128	140	105
G	110	130	67	107	91	104	64	105	111	89	107	90	110	126	93	116	90	150	52	113	116	104
H	136	113	96	134	96	111	86	103	139	94	105	104	103	136	111	116	64	133	73	131	116	103
I	138	115	48	107	99	125	57	94	132	68	90	98	145	154	84	81	62	135	115	104	81	99
J	105	111	88	88	136	92	83	115	113	67	122	117	120	99	105	126	95	131	16	125	126	99
K	131	143	77	43	134	103	50	119	122	59	119	122	137	131	80	111	69	163	49	100	111	98
L	141	130	70	59	121	82	72	117	122	64	139	87	133	104	64	147	59	150	-14	84	147	85

R < 100 bedeutet, das "rote" Grundbedürfnis sollte nicht zu stark ausgeprägt sein

W > 80, das "weiße" sollte nicht zu gering sein

S > 120 \* 3 meint, dass die schwarzen Bedürfnisse hoch sein sollten - und dass diese Ausprägung 3-mal wichtiger ist, als die übrigen

P > 80 = Prozessfokussierung sollte nicht zu gering sein

H > 100 = die Fokussierung darauf, anderen zu helfen sollte mindestens durchschnittlich sein

### Bewerberauswahl:

- Wer passt am besten zur ausgeschriebenen Position?
- Wo gibt es Entwicklungspotenzial?



Beispiel:

Fremdprofil /  
CallCenter

**Unsere Gesprächspartner haben farbige Ohren**  
Das Telefon klingelt und sie fragen sich...



IPM

**TAS**

Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-  
orientierte  
Kommunikation im  
Mitarbeiter- und  
Kundendialog



**Was  
Wichtiges  
oder Neues?**



**Eine neue  
Beziehung -  
ein Freund?**



**Will jemand  
was von mir,  
besteht Gefahr?**



**Was Besonderes  
oder Hilfreiches  
für mich selbst?**



Beispiel:

Fremdprofil /  
CallCenter



IPM



Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-  
orientierte  
Kommunikation im  
Mitarbeiter- und  
Kundendialog

Begrüßung	<b>kurz</b>	<b>freundlich</b>	<b>zurückhaltend</b> X	<b>distanziert</b>
Reaktionen	nachfragend	dynamisch	humorvoll	abweisend
Einwände	will noch überlegen	vorab Informationsmaterial	selbst via Hotline/Shop	kein Vertrag am Telefon
Eindruck vom AP	sachlich	drängelnd	kommunikativ	freundlich
	reagiert langsam	fragt kritisch	hat es eilig	ist ziemlich kühl

### Einschätzung der Persönlichkeit:

- **Im Gespräch:** Wie reagiert mein Kontakt? Welche Einwände bringt er vor?
- **Danach:** Wie ist mein persönlicher Eindruck über meinen Gesprächspartner?



Beispiel:

Fremdprofil /  
CallCenter



IPM



Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-  
orientierte  
Kommunikation im  
Mitarbeiter- und  
Kundendialog

**Der grüne Anteil will das Leben  
beschützen**

**Angst vor Veränderungen**

**Freude an Stabilität und Kontinuität**

**Motivation:** Schutz, Bewahrung, Garantie, Verlässlichkeit

**Entscheidungen:**

sorgfältige Prüfung auf mögliche Risiken  
muss zunächst begreifen, überlegen, abwägen

**Kommunikation:** langsam, leicht unsicher, nachfragend



Beispiel:

Fremdprofil /  
CallCenter



IPM

**TAS**

Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-  
orientierte  
Kommunikation im  
Mitarbeiter- und  
Kundendialog

# Sicherheit

**Unwillen / Vorwände**

**will „abwiegen“**

**Typ: Verteidigung**

**...das ist nichts für  
mich**

**weiß nicht...**

**...muss ich mir noch  
überlegen**

**...kaufe nichts am  
Telefon**



Dafür gibt es sicher gute  
Gründe, nicht wahr?

[zuhören]

...wichtig ist ja, dass klare  
Regeln und Grenzen gelten  
und das alles sauber  
dokumentiert (garantiert)  
ist



„Farbige“  
Kommunikation

**Kommunikation**  
**Kommunikation**  
**Kommunikation**  
**Kommunikation**



IPM

**TAS**

Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-  
orientierte  
Kommunikation im  
Mitarbeiter- und  
Kundendialog

Kommunikation per

- Telefon
- Mailings
- Infolyer
- Angebote
- Gespräche

erfolgen nicht mehr als Standard.

Entsprechend dem persönlichen Profil wird jeweils die passende Argumentation gewählt.

