

# Personalmanagement im Call Center

## Mitarbeiter finden und halten in Zeiten des Wandels

### Trends auf dem Arbeitsmarkt und Auswirkungen auf die Branche

- Mitarbeiterbedarf in Zeiten der Automatisierung
- Demographische Entwicklung und Auswirkungen

### Positionierung als attraktiver Arbeitgeber

- Stärken identifizieren und herausstellen
- Alleinstellungsmerkmale schaffen

### Recruiting für Call Center

- Die richtige Ansprache für die richtige Zielgruppe finden
- Erfahrungen mit digitalen Methoden

### Führungskultur und Mitarbeiterbindung

- Auswirkungen des Führungsstils auf die Mitarbeiterzufriedenheit
- Durch gezielte Personalentwicklung Perspektiven schaffen

Seminarleitung:



Wolfgang Thiel  
**Unternehmensberater  
und Trainer**

Ihre Experten aus der Praxis:



Birgit Hausmann  
**11880 Internet  
Services AG**



Michael Thewes  
**Transcom Rostock GmbH**

### Exklusive Praxisberichte:

- ✓ Faktor Mensch – Zufriedenheit am Arbeitsplatz von der Transcom Rostock GmbH
- ✓ Restrukturierungen – ein Erfahrungsbericht der 11880 Internet Services AG

Exklusiv am:

**3. und 4. April 2019** in **Frankfurt/M.**

Kooperationspartner:

**CCV**  
Die Stimme der Branche.

**Melden Sie sich jetzt an! Ihre Telefon-Hotline: + 49 6196 4722-700**

## Die besonderen Herausforderungen für Ihre Personalarbeit im Call Center



Ihr Seminarleiter:

Wolfgang Thiel, Unternehmensberater und Trainer

Empfang mit Kaffee und Tee **ab 8.45 Uhr**

### 9.30 Herzlich willkommen

- Begrüßung durch den Seminarleiter und kurze Vorstellungsrunde
- Überblick über Ziele und Inhalte des Seminars und Abstimmung mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

### 9.45 Trends auf dem Arbeitsmarkt und deren Auswirkungen auf die Call Center Branche

- Aktuelle Arbeitsmarktprognosen
- Demographische Entwicklungen
- Technologische Entwicklungen
- Der derzeitige Wertewandel und der Individualisierungs-Trend
- Arbeiten in einer globalen, wissensbasierten Wirtschaft
- Arbeiten in der VUCA-Welt

### 10.30 Der Blick auf das eigene Unternehmen

- Entwicklung einer Altersstrukturanalyse des eigenen Unternehmens
- Wie sieht Ihr Unternehmen in 5, 10, 20 Jahren aus?
- Wie wirken sich Altersstrukturen auf die Unternehmenskultur aus?
- Welche Bedarfe entstehen vor dem Hintergrund dieser Entwicklungen?

11.15 Kaffee- und Teepause

### 11.30 Die unterschiedlichen Generationen und deren Werte

- Einführung in die unterschiedlichen Modelle
  - Traditionalisten
  - Babyboomer
  - Generation X
  - Generation Z
- Nutzen und Grenzen der unterschiedlichen Modelle

13.00 Business Lunch

#### Get-together

Ausklang des ersten Seminartages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit den Referenten und Teilnehmern.

### 14.15 Faktor Mensch: Zufriedenheit am Arbeitsplatz – Berufung oder notwendiges Übel?



- Gesellschaftliche Regeln und Normen, Einfluss und Aussichten
- Wer ist verantwortlich für das Glück der Mitarbeiter (während der Arbeit)?
- Welchen Einfluss hat das Management/die Führungskräfte auf die Zufriedenheit?
- Wie kann dies verbessert werden?



