



ERFOLG UND GESUNDHEIT

**Strategien zur Senkung
krankheitsbedingter Betriebskosten durch
Gesundheitsmanagement im Call Center Team.**

*„Gesundheit ist mehr als die Abwesenheit von Krankheit.
Dieses passive Verständnis von Gesundheit wird heute
erfolgreich abgelöst von einer aktiven
Wahrnehmung der Arbeitsgesundheit als Erfolgsfaktor.“*

Wolfgang Wiencke



Osdorfer Landstr. 18 · 22607 Hamburg
☎ 040-8979-2000 / 📠 040-8979-2099
E-Mail: info@profitel.de
www.profitel.de

Ein wenig Gesundheitsphilosophie vorweg ...

„Langfristiger wirtschaftlicher Erfolg wird nur jenen Call Centern beschieden sein, die erkennen, dass die „Human Resources“ einen wichtigen, wenn nicht den wichtigsten, Erfolgsfaktor eines Call Centers darstellen. Wer Leistung und Kreativität erwartet und fordert, der muss Gesundheit und Wohlbefinden schützen und fördern.“

9. CCall – Report der Otto von Guericke Universität Magdeburg und des Amtes für Arbeitsschutz, 2002.

Gesund ist, wer nicht krank ist. Oder? Dieses Verständnis von Gesundheit genügte vielleicht (nicht) einmal um Schlachten der Antike zu gewinnen oder in einem mittelalterlichen Zunftwesen zu bestehen. Auch in den Fabriken des Industriezeitalters galt man als gesund, bis man erschöpft umfiel. Unser zeitgenössischer Gesundheitsbegriff ist differenzierter – eben weil unser Leistungsbegriff anspruchsvoller ist. Arbeitsmediziner und Leistungspsychologen sind sich einig: Gesundheit ist heute mehr als nur ein begrenztes Reservoir von Leistung. Sie ist eine regenerative Ressource. Fundiertes Gesundheitsbewusstsein, das nachhaltig in den betrieblichen Strukturen verankert ist, ist deshalb eine Quelle der Arbeitsleistung und des Erfolges. In diesem Lichte verstehen wir, die profiTel consultpartner GmbH, Gesundheit als

- spürbare Lebensqualität,
- nutzbare Ressource für ein selbst bestimmtes Dasein,
- Voraussetzung aber auch als Konsequenz einer erfolgreichen Lebensgestaltung,
- aktives Potential und nicht als passive Selbstverständlichkeit.

Diese Auffassung von Gesundheit steht in einem engen Zusammenhang mit einem positiven Leistungsbegriff. Physisches und psychisches Wohlbefinden gilt Wissenschaftlern und Arbeitspsychologen ebenso wie erfolgreichen Personalmanagern heute als Voraussetzung für Belastbarkeit und qualitativ hochwertige Arbeitsleistung. Eine Erfahrung gehört zu einem gesunden Arbeitsleben unabdingbar dazu: Das Erlebnis von eigenem Leistungserfolg. Ein am arbeitenden Menschen orientiertes Gesundheitsmanagement fördert nicht zu letzt die Identifikation mit den Aufgaben, die Sie als Arbeitgeber an Ihre Mitarbeiter stellen. Und Identifikation mit den Zielen der eigenen Arbeit fördert Leistungsbereitschaft. Schon in der Antike wurden Siege schließlich eher von überzeugten freien Bürgern errungen, die für „ihre“ Sache kämpften.

In Zeiten einer immer schwächer werdenden öffentlicher Gesundheitsvorsorge, ändern sich auch grundlegend die Erwartungen an jeden Einzelnen. Wo gesundheitliche Rundumversorgung nicht mehr durch ein staatlich finanziertes Absicherungssystem garantiert werden kann, werden eigenes Gesundheitsbewusstsein und eigene, initiative Vorsorge immer wichtiger. Diese neu entdeckte Eigenverantwortung hat viele positive Aspekte. Denn aus ihr erwächst eine Herausforderung für Arbeitgeber, aber auch für Arbeitnehmer. Wenn es einer Unternehmensführung gelingt, dieses neue Lebensgefühl erfolgreich zu etablieren erhält ihr Team zahlreiche Impulse, die Arbeit und Erfolg für jeden einzelnen attraktiv machen. Deshalb liegen in einem strategisch geplanten Gesundheitsmanagement immense Potentiale für den Erfolg Ihres Call Centers. Die profiTel consultpartner GmbH bündelt die Kompetenzen, um diese Potentiale für Ihr Unternehmen zu erschließen. Wir verfügen ebenso über einzelne Analyse- und Maßnahmemodule wie über Komplettprogramme, mit denen wir das Gesundheitsmanagement Ihres Unternehmens auf den Weg bringen und kontinuierlich begleiten. Auf den folgenden Seiten möchten wir Sie mit unserem Service für Gesundheitsmanagement vertraut machen. Wir danken für Ihr Interesse!

Ihr Wolfgang Wiencke
Geschäftsführer
profiTel consultpartner GmbH

Die Kosten der Krankheit

Nur die nachhaltige Minimierung von betrieblichen Fehlzeiten garantiert eine sichere Personaleinsatzplanung.

Anonyme Mitarbeiterbefragungen und aktuelle ökonomische Erhebungen ergeben, dass die krankheits- oder motivationsbedingten Fehlzeiten in Deutschland Personalkosten in einer Höhe verursachen, die die betriebliche Handlungsfähigkeit und Planungseffizienz signifikant beeinträchtigt. Branchenexperten beurteilen die Situation in Call Centern am drastischsten. Gerade weil die Entscheider unserer Branche es gewohnt sind, mit knappen Budgets zu arbeiten und oft gezwungen sind, Personalkosten zu minimieren, müssen die Kosten, die durch ein verfehltes Gesundheits- und Motivationsmanagement entstehen, aufgedeckt und vermieden werden. Ein fehlender Mitarbeiter kostet nicht nur sein weitergezahltes Gehalt, sondern verursacht darüber hinaus Kosten durch

- die Erledigung seiner Aufgaben durch Kollegen und die Inanspruchnahme ihrer Arbeitszeit,
- Erhöhung des Stresslevels der Kollegen,
- den Mehraufwand an Arbeitsorganisation durch Umdisponierung,
- den Ausfall der Einnahmen seiner kalkulierten Leistungen,
- sinkende Servicequalität, schlimmstenfalls Kundenverlust.

Nicht nur Krankheiten sind ansteckend, sondern auch Fehlzeiten, die andere Gründe haben...

Wer häufig fehlt, kann schnell zu einem negativen Vorbild für seine Kollegen werden. Die Kosten des negativen Fehlzeitenverhaltens eines Mitarbeiters multiplizieren sich. Die präventive Vermeidung von Fehlzeiten und die Etablierung einer Gesundheitskultur im Unternehmen verhindert die Entstehung dieser Kosten.

Gesundheitsmanagement und Employerbranding

Ein nennenswerter Teil der Personalkosten eines Call Centers entsteht durch die Rekrutierung. In manchen Call Centern laufen die Rekrutierungsprozesse praktisch kontinuierlich. Marktanalysen sprechen von bis zu 20 % der Personalkosten, die durch permanente Fluktuation entstehen. Ein Call Center, das für Mitarbeiter und Bewerber attraktiv ist, in dem die Mitarbeiter sich gesund fühlen, und in dem der Erhalt des eigenen Arbeitsplatzes eine erstrebenswerte Zielsetzung ist, kann diese Kosten drastisch minimieren. Auch hierzu trägt ein effizientes Gesundheitsmanagement bei.

Gestaltungsfelder des Gesundheitsmanagements

Ob durch ganzheitliche Maßnahmen oder punktuelle Aktionen, der Gestaltungsspielraum für effizientes Gesundheitsmanagement ist vielseitig.

Gesundheitsverantwortung im Team schaffen

Eine erfolgreiche Strategie zur Steigerung der Leistungsbereitschaft und damit Senkung der Krankheitskosten besteht darin, im eigenen Hause ein nachhaltiges Gesundheitsmanagementsystem zu installieren. Hierbei stehen wir Ihnen mit unseren Partnern zur Seite. Entscheidende Prozesse sind

- Sensibilisierung von Unternehmensleitung, Management und Mitarbeitern für gesundheitsrelevante Problemfelder
- Analyse des arbeitsgesundheitlichen Status-quo durch Expertenbegutachtung des Arbeitsplatzes
- anonyme Mitarbeiterbefragung und Maßnahmenableitung,
- Entwicklung des Report- und Kontrollmanagements,
- Schaffung von Anreizsystemen
- Entwicklung von unternehmensindividuellen Schulungen zur Steigerung der Gesundheitsverantwortung ihrer Mitarbeiter.

Effiziente Analysetools

In Kooperation mit der Verwaltungsberufsgenossenschaft (VBG) verwenden **wir ein breites Spektrum an Analysetools**, denen die Teilnehmer trauen. Die in jahrelanger Anwendung erprobten und kontinuierlich verbesserten Fragebögen und Check-Ups für Call Center liefern die sichere Basis zur Implementierung eines effizienten und kosten-senkenden Gesundheitsmanagement.

Wir machen Sie kompetent und autonom im erfolgreichen Gesundheitsmanagement!

Ergonomische Analyse und Gestaltung des Erfolgsklimas

Wissenschaftliche Untersuchungen, die mit dem in der Arbeitspraxis unterschiedlichster Betriebe angewandten *System zur Analyse der Hardwarekomponenten am Bildschirmarbeitsplatz (SAHIB)* arbeiten, haben für Call Center ein klares Bild von den arbeitsgesundheitlichen Entwicklungspotentialen gezeichnet. Positiv ist aufgefallen, dass in vielen Fällen Ausstattung und Einrichtung des Arbeitsplatzes hohen Standards entsprechen. **Defizitär ist oft aber das Benutzerverhalten.** Dies liegt in den allermeisten Fällen **an fehlender Information und Schulung.**

Eine häufig auftretende leistungsmindernde Einschränkung, die flächendeckend auftritt, sind beispielsweise **Haltungsschäden, die durch ungesundes Sitzen oder mangelnde Bewegung** hervorgerufen werden. Dabei erlauben gerade Call Center Arbeitsplätze, eine viel größere Bewegungsfreiheit, als andere Bildschirmarbeitsplätze. Man muss nur wissen, wie man Freiräume entdeckt und erfolgreich nutzt! Weit verbreitet sind auch **Leistungsbeeinträchtigungen durch Geräuschkulisse, Raumklima und Beleuchtungssituation.** Hier kann schon mit einfachsten Mitteln gegengelenkt werden, die oft nicht mal etwas kosten.

Emotionsarbeit – Die Quelle von erfolgreichem Dialogverhalten

Immense Erfolge bei der Senkung von Fehlzeiten und der damit verbundenen Kosten konnten in Call Centern beobachtet werden, in denen ein klares Bewusstsein von der emotionalen Beanspruchung der Tätigkeit „unter dem Headset“ herrscht. Emotionale Kompetenz wurde als Schlüsselfaktor einer überdurchschnittlichen Performance identifiziert. Und **emotionale Kompetenz ist erlernbar und trainierbar.**

Beanspruchung kommt von Anspruch. Und von „ansprechen“!

Ganz entscheidend für die erfolgreiche Emotionsarbeit ist die Einsicht, dass hohe Beanspruchung zu nächst einmal etwas Positives für den Mitarbeiter ist. Viele negative Belastungserscheinungen von Call Center Agenten resultieren gerade aus dem Gefühl der Unterforderung. Psychische Ermüdung und Sättigung, Monotonieerleben und Frustration führen kurzfristig zu nachlassender Leistung. Langfristig können sich sogar psychosomatische und physische Symptome wie Unkonzentriertheit, Heiserkeit und Kopfschmerzen einstellen. Fehlzeiten und Mitarbeiterfluktuation steigen.

Beanspruchung wirkt sich aber immer positiv aus, wenn sie auf Kompetenz stößt. In Call Centern ist in hohem Maße emotionale Kompetenz gefragt: Beim Umgang mit verärgerten Kunden in der Reklamation, in der Notfall-Hotline oder im Outbound, wenn der Angerufene von seinem Vorteil überzeugt werden muss.

Emotionsarbeit ist der Schlüssel zu erfolgreichem Kontaktverhalten

In einem hoch kompetitiven Markt wie der Call Center Branche ähneln sich die Serviceangebote der verschiedenen Anbieter inhaltlich oft stark. Deshalb ist es jedem erfolgreichen Entscheider bewusst, dass es letztlich die exzellente Servicequalität ist, die den Kunden ins Haus - oder ans Telefon – zurückführt. Die gestaltbare Größe an dieser Schnittstelle ist das Kontaktverhalten der Mitarbeiter. **Und der Erfolg dieses Kontakt-verhaltens steht und fällt mit seiner emotionalen Kompetenz.**

Überspielen ist der falsche Weg

Servicegespräche sind immer von hohen Erwartungen geprägt – unternehmensseitig und kundenseitig. Das ist so gewollt, bedeutet aber eine permanente psychische und physische Belastung für den Mitarbeiter. Ungeschulte Mitarbeiter wählen fast immer eine Bewältigungsstrategie, die geprägt ist von Distanzierung vom Kunden, von der eigenen Aufgabe und sogar vom Arbeitgeber. Sie überspielen ihre Emotionen. Untersuchungen haben die Konsequenzen dieses emotionalen Fehlverhaltens aufgezeigt: Das permanente Unterdrücken der eigenen, tatsächlich empfundenen Emotion stellt eine zusätzliche Dauerbelastung dar. Außerdem ist die Wahrscheinlichkeit sehr hoch, dass der Kunde die gespielte Freundlichkeit als solche identifiziert und negativ reagiert.

Authentische Emotionen

Wer hingegen seine tatsächlich empfundenen Emotionen gestalten kann, und sie als eine Voraussetzung für einen angenehmen Dialog auffassen kann, der wird im Kundendialog erfolgreich sein. Das Wissen um die kommunikativen Strategien im emotionalem Dialogverhalten, macht es möglich, seine eigene emotionale Situation zu einem angenehmen Erlebnis zu machen, und gleichzeitig dem Kunden ein gutes Gefühl geben. Die eigentlichen Dialogziele werden mit diesen Voraussetzungen signifikant schneller erreicht. **Das Erlernen von emotionaler Kompetenz ist ein mentaler Vorgang. Es erfordert theoretische Vermittlung und gezieltes Verhaltenstraining.**

Professionelle Emotionsarbeit ist der Schlüssel zu erstklassigem Dialogverhalten

In der Personalauswahl, der Aus- und Weiterbildung, der täglichen Gestaltung der Kundenbeziehungen oder der Definition von verbindlichen Verhaltensregeln für den Kundendialog: Wenn das Bewusstsein um die Bedeutung von Emotionsarbeit auf allen Ebenen des betrieblichen Gesundheitsmanagement verankert ist, dann hat dies positive Einflüsse auf alle Bereiche der erfolgreichen Personalplanung. In Kooperation mit der Verwaltungsberufsgenossenschaft (VBG) stellen wir ein **breites Spektrum an Qualifizierungsmaßnahmen für Agents und Führungspersonal bereit**, das das Potential eines authentischen Umgangs mit Emotionen im Kundendialog vermittelt.

Stimmtraining – Eine gesunde Stimme ist eine angenehme Stimme

Stimme und Sprache – Schwachstelle oder Potential des Call Center Agenten

Ein Call Center Agent benutzt seine Stimme im Laufe eines Arbeitstages ungefähr doppelt so viel, wie ein Radiomoderator. Die besondere Dialogsituation erfordert darüber hinaus eine hohe Flexibilität im Einsatz von Atem, Lautstärke und Modulation. Bei all dem muss die Deutlichkeit der Aussprache und der angenehme Duktus der Sprachmelodie selbstverständlich sein. Die Beherrschung der Stimme ist das Potential eines erfolgreichen Call Center Agents. Dieses Potential ist durch dauernde und oft falsche Beanspruchung hohen Risiken ausgesetzt. Wiederholte Studien haben ergeben, dass Call Center Agenten sich doppelt so oft stimmtherapeutisch behandeln lassen müssen wie andere Berufsgruppen. **Das Risiko akuter und chronischer Stimmstörungen ist sogar dreimal höher**, als bei den Vergleichsgruppen. Im Rahmen einer Umfrage gaben bereits 60 % der befragten Agents Symptome einer stimmlichen Über- oder Fehlbeanspruchung an.

