

Dringender Bedarf an neuen Weiterbildungskonzepten

Führungstrainings- und Ausbildungsangebote von Unternehmen sind vielfältig, jedoch inhaltlich und methodisch nur wenig auf die Bedürfnisse von Contact Center-Betreibern zugeschnitten. Wie wäre es, wenn die Kompetenzen der Mitarbeiter und Führungskräfte künftig ganzheitlich entwickelt, überprüft und zertifiziert würden?



streben usw. Wie können Unternehmen diese unterschiedlichen Fähigkeiten systematisch für sich nutzen und entwickeln?

Ausgangssituation im Kundenservice

Die Führungstrainings- und Ausbildungsangebote von Unternehmen sind vielfältig, allerdings richten sich die wenigsten am heutigen Bedarf der Contact Center aus, obwohl dort die größten Führungsspannen vorherrschen. Führung im Kundenservice erfordert praktische Führungskompetenzen, um einerseits die Aktualität des Geschäftsbetriebs, die Motivation der Mitarbeiter und andererseits die Servicequalität erfolgreich managen zu können.

Zudem fehlen häufig nachhaltige Anreize für die Teilnehmer (z.B. anerkannte, unabhängige Abschlusszertifizierungen) und es mangelt an Aktualität der Weiterbildungskonzepte sowie dem erforderlichen Praxisbezug (Coaching, Soft Skills, emotionale Führungskompetenz). Viele Kundenserviceeinheiten lassen ihre Prozesse und Dokumentationen zertifizieren und erfreuen sich an TÜV oder ISO Zertifizierungen, die wiederum prominent im Contact Center Service aushängen. Ist es nicht ebenso wichtig die Kompetenzen der Mitarbeiter und Führungskräfte zu überprüfen und zu zertifizieren? Letztendlich sind es die Menschen im wirtschaftlichen Leistungsprozess, die Serviceerlebnisse produzieren.

Bedarf

Mitarbeiter benötigen heute eine kundenzentrierte Sichtweise. Diese ist erforderlich um das Kontaktverhalten der Kunden im Dialog ganzheitlich zu verstehen, denn der Kunde erwartet, dass beispielsweise seine E-Mail-Nachricht bei einer telefonischen Nachfrage dem Mitarbeiter vorliegt und inhaltlich bekannt ist.

Übliche Kommunikationsschulungen mit praktischen Lernsequenzen, z.B. mit Hilfe der altbekannten „Telefonkrake“ können ganzheitliche Kompetenzanforderungen an eine hohe Servicequalität nicht erfüllen. Die Konzepte sollten daher auf den Prüfstand kommen und komplett am Kunden hin novelliert werden. Moderne Contact Center schulen Mitarbeiter vollumfänglich auf Grundlage von Multiskillkonzepten, denn

Beginnen wir beim Konsumenten. Er hat die vergangenen Jahre sein Konsumverhalten spürbar verändert. Wir befinden uns längst in einem permanenten Shopping „on demand“ Zustand und vergleichen, kommunizieren oder suchen über viele Stunden am Tag. Unternehmen haben Ihre Shoppingkanäle bzw. Vertriebskanäle erweitert und realisieren zwischenzeitlich Servicedienstleistungen dort, wo sich der Kunde gerade befindet. Die Auswahl an Kundenkontaktpunkten für den Kunden reicht vom Telefon bis zur Facebook Filiale.

