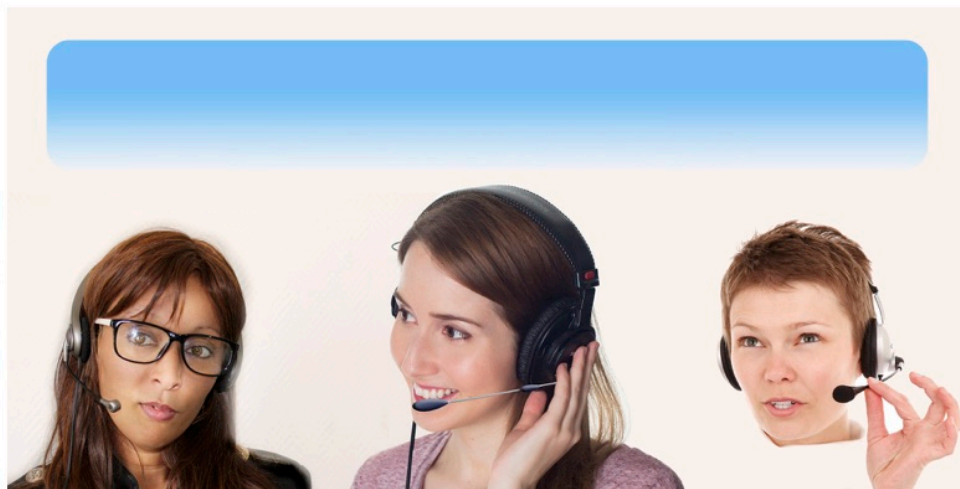


## Nie wieder Stress, Motivationsprobleme oder Mobbing bei Call Center Agents



Viele Call Center Betreiber klagen über Motivationsdefizite bei ihren Mitarbeitern. Thomas A. M. Windelschmidt, Entwickler und Leiter des Instituts für holistische Coachings, Therapien und Trainings OMNIAVISION, kennt die Hintergründe und analysiert: „Call Center Agents sehen oftmals nicht die

Sinnhaftigkeit in ihrer Arbeit und sind selbst mit Bonuszahlungen schwer zu motivieren, ihr volles Leistungspotenzial abzurufen.“ Für Call Center Betreiber können daraus auf mehreren Ebenen Probleme resultieren. „Eine innere Kündigung sorgt nicht nur für geringere Umsätze und Erträge eines einzelnen Mitarbeiters“, so Windelschmidt, „sondern diese Mindermotivation greift wie ein Virus um sich. Kollegen adaptieren unbewusst die Verhaltensweisen, eine breitflächige Reduzierung des Ergebnislevels ist die Folge.“

Diese Entwicklung ist kein Einzelfall, mit ähnlich gelagerten Herausforderungen haben viele Telemarketingunternehmen zu kämpfen. Wie man solchen schleichenden Tendenzen entgegenwirken kann, verrät Windelschmidt auch: „Das Wichtigste ist, den Agents die Werthaltigkeit ihrer Tätigkeit nahezubringen. Hierfür bieten wir u.a. Schulungen an, in welchen zum einen jeder Einzelne eine besondere Wertschätzung erfährt, auf der anderen Seite ein verbindender Teamspirit vermittelt wird, sowie drittens bei jedem Agent eine Art Gewinner-Gen aktiviert wird. Das Ganze basiert auf dem Konzept [siegerysystem.de](http://siegerysystem.de) und führt zu erstaunlichen Ergebnissen, die nicht nur kurzfristig, sondern langfristig positive Auswirkungen auf die Motivation, den Teamspirit und den Umsatz haben.“

Für den Fall, dass es zwischenmenschliche Probleme innerhalb des Unternehmens oder zwischen einzelner Teams gibt, hat Windelschmidt auch eine Lösