

ERFOLGSTREIBER IN DER REKRUTIERUNG VON CALL CENTER-AGENTEN

Hohe Fluktuation, überdurchschnittliche Krankenquoten und ein sehr geringes Rekrutierungspotenzial – die Anforderungen an die Operations und den Bereich HR & Recruiting waren nie so hoch wie in der aktuellen Zeit. Jobs im Kundenservice konkurrieren mittlerweile nicht mehr nur untereinander, sondern stehen im direkten Wettbewerb zu anderen Branchen. Der Arbeitskräftemarkt ist mittlerweile ein Arbeitnehmermarkt. Gut qualifizierte Arbeitnehmer wechseln kaum noch in den Kundenservice. Leistungsversprechen aus bestehenden Beauftragungen und potenzielles Wachstum hatten selten eine solche Abhängigkeit von den Aufgaben *Personal schnell finden* und *gutes Personal binden*. Umso wichtiger ist es, bereits im Bewerbungsprozess als Arbeitgeber zu überzeugen.

Erfolgstreiber „Fokussierung“

Die Anforderungen in Stellenausschreibungen im Kundenservice-Umfeld bilden inhaltlich eine große Schnittmenge. Sie unterscheiden sich kaum in ihren Aussagen und sind von den Anforderungen an den Kandidaten geprägt. Doch worum geht es dem Kandidaten wirklich? Er möchte wissen, welche Vorteile eine Mitarbeit für ihn hat. Dabei geht es nicht nur allein um die Vergütung, sondern auch zunehmend um das Gesamtpaket. Welche Nebenleistungen werden geboten und hat der Kandidat die Möglichkeit, sich im Rahmen der Personalentwicklung weiterzuentwickeln? Bewerber haben die Auswahl aus vielen Stellenangeboten. Sie werden dorthin wechseln, wo sie sich wohl fühlen und Teil eines erfolgreichen Teams sein können.

Erfolgstreiber „Wollen vor Können“

Kundenservice-Verantwortliche und Recruiter erwarten noch heute Bewerber mit vielfältigen

Vorqualifikationen. Doch die Realität sieht anders aus. Somit rückt die sich anschließende Befähigung und Ausbildung von neuen Mitarbeitern stärker in den Vordergrund. Das kostet Zeit und damit auch Geld. Aber es gibt keine Alternative. Geeignete Bewerber zeichnen sich heute dadurch aus, dass sie tatsächliches Interesse an einer Mitarbeit zeigen und durch Motivation überzeugen. Die Vermittlung fehlender Qualifikationen und Fertigkeiten ist Aufgabe des zukünftigen Arbeitgebers. Wer das den potenziellen Kandidaten vermitteln kann, wird sie für sich gewinnen.

Erfolgstreiber „Geschwindigkeit“

Meistens bewirbt sich der Kandidat auf mehrere Vakanzen. Wer zuerst kommt, mahlt zuerst. Dieses Sprichwort ist sehr zutreffend. Sobald potenzielle Kandidaten Interesse bekunden, ist Geschwindigkeit gefragt. Eine sofortige Kontaktaufnahme, auch außerhalb der üblichen Bürozeiten und idealerweise telefonisch, ist heutzutage erwartbar.

Erfolgstreiber „Convenience“

Machen Sie es Ihren Bewerbern so leicht wie möglich. Erwarten Sie nicht ein ausformuliertes Bewerbungsanschreiben, einen formschönen schriftlichen Lebenslauf oder den Nachweis von Arbeitszeugnissen. Fragen Sie je nach Phase des Bewerbungsprozesses die Informationen sukzessive ab. Was müssen Sie wirklich wissen, um das Motiv und die Fähigkeiten des Bewerbers zu bewerten? Umfangreiche und überzogene Formalitäten führen dazu, dass der Bewerber das Interesse verliert.

Erfolgstreiber „Individualität“

Der nächste Schritt ist das persönliche Kennenlernen. Vorstellungsgespräche in großen anonymen Bewerbergruppen schrecken Bewerber ab und führen zum Verlust der vorher

aufgebauten persönlichen Verbindung. Jeder Bewerber möchte weiterhin das Gefühl haben, dass er besonders ist. Er möchte umworben werden. Bleiben Sie persönlich, indem Sie den Kandidaten in den Mittelpunkt stellen. Integrieren Sie die zukünftigen Führungskräfte und Teamkollegen in den Bewerbungsprozess. Investieren Sie Zeit.

Erfolgstreiber „Verbindlichkeit“

Seien Sie im gesamten Prozess verbindlich. Wenn Sie Zusagen gegeben haben, dann halten Sie diese ein. Sie werden daran gemessen.

ÜBER SERVICEHEAD

servicehead – gegründet im Jahr 2017 – ist eine Plattform, die speziell für den Kundenservice und das Call Center geeignete Kandidaten sucht, findet und erfolgreich in den Job begleitet. Durch den klaren Fokus auf diese Branche haben Unternehmen mit servicehead deutschlandweit Zugriff auf wechselwillige oder sofort verfügbare Agenten, Kundenbetreuer, Spezialisten und Führungskräfte. Eine innovative Technologie ermöglicht ein effizientes und sofortiges Matching von Vakanzen und geeigneten Kandidaten. servicehead bietet nachweisbar gegenüber dem klassischen Personalvermittler und Headhunter unschlagbare Vorteile für jedes Unternehmen. www.servicehead.de

Versuchen Sie außerdem, den Bewerber gleich vertraglich zu binden. Wenn er Ihr Commitment in Form eines unterzeichneten Arbeitsvertrages hat, wird er seine Jobsuche reduzieren oder gar einstellen. Verschlanken Sie dahingehend Ihren Prozess. Allen Prozessbeteiligten, auch einem Betriebsrat, muss klar sein, dass Unentschlossenheit die Zahl der erfolgreichen Neueinstellungen deutlich reduziert. Die Zahl der alternativen Jobangebote steigt stetig.

Fazit: Die Summe aller Erfolgstreiber ist Wertschätzung. Nicht nur der potenzielle Mitarbeiter, sondern auch das Unternehmen ist in der Rolle eines Bewerbers. Je persönlicher und individueller der Bewerbungsprozess stattfindet, umso mehr kann man als Arbeitgeber überzeugen. Es ist nicht mehr ein Kampf um gut ausgebildete Talente, sondern mittlerweile ein Kampf um verfügbare und motivierte Arbeitskräfte.