Die Anforderungen an Führungskräfte und Mitarbeiter im Kundenservice sind heute so anspruchsvoll und vielfältig wie nie zuvor. In vielen Kundenservicebereichen arbeiten Beschäftigte mit unterschiedlichen Ausbildungen, Erfahrungen und Motiven: Junge Berufseinsteiger auf dem Weg in die Arbeitswelt, Wiedereinsteiger nach einer längeren Unterbrechung wegen Mutterschutz, Menschen mit Serviceerfahrungen die im Kundenservice dauerhaft Fuß gefasst haben, Studienabgänger die frisch von der FH oder Universität kommen und eine Karriere an-

Geschäftsvorgänge ähneln sich stark, unabhängig vom bedienten Kommunikationskanal. Die Beschäftigten werden befähigt Kundenanliegen via Telefon, Videoberatung, E-Mail, Chat und Social Media zu bearbeiten. Kundenorientierte Schriftkorrespondenz zählt ebenso dazu. Um diese Fähigkeiten zu erlernen ist es wichtig in erreichbaren Lernetappen oder Modulen zu arbeiten, dabei hilft ein moderner Methodenmix aus Präsenztraining, training-on-the-job zur Sicherung der Nachhaltigkeit, interaktivem E-Learning, Fitness-Tests oder Webinare. Alle Lernetappen richten sich dabei konsequent am Kundenbedarf und den Contact Center Zielen aus. Die Beschäftigten lernen simultan die benötigten Contact Center-Anwendungen zu nutzen. Durch eine ganzheitliche und kundenzentrierte Kompetenzentwicklung wird der Karrierepfad im Kundenservice attraktiver und es entsteht ein nachhaltiger Mehrwert durch Mitarbeiterbindung und Erkennung von Potenzialträgern für das Unternehmen.

Seit zwei Jahren werden erstmals ganzheitliche Kompetenzentwicklungen im prä-

akademischen Weiterbildungsformat für unterschiedliche Funktionen im Contact Center angeboten, in dem beispielsweise Mitarbeiter, Führungskräfte, Trainer, Qualitäts- oder Projektmanager auf ein hohes Kompetenzniveau hin berufsbegleitend aufgebaut werden können. Dadurch entsteht eine neue Professionalisierung und somit eine höhere Attraktivität für das Berufsbild im Kundenservice.

Wie so etwas funktionieren kann, zeigt das „campus8“-Konzept der von Wilmsdorff Consulting Group GmbH (www.campus8.de): Dort werden Weiterbildungen gemäß dem Europäischen Qualifikationsrahmen EQR durchgeführt und bei nachgewiesenen Kompetenznachweis durch die Fachhochschule Köln zertifiziert. Die Durchführung der Qualifikationen erfolgt durch das VWCG Trainingsinstitut in enger Abstimmung mit dem eigenen Professorenteam der Fakultät. Der EQR ist eine Initiative der EU, um Qualifikationslevel innerhalb der europäischen Gemeinschaft vergleichbar zu machen. Teilnehmer erhalten bei Erfolg ein Zeugnis mit Noten und die EQR Zertifizierung.

Unternehmen mit mehreren Teilnehmern haben die Möglichkeit eigene Gruppen im Inhouse-Format zertifizieren zu lassen. Dadurch können firmenspezifische Inhalte mit bestehenden Lernmodulen verzahnt werden. Auch die Unternehmen erhalten einen entsprechenden Nachweis zur Zertifizierung der vorhandenen Mitarbeiterkompetenzen.

Trend

Zertifizierte Kompetenzen werden für Unternehmen immer interessanter, da sie eine weitere Differenzierung vom Wettbewerb erlauben. Und das Berufsbild der Beschäftigten aus Kundenserviceeinheiten erhält eine neue Wertigkeit.



Holger von Wilmsdorff, ist Geschäftsführer der Wilmsdorff Consulting Group GmbH.

HOLEN SIE SICH DEN DIREKTEN DRAHT ZUM KUNDEN!

Mit den Servicenummern des Marktführers setzen Sie zukunftsicher auf Kundendialog. Möchten Sie z. B. Ihre Festnetznummer zur Servicenummer aufwerten? Sämtliche technologischen Voraussetzungen und dazu besten Service und Support bekommen Sie bei uns aus einer Hand. Mehr über die Telekom Servicenummern und Ihren direkten Weg zum Kunden:

www.telekom.de/servicenummern oder unter 0800 33 00800.



ERLEBEN, WAS VERBINDET.