Fehlende Aufklärung führt zu falscher Selbsttherapie

Sind betroffene Call Center Agenten nicht vertraut mit den adäquaten Techniken des gesunden Stimmeinsatzes, entwickeln sie verschiedene Strategien zur Kompensation – meistens mit negativen Folgen für die Gesprächsqualität. Das Spektrum reicht von der Vermeidung langer Sprechphasen über häufiges, für den Gesprächspartner unangenehmes Räuspern bis hin zur Erhöhung des Stimmdrucks und der Lautstärke. **Dauerhaft falscher Stimmeinsatz kann zum Totalversagen der Stimme führen.**

Stimmtraining – Die Beherrschung des wichtigsten Instruments

Zentraler Bestandteil eines effizienten Gesundheitsmanagement im Call Center ist das gezielt eingesetzte und ganzheitliche Stimmtraining. Vom diagnostischen Screening über die Vermittlung von richtiger Atmung und Artikulation bis hin zum individuellen Stimmtraining: **Wir vermitteln Ihren Mitarbeitern den virtuoseren Umgang mit seinem wichtigsten Instrument: seiner Stimme.**

Atmung

Der Atem ist der Motor der Stimme. Die Stimme ist auch der Spiegel der Emotionen. Nachhaltig erfolgreiches Stimmtraining setzt bei der Atmung an. Denn schon hier kann vieles verkehrt laufen. Kurzatmigkeit kann den Gesprächsverlauf genau so beeinträchtigen wie Langatmigkeit. Für jeden, der seine Stimme mehrere Stunden am Tag benutzt, ist eine ökonomische Sprechatmung wichtigste Voraussetzung des gesunden und dauerhaften Spracheinsatzes. Und ganz nebenbei steigert sich die Selbstwahrnehmung und das Wohlbefinden des Agenten. Und dass merkt auch der Kunde.

Authentizität und Hörerzuwendung

Sprechtechnische Kompetenz ist aber nicht nur eine rein körperliche Angelegenheit. Ebenso wichtig wie die technische Beherrschung der Stimme, ist die innere Haltung zum Gegenüber und zur eigenen Situation. Und hier besteht ein direkter Zusammenhang zum Stimmklang. Die Stimmgebung erfolgt koordinierter, wenn man meint und weiß, was man sagt, und wenn man weiß zu wem man es sagt. In praktischen Übungen kann diese innere Haltung trainiert und perfektioniert werden. Hier berühren sich Stimmtraining und Emotionsarbeit.

Stimmführung und Artikulation

Auf diesen Grundlagen kann dann die eigentliche Virtuosität vermittelt werden. Hier hilft der Stimmtrainer zunächst jedem Agent seine ganz individuelle Stimmlage zu finden, in der „sich die Stimme wohl fühlt“. Stimmansatz und Modulation, Lautstärke und (meist Reduktion der) Sprechgeschwindigkeit werden nun zu einsetzbaren Instrumenten in der erfolgreichen Gestaltung eines Gespräches.

Wellness als Anreiz

Viele Unternehmen setzen heute Wellness-Aktionen für Ihre Mitarbeiter als gesundheits- und motivationsfördernde Maßnahmen ein. Das Spektrum ist vielfältig. Am erfolgreichsten hat sich das individuelle Gesundheitscoaching erwiesen, welches verschiedene Behandlungen, wie Massagen oder Entspannungsübungen mit einer personalisierten Begleitung und Schulung kombiniert. Auch das gehört zu einem guten Gesundheitsmanagement. Besonders effizient greifen diese Maßnahmen, wenn sie gezielt auf die Bedürfnisse der zu motivierenden Mitarbeiter ausgelegt sind, und wenn die Teilnahme als Konsequenz aus eigenem Erfolg erlebt wird. In unserem Expertennetzwerk bündeln wir die fundierte Erfahrung mit der erfolgreichen Installation von Anreizsystemen und Expertise aus dem betrieblichen Wellnessbereich. Wir kennen die Arbeit im Call Center und wissen, wie man ehrgeizige Call Center Fachkräfte richtig behandelt.