Michael Thewes  
Country HR Manager,  
**Transcom Rostock GmbH**,  
Rostock

15.45 Kaffee- und Teepause

### 16.00 Was macht Ihr Customer Care Center zu einem attraktiven Arbeitgeber?

- Welche Anreize bietet Ihr Unternehmen für aktuelle und potentielle Mitarbeiter?
- Welche Faktoren sind für wen attraktiv?
- Wo liegen die Stärken Ihres Unternehmens?
- Welche Standortvorteile bietet Ihr Unternehmen?
- Unternehmensleistungen und Betriebsvereinbarungen
- Flexible Arbeitszeitmodelle und Arbeitsorte
- Employer Branding
- Gemeinsame Entwicklung neuer Ideen für innovative Anreizmodelle

### 17.00 Recruiting-Trends in der Call Center-Branche

- Personalgewinnung gestern und heute
- Die Rolle des Recruiters im Wandel
- Methoden der Personalgewinnung
  - Social Recruiting
  - Crowd Recruiting
  - Active Sourcing
  - Empfehlungsrecruiting
- Unterschiedliche Generationen und die passenden Recruiting-Kanäle
- Relevante Kennzahlen im Recruiting

17.45 Zusammenfassung und Gelegenheit für Ihre noch offenen Fragen

18.00 Ende des ersten Seminartages, anschließend Get-together

# Ihr Maßnahmenüberblick von der Personalgewinnung und -bindung bis zur Restrukturierung

Ihr Seminarleiter:  
Wolfgang Thiel



### 9.00 Es geht weiter

- Begrüßung durch den Seminarleiter und Vorausschau auf den heutigen Tag

### 9.05 Personalgewinnung für Ihr Service Center

- Ansprache der Bewerber
- Geforderte Unterlagen für Positionen im Kundenkontakt
- Antwortfristen im Personalgewinnungsprozess
- Psychologische Diagnostik
- Hire for attitudes, train for skills
- Die Bedeutung des Onboarding und der Probezeit
- Kritische Beleuchtung des eigenen Personalgewinnungsprozesses

### 10.30 Mitarbeiterbindung

- Die Bedeutung von Mitarbeiterbindung
- Die verschiedenen Ebenen der Mitarbeiterbindung
- Instrumente und Methoden zur Mitarbeiterbindung
- Selektive Mitarbeiterbindung im Call Center

### 11.15 Kaffee- und Teepause

### 11.30 Personalentwicklung im Kundenservice

- Gezielte Personalentwicklung
- Führungskräfte als Talentscouts
- Anforderungsprofile für zu besetzende Positionen
  - Welche Kompetenzen führten in der Vergangenheit zum Erfolg?
  - Welche Kompetenzen werden zukünftig benötigt?
  - Welche Rolle spielen Fach-, Methoden- und Sozialkompetenzen?
  - Welche Kompetenzen können entwickelt werden?

### 13.00 Business Lunch

### 14.15 Umgang mit Veränderungen: Restrukturierungen im Call Center

- Glanzvolle 11880 Telefonauskunft – und plötzlich war das Internet da
- Unterauslastung der Call Center – Operative Strukturanpassung als Weg aus der Krise
- Die Rolle des Top-Managements und die Beteiligung der Betriebsräte
- Transparente Kommunikation nach innen und geräuschlose Umsetzung nach außen
- Nachhaltige Zukunftssicherung mit dem KAIZEN®-Prinzip



Birgit Hausmann  
Leiterin Recht und Personal,  
**11880 Internet Services AG**,  
Essen/Rostock

### 15.45 Kaffee- und Teepause

### 16.00 Die Bedeutung der Führungskultur

- Der Zusammenhang von Führung und Mitarbeiterbindung
- Die Auswirkung der Führungskultur auf die Außenwirkung des Call Centers
- Neue Arbeitsformen fordern neue Führungsstile

### 16.45 Trennungsgespräche professionell führen

- Eine gute Führungskultur – erkennt man auch im Trennungsfall
- Nutzen fürs Unternehmen ziehen – ein scheidender Mitarbeiter hat einiges zu geben
- Der richtige „Ton“ zum richtigen Anlass macht bekanntlich die Musik
- Man sieht sich immer zweimal im Leben – Kununu und Co....

### 17.15 Zusammenfassung und Abschlussdiskussion

### 17.30 Ende des Seminars

Bitte beachten Sie auch unser Seminar

## Kundenmanagement im Call Center

27. und 28. März 2019 in Frankfurt/M.