- **Rote Argumente für Rote Persönlichkeiten**
- **Gelbe Argumente für Gelbe Persönlichkeiten**
- **Grüne Argumente für Grüne Persönlichkeiten**
- **Blaue Argumente für Blaue Persönlichkeiten**





Erfolgreiches  
Callcenter



Weitere  
Einsatzbereiche



IPM

TAS

Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-  
orientierte  
Kommunikation im  
Mitarbeiter- und  
Kundendialog

- Persönliche Entwicklung
- Training
- Coaching
- Mitarbeiterentwicklung
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Bewerberauswahl
- CallCenter / mehr Erfolg
- CallCenter / höhere Kundenzufriedenheit
- Mailings und Angebote persönlichkeitsorientiert
- Außendienst / Profilgerechte Kundenkommunikation



Erfolgreiches  
Callcenter



Die  
Unternehmens-  
Ressource



IPM

**TAS**

Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-  
orientierte  
Kommunikation im  
Mitarbeiter- und  
Kundendialog

**Begeisterte Mitarbeiter**  
leisten mehr, sind  
kreativer und - man kann  
sich einfach besser auf sie  
verlassen - denn sie  
**machen das, was ihnen  
entspricht.**





Beispiel:

Ergebnisse im  
CallCenter



IPM

**TAS**

Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-  
orientierte  
Kommunikation im  
Mitarbeiter- und  
Kundendialog

