

Herzlich willkommen, wie darf ich Ihnen helfen?“ Katharina ist Teamleiterin in einem großen Call Center mit 270 Mitarbeitern. „Hallo, das Essen aus meinem Thermomix schmeckt nicht.“ Katharina muss schmunzeln: „Die Arbeit im Call Center ist oft lustig.“, sagt die 28-Jährige. Ihr Call Center betreut verschiedene In- und Outbound Themen. Die Arbeit ist oft stressig. Der Know-how Transfer ist aufwendig, und die Einarbeitungszeiten sind eine Herausforderung, da nicht nur Gesprächsmethoden gelernt werden müssen, sondern auch die verschiedenen Inhalte der regelmäßig wechselnden Kunden beherrscht werden müssen.

Arbeiten wie am Fließband

Das ist der Arbeitsalltag von Katharina. Als Teamleiterin hat sie die Aufgabe, ihren Mitarbeitern das Telefonieren so effizient wie möglich zu machen und den Kunden ein lösungsorientiertes Gespräch zu bieten.

Katharina und jeder im Team muss pro Tag 50-100 Telefonate führen. Anrufe müssen spätestens nach dem dritten Klingeln angenommen werden. Da bleibt wenig Zeit für die Vorbereitung. Um die Anrufe zu bewältigen, nutzt das Call Center klassische Leitfäden auf Papier oder im System der Kunden. Die Mitarbeiter müssen, je nach Auftraggeber, mühsam zwischen den verschiedenen Masken hin und her klicken. Dadurch laufen die Gespräche nicht immer zielführend, sodass die Kunden oft unzufrieden sind und die Mitarbeiter das zu spüren bekommen.

Ständig wechselnde Anforderungen

Das macht die Arbeit der Agentin nicht einfacher. Wieder haben vier Mitarbeiter wegen Unzufriedenheit gekündigt und ein Kunde gewechselt. Wieder müssen neue Mitarbeiter eingearbeitet werden. Wieder müssen neue Themen eingeführt werden. Das muss nicht so sein. Eines Tages berichtet Jan, Katharinas Freund, dass er in seinem Versicherungsvertrieb dasselbe Problem hatte: Lange Einarbeitungszeiten, hohe Fluktuation, komplizierte Handhabung. Doch seit Jans Firma die zentrale Software MEIK® von SalesRanger® eingeführt hat, wirkt der Leitfaden wie ein „Se-

sam-Öffne-Dich“ auf die Kunden. Das will Katharina auch! Sie integriert den MEIK® nach Absprache mit ihrem Chef in ihr Unternehmen.

Von der Großraumhölle zum Kundenmagneten

Kurze Zeit später berichtet Katharina begeistert von den ersten Ergebnissen. Ihr 20-köpfiges Team betreut fünf verschiedene Hotlines mit unterschiedlichen Gesprächsanforderungen. Durch den MEIK® hat sie jetzt alle Leitfäden in einem digitalen Tool zusammengefasst. Ihre Mitarbeiter müssen nicht mehr zwischen den Masken wechseln und haben ein diskretes Fenster auf dem Bildschirm eingblendet. Der Leitfaden zeigt in jeder Situation passende Antworten. Auf dem Bildschirm erscheinen während der Gespräche wertvolle Hinweise, aus denen, um flexibel zu bleiben, aus mehreren Antwortmöglichkeiten gewählt werden kann. Die Mitarbeiter können einem roten Faden folgen, ohne steif zu wirken.

Spontan und sicher durch das Gespräch

„Die Adresse auf meiner Stromrechnung war schon wieder falsch. Kann man so inkompetent sein?“, klagt ein unzufriedener Kunde. Katharinas alter Leitfaden hätte sie jetzt im Stich gelassen. Durch MEIK® kann sie besänftigende Antworten einsehen, die zum Typen des Kunden passen. Schnell hat sie den Kunden auf der anderen Leitung beruhigt und die Herausforderung bewältigt.

Der Leitfaden sichert eine durchgängig hohe Gesprächsqualität. Das Tool ist auf verschiedene Situationen vorbereitet, schnell anpassbar und zeigt den Mitarbeitern automatisch die erfolgreichste Kombination von Argumenta-



GESPRÄCHE IM CALL CENTER EFFIZIENTER FÜHREN

Ein Blick auf unsere Seite der Warteschleife.

tionen und Lösungen, die jeder Mitarbeiter aktiv anpassen lassen kann.

Geringere Fluktuation durch entspanntes Arbeiten

Katharinas Team ist zufrieden. „Die Mitarbeiter bleiben erheblich länger in meinem Team, da sie sich blind auf den Leitfaden verlassen können. Das erspart unserem Unternehmen erhebliche Summen – eine tolle Entscheidung!“ „Außerdem arbeiten wir neue Mitarbeiter jetzt in zwei statt in sechs Wochen ein.“ Dadurch kostet uns der Onboarding-Prozess 40 Prozent weniger.

Dank des hilfreichen Tools sind die Ziele von verkürzten Einarbeitungszeiten und effizienteren Gesprächen erreicht. Wann erreichen Sie Ihre Ziele mit MEIK®?

Louisa Mueskens

SALES RANGER



SalesRanger GmbH
Ansprechpartner: Tim Brendel
Head of Digital Strategy
Kontakt: 0170/4074730