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Carolina Ihrig**, Tel.: +49 6196 4722-800, E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

## Birgit Hausmann

steht für „11880 – da werden Sie geholfen“. Nach dem Studium der Rechtswissenschaften hat sie sich mit dem Eintritt ins durch Verona Feldbusch, jetzt Poth, landesweit bekannt gewordene Auskunfts-Unternehmen über verschiedene Stationen von der Kapazitätsplanung in den Personalbereich der Firmenzentrale, damals noch München, vorgearbeitet, dort 2 Jahre lang Erfahrungen im Bereich Personalreporting gesammelt, bevor sie dann 2006 der Weg an die Ostsee zurückführte. Die Call Center-Branche erlebte bereits zu dem Zeitpunkt nicht ausschließlich sonige Zeiten und so spezialisierte sich Birgit Hausmann in ihrer damaligen Funktion als Labour Relations Managerin immer mehr in dem Abbau von Überkapazitäten. 2011 folgte dann die standortübergreifende Übernahme des Call Center-Personalbereiches, bevor ihr 2016 die Gesamtverantwortung für den Bereich Recht & Personal übergeben wurde. Birgit Hausmann ist als Berufs-Pendlerin jede Woche am jetzigen Hauptstandort der **11880 Solutions AG** und lernt Essen seit 3 Jahren als eine pulsierende und überraschend grüne Kulturstadt kennen.

## Michael Thewes

ist seit 10 Jahren im HR-Bereich von Dienstleistungsunternehmen tätig. Seit 2015 arbeitet er als Country HR Manager Germany bei der **Transcom Rostock GmbH**. Dort ist er u.a. für die Steuerung und Sicherstellung aller personalwirtschaftlichen Belange, wie Rekrutierung, Payroll, Administration, Talent- und Performancemanagement, zuständig. Außerdem hat er mit der Einführung neuer On-boarding-Prozesse dafür gesorgt, dass sich die Frühfluktuationsrate stark verringert hat, eine schnellere Eingliederung der Mitarbeiter gelingt und somit auch von Anfang an eine bessere Performance erzielt wird. Zuvor sammelte Michael Thewes über 18 Jahre Erfahrung in operativen Führungspositionen in der Textil- und Möbeleinzelhandels-Branche.

## Wolfgang Thiel

ist ein Nordlicht, Dipl. Wirtschaftsingenieur und Logistiker, mit Call Center- / Führungserfahrung seit 1997. Bis Ende 2018 verantwortete er für gut zehn Jahre die Leitung des Service Centers der GDV Dienstleistungs-GmbH in Hamburg. Seit November 2018 erfüllt sich Wolfgang Thiel seinen Traum von der Selbständigkeit und ist als Unternehmensberater im Markt freiberuflich aktiv. Erfahrungen sammelte er in seinem Werdegang u.a. als Supervisor, Leiter Personalbüro, Planung & Forecast und von 2000 bis 2018 als Call / Service Center Leiter in verschiedenen Unternehmen der Branche. Die vielfältigen Möglichkeiten der Personalführung kennt Wolfgang Thiel aus seiner langen Call Center Erfahrung. Personalführung leben / Menschen mögen, das ist für ihn der Schlüssel für erfolgreiche Personalarbeit. Im Februar 2012 wurde er zum Call Center Manager des Jahres ausgezeichnet.

## AUCH ALS INHOUSE TRAINING

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne Schulungen** an. Ich berate Sie gerne, rufen Sie mich an.

**Malena Palinski**

Tel.: +49 6196 4722-932

E-Mail: malena.palinski@managementcircle.de

[www.managementcircle.de/inhouse](http://www.managementcircle.de/inhouse)

**30** Jahre  
**MANAGEMENTCIRCLE**<sup>®</sup>  
**INHOUSE**

# Zum Seminarinhalt

Der Erfolg Ihres Customer Care Centers wird maßgeblich von Ihren Mitarbeitern bestimmt. Bei allen Möglichkeiten, die Ihnen die Digitalisierung und Automatisierung bieten, bleibt der Kontakt zwischen Kunde und Mitarbeiter das Kernstück Ihres Kundenservices. Legen Sie mit einem modernen Recruiting den Grundstein für die Weiterentwicklung Ihres Teams. Erfahren Sie in diesem Seminar, worauf es bei der Akquise und beim Onboarding wirklich ankommt und wie Sie sich von Ihren Mitbewerbern abgrenzen können. Diskutieren Sie Führungsstile und Personalentwicklungsmaßnahmen und lernen Sie, Restrukturierungsmaßnahmen erfolgreich umzusetzen. Sie profitieren von den Praxisberichten der 11880 Internet Services AG und der Transcom Rostock GmbH.