## Steigerung der Ergebnisse in Projekten

- Terminvereinbarung
- Telesales

Gemessen gegen Vergleichsgruppe

**> 15%**



Erfolgreiches Callcenter



Vergleiche  
Charts

## Vergleich der Ergebnisse im split-run



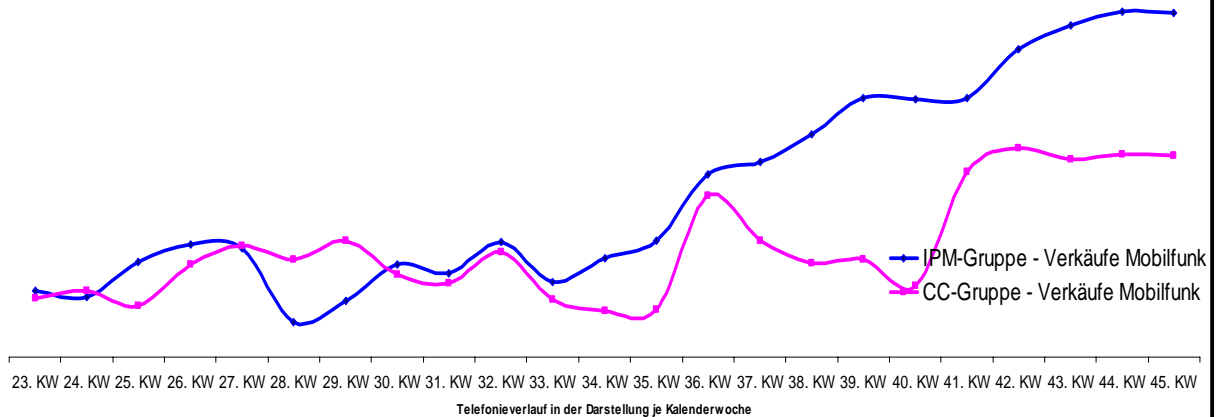
IPM

TAS

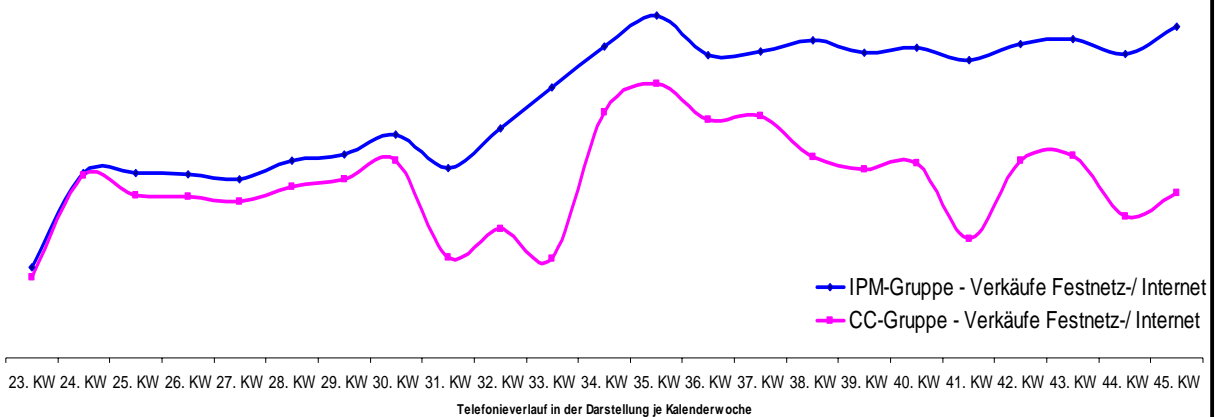
Rüdiger Wolf

Persönlichkeitsorientierte Kommunikation im Mitarbeiter- und Kundendialog

Analyse der Mobilfunk-Verkäufe



Analyse der Festnetz- Internetverkäufe





Vergleiche  
Charts

## Vergleich der Ergebnisse im split-run

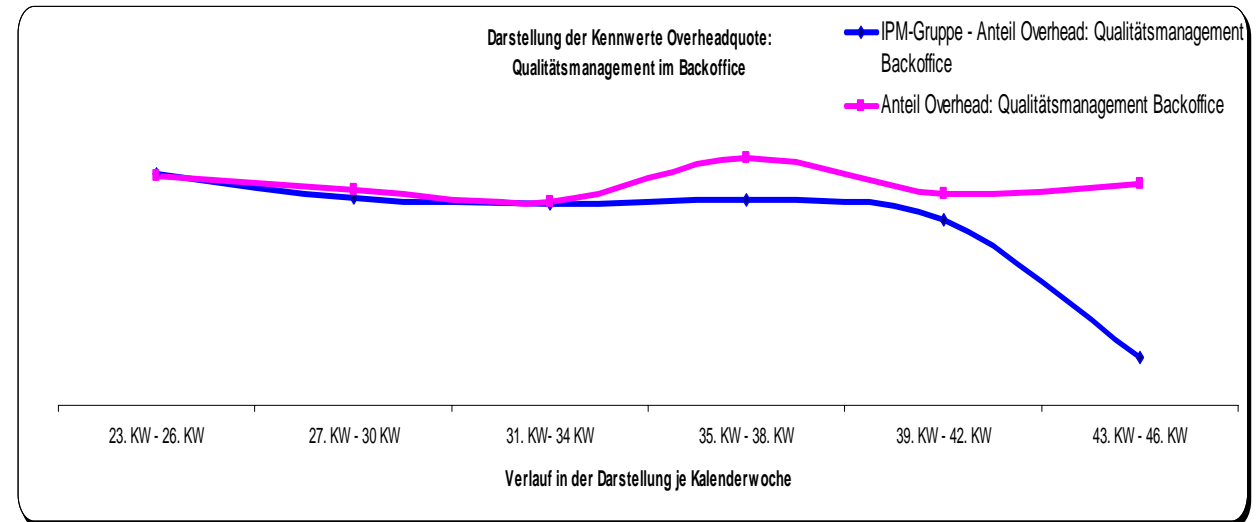
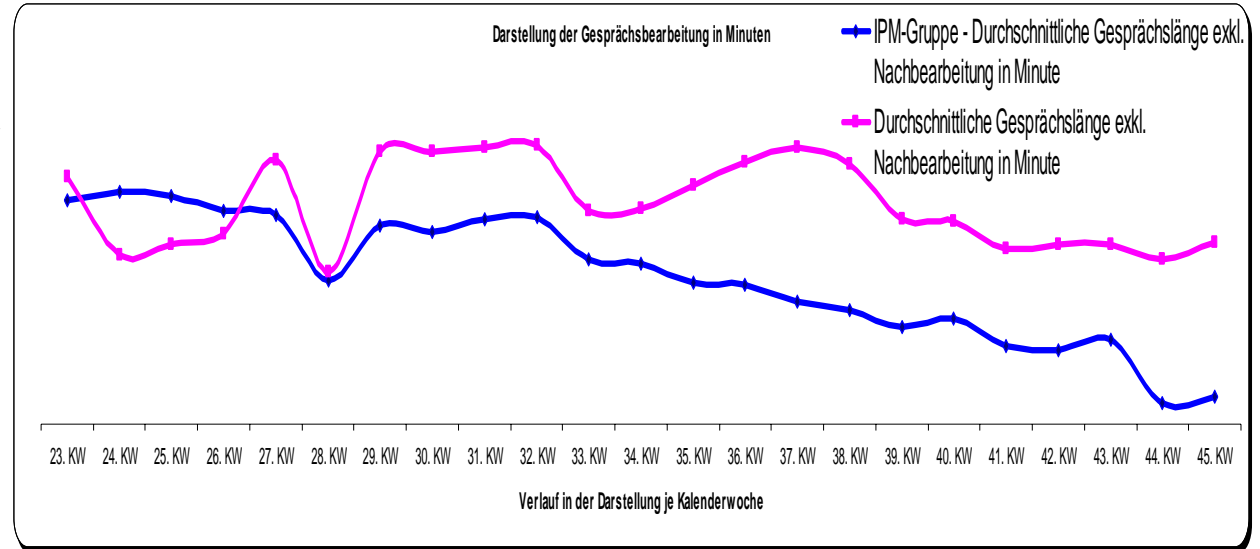


IPM



Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-orientierte Kommunikation im Mitarbeiter- und Kundendialog





Erfolgreiches  
Callcenter



IPM

**TAS**

Rüdiger Wolf

Persönlichkeits-  
orientierte  
Kommunikation im  
Mitarbeiter- und  
Kundendialog

**Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**