profiTel Leistungen: Service für Arbeitsgesundheit

In einem Netzwerk von erstrangigen Experten für betriebliches Gesundheitsmanagement fokussiert die profiTel consultpartner die Kompetenzen auf die Bedürfnisse Ihres Call Centers. Um ein effizientes Gesundheitsmanagement zu installieren, gibt es eine Reihe von Handlungsfeldern. Uns stehen Expertisen zur Verfügung, die die spezielle Gesundheitsproblematik in Call Centern wissenschaftlich durchleuchtet haben. Durch die Zusammenarbeit mit renommierten Instituten und Experten kennen wir die häufigsten Risikopotentiale und haben sowohl ganzheitliche Strategien als auch punktuell einsetzbare Maßnahmen entwickelt.

Managementschulung Betriebliches Gesundheitsmanagement

Die Veranstaltung *"fit for work - Betriebliches Gesundheitsmanagement"* bietet eine umfassende Einführung in alle Bereiche des Gesundheitsmanagements, vermittelt effiziente Methoden zur erfolgreichen Implementierung und zeigt die betriebswirtschaftlichen Effekte auf. In einem Grundlagenseminar finden Sie in nur zwei Tagen alle Essentials eines erfolgreichen Gesundheitsmanagement u.a.:

- **Grundlagen** des gesundheitsrelevanten Arbeitsrechts
- gesundheitsförderliche **Gestaltung der Arbeitsbedingungen** und der -organisation (z.B. durch die Analyse und die Gestaltung von Licht, Raum - und Klimaverhältnissen sowie Arbeitsplatzgestaltungen)
- Screening von **Fehlzeiten und Krankheitsverhalten**
- Erkennen von **Ursachen** von krankheitsbedingten Fehlzeiten
- Einsatz und Gestaltung von **Krankenrückkehrgesprächen**
- Möglichkeiten und Ergebnisse gesundheitsförderlichen **Stimmtrainings**
- Einführung in die Aspekte **physiotherapeutischer Angebote** am Arbeitsplatz
- **Rechtliche Grundlagen** und **mitbestimmungsrelevante Aspekte** des betr. Gesundheitsmanagements

Wie Sie ein effektives Fehlzeiten- und Gesundheitsmanagement implementieren, wie Sie die wahren Ursachen von Krankheit herausfinden und den ernsthaft erkrankten Mitarbeiter vom „Blaumacher“ unterscheiden lernen – darum geht es in diesem Seminar. Denn Gesundheit ist nicht nur die Basis für ein gutes Leben und – im Sinne der WHO – für Wohlbefinden, sondern auch ein wesentlicher Produktivitätsfaktor. Und davon haben alle einen Vorteil: Die Mitarbeiter erhalten nachhaltig ihre Beschäftigungsfähigkeit – das Unternehmen hat produktive Beschäftigte und spart Lohnfortzahlungskosten.

Coaching und Training – kontinuierlich, aktuell, individuell:

Sie wenden bereits ein Gesundheitsmanagementsystem an? Dann möchten wir Ihnen hier einzelne Angebote vorstellen, die wir gerne in Ihren Maßnahmenkatalog integrieren. Selbstverständlich stimmen wir die Seminarthemen individuell auf die Bedürfnisse Ihres Teams ab.

Workshop „Ressourcen- und Stressmanagement: Eigene Kompetenzen stärken - Herausforderungen gelassen annehmen“

Die heutige Arbeitssituation im Call Center ist gekennzeichnet von immer wiederkehrenden besonderen Herausforderungen. Dazu gehören z.B.:

- hohe Anforderungen an die Kommunikations- und Ausdrucksfähigkeit der Mitarbeiter
- soziale Kompetenzen
- Termin- und Informationsdichte
- zeitliche und gedankliche Flexibilität
- Umgang mit neuen Technologien, Fachwissen etc.