In diesem Seminar werden alle Aspekte beleuchtet, die für ein ganzheitliches Personalmanagement unabdingbar sind: Angefangen von einem modernen, für Ihre Zielgruppe passgenauen Recruiting, über ein erfolgreiches Onboarding, bis hin zu Trainingsmaßnahmen und der Moderation von Change-Prozessen. Das erfahrene Referententeam bringt jede Menge praktische Erfahrung in das Seminar ein und gibt Tipps für Ihre individuellen Fragestellungen.

## Das nehmen Sie in Ihren Alltag mit

- Sie entwickeln eine ganzheitliche Personalbetrachtung Ihres Unternehmens
- Sie diskutieren Recruiting-Trends und geeignete Strategien für verschiedene Zielgruppen
- Sie positionieren Ihr Unternehmen als attraktiven Arbeitgeber
- Sie erfahren, welche Zusammenhänge zwischen Führungsstilen und Mitarbeiterbindung bestehen
- Sie erhalten einen Überblick über wirksame Restrukturierungsmaßnahmen

## Zur Methodik

Das Seminar ist besonders praxisorientiert. Die beiden Erfahrungsberichte aus der Personalarbeit der Transcom Rostock GmbH und dem Restrukturierungsprojekt der 11880 Internet Services AG geben Ihnen wertvolle Einblicke und laden zur Diskussion ein.

Die begrenzte Teilnehmerzahl ermöglicht einen intensiven Austausch innerhalb der Gruppe. Die Referenten berichten aus Ihrem großen Erfahrungsschatz aus der Personalarbeit im Kundenservice und gehen gern auf Ihre individuellen Fragen ein.

## Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine E-Mail.

*Stefanie Wendt*



**Stefanie Wendt**

Projektmanagerin

Tel.: +49 6196 4722-623

[stefanie.wendt@managementcircle.de](mailto:stefanie.wendt@managementcircle.de)

## ■ Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Das Seminar richtet sich an **Leiter** und **Personalleiter** sowie **Führungskräfte** und **Abteilungsleiter** aus den Bereichen: **Call Center, Contact Center, Customer Care Center, Service Center, Telemarketing, Kundenservice, Kundendienst**. Weiterhin angesprochen sind **Berater** und **Juristen** sowie alle, die sich mit einem modernen Personalmanagement auseinandersetzen und über aktuelle Entwicklungen informiert sein möchten.

**CCW-Blog**  
News und Trends zu Call Center Themen!  
Jetzt folgen!  [www.ccw.eu/blog](http://www.ccw.eu/blog)  
 [www.twitter.com/callcenterworld](https://www.twitter.com/callcenterworld)



## ■ Termin und Veranstaltungsort

**3. und 4. April 2019 in Frankfurt/M.**

04-86899

Le Meridien Frankfurt  
Wiesenhüttenplatz 28-38  
60329 Frankfurt/M.  
Tel.: +49 69 2697-834  
Fax: +49 69 2697-812  
E-Mail: [reservations@lemeridienfrankfurt.com](mailto:reservations@lemeridienfrankfurt.com)

Für unsere Seminarteilnehmer steht im Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor.

## Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung:	<b><a href="http://www.managementcircle.de/04-86899">www.managementcircle.de/04-86899</a></b>
PDF zum Ausdrucken:	<b><a href="http://www.managementcircle.de/form">www.managementcircle.de/form</a></b>
E-Mail:	<b><a href="mailto:anmeldung@managementcircle.de">anmeldung@managementcircle.de</a></b>
Telefonisch:	<b>+49 6196 4722-700</b>
per Post:	<b>Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts. (Germany)</b>

### Anmeldebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar der CCW®-Akademie beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 1.695,-. Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt. Bei Buchung des 2. Seminars der CCW®-Akademie erhalten Sie **€ 100,- Rabatt**, bei der 3. Buchung der CCW®-Akademie erhalten Sie **€ 150,- Rabatt**.

### Werbewiderspruch

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an [datenschutz@managementcircle.de](mailto:datenschutz@managementcircle.de) oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, an die oben genannte Adresse. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter [www.managementcircle.de/datenschutz](http://www.managementcircle.de/datenschutz).

## ■ Über Management Circle

Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle *WissensWerte* an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 3000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter [www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de)



Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort.  
Infos unter: [www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)