Werden die eigenen Ressourcen dabei überstrapaziert, entsteht ein Stress, der sich negativ auf die Qualität der Dienstleistung und die eigene Gesundheit, d.h. Leistungsfähigkeit und psychische Ausgeglichenheit, auswirken kann. Ziel dieses Workshops ist, dass Sie mit besonderen Herausforderungen gesund und flexibel, d. h. auf Ihr persönliches Umfeld maßgeschneidert, umgehen können. Sie lernen effektive Kurzentspannung am Arbeitsplatz kennen, um diese in Ihren persönlichen Alltag zu integrieren. So bleiben Sie gelassen und behalten trotz ausgefülltem Zeitfenster souverän den Überblick.

Das Seminar ist in Kombination mit der Referentin von den Spitzenverbänden der Krankenkassen nach § 20 SGB V anerkannt. Die gesetzlichen Krankenkassen beteiligen sich mit mind. 75,-- € pro Mitarbeiter, eine Eigenbeteiligung von 25,-- € pro Mitarbeiter wird zur Erhöhung der Eigenverantwortung empfohlen. Der Kunde übernimmt die Differenz der Seminargebühr.

Seminar „Kontaktqualität verbessern – stimm- und Sprechtraining für Call Center Agents“

In einem Experiment fand der Sozialpsychologe A. Mehrabian heraus, dass die Einstellung eines Zuhörers einem Sprecher gegenüber nur zu 7% vom Inhalt des Gesagten bestimmt wird. Fast 40% Ihres Gesamteindrucks hängt von der eigenen Stimme ab. Call Center-Agenten arbeiten in einem spezifischen Sprechberuf. Diesen Beruf kennzeichnet die Kommunikation am Telefon mit ständig wechselnden Gesprächspartnern ohne nonverbale Hilfsmittel wie Gestik oder Mimik. Durch die hohe Sprechfrequenz in Call Centern werden die Stimmlippen mechanisch belastet, eine Reaktion hierauf sind Funktionsstörungen und Verschleiß. Fehlzeiten und Fluktuation aufgrund von Stimmbeschwerden können die Folge sein. Die Anforderungen an die Stimme sind so speziell und zahlreich, dass es notwendig ist, die Stimme durch ein spezielles Training auf die berufliche Alltagssituation vorzubereiten. Zudem hört der Kunde einer wohlklingenden, angenehmen Stimme gerne zu. Sie schafft Sympathie und Offenheit und vermittelt Glaubwürdigkeit, sie ist der Ausdruck von Stimmung und Persönlichkeit.

Seminar „Führungsqualität zum Ausdruck bringen – Mit der Stimme führen und kommunikative Prozesse steuern“

Für Führungskräfte in Call Centern ist es wichtig, mit ihrer Stimme deutlich zu machen, worauf es Ihnen ankommt. Nur wer aus sich herausgeht, tritt in Kontakt. Wer zu leise spricht oder präsentiert, erreicht seine Zu-Hörer nicht wirklich. Persönlichkeit kommt vom Lateinischen "personare" und heißt durchtönen!

Die Stimme ist ein elementarer Erfolgsfaktor im Business-Alltag: mit einer trainierten Stimme vermitteln Entscheider Autorität, Durchsetzungsvermögen, Glaubwürdigkeit und Kompetenz. Indikatoren, die den Erfolg im Berufsalltag maßgeblich mitentscheiden und die persönliche Karriere fördern. Beide Seminare zeichnen sich durch einen hohen Anteil von Übungen zur Körperwahrnehmung und individuellen Atem- und Sprechübungen aus. Ihre Mitarbeiter und Sie verbessern ihr körperliches Bewusstsein und optimieren ihr Stimmpotenzial für den Dialog mit dem Kunden sowie mit Gesprächspartnern im Führungsalltag.

Seminar „Licht Luft Raum - Gestaltung leistungsfördernder Arbeitsbedingungen im Call Center“

Als Verantwortlicher eines bereits bestehenden oder zukünftigen Call Centers weiß man um die Bedeutung eines effektiven Arbeitsumfeldes für die Mitarbeiter. Im Rahmen des Seminars erfahren die Teilnehmer alles über die optimalen Gestaltungskriterien sowie typische Fehlerquellen bei der Call Center-Gestaltung. Schließlich sorgt eine professionelle Arbeitsplatzgestaltung nicht nur für reibungslose Arbeitsabläufe, sondern erhöht auch deutlich die Qualität der Kundengespräche.

Seminar „Don't worry, be happy - Spezialseminar zum Umgang mit Stress-Situationen im Kundendialog“

Sie erfahren, was Stress ist, wie er entsteht und warum sich Stress auch positiv auswirken kann. Sie erlernen angemessene und erlern-/anwendbare Stressbewältigungsmethoden für Ihren Arbeitsplatz sowie konkrete Tipps für den erfolgreichen Umgang mit Stressoren. Die Methoden des Stressmanagements helfen ihnen, durch strukturiertes und zielorientiertes Analysieren ihrer persönlichen Arbeitssituation ihre Stressauslöser zu reduzieren und gelassener mit Situationen umzugehen.

Seminar „Endlich Rauchfrei - Betriebliche Raucherentwöhnung im Call Center“

Ziel der betrieblichen Raucherentwöhnung ist, dem Raucher den Ausstieg aus der Nikotinfalle zu erleichtern, den Raucher dabei zu unterstützen, zufriedener Nichtraucher zu werden und die Akzeptanz des betrieblichen Nichtraucherschutzes zu erhöhen. Das Nichtraucherprogramm "Endlich Rauchfrei © (Karin Joder, Gesundheit & Diagnostik)" ist speziell auf die Bedürfnisse von Call Centern bei der Betrieblichen Raucherentwöhnung zugeschnitten. Ziel des Seminars ist, dass Sie zum Abschluss des Kompakttages endlich Nichtraucher sind.

Consulting bei der Umsetzung von Maßnahmen

Die Installation eines erfolgreichen und nachhaltig Kosten senkenden Gesundheitsmanagements in Ihrem Call Center ist ein mittel- bis langfristiger Prozess. Sind die entsprechenden Workflows und Maßnahmen einmal eingeführt, muss durch kontinuierliches Screening der Maßnahmen die kontrollierbare Effizienz gewährleistet bleiben. Zusammen mit unserem Experten Netzwerk „Gesundheitsmanagement“ begleiten wir Sie bei Einführung und nachhaltiger Weiterentwicklung ihres Gesundheitsmanagements. Wir machen Ihr Call Center zu einem gesunden und erfolgreichen Arbeitsplatz – auch und gerade für die Kunden am anderen Ende der Leitung!

State of the Art

Unser Expertennetzwerk „Gesundheitsmanagement“ ist breit aufgestellt und dicht vernetzt. Durch regelmäßigen Austausch mit Experten aus Wissenschaft, Branchenverbänden und Arbeitsmedizin können wir Ihr Gesundheitsmanagement immer auf der Grundlage aktuellster Erkenntnisse betreuen.

Expertise für das gesunde Call Center

Die profiTel consultpartner GmbH bringt in diesen Austausch die spezifische Expertise aus 25 jähriger Beratungserfahrung in der Call Center Branche ein. Viele Maßnahmen des allgemeinen Gesundheitsmanagements müssen an die individuellen Bedürfnisse und Gegebenheiten eines Call Centers angepasst werden. Hierfür stehen wir bereit.

Wir hoffen, dass Sie mit dieser knappen Darstellung über Sinn und Zweck eines erfolgreichen Gesundheitsmanagements zunächst ausreichend informiert wurden.

Vielleicht geht es Ihnen ähnlich wie dem großen Lichtenberg, der einmal treffend formulierte:

***"Es ist nicht gesagt, dass es besser wird, wenn es anders wird.
Wenn es aber besser werden soll, muss es anders werden."***

Nun, wir stimmen dem natürlich zu. Mit dem kleinen Unterschied, dass wir heute dem > Wie einen großen Schritt näher gekommen sind.

Gerne beantworten wir Ihnen alle weiteren Fragen im Rahmen eines persönlichen Informationsgespräches. Rufen Sie uns einfach an.

prøfiTel
@consultpartner

ww consultpartner · Wolfgang Wiencke

Grandkuhlenweg 1A · 22549 Hamburg

☎ 040 / 89 79 20 00 📠 040 / 89 79 20 99

E-Mail: info@profitel.de

www.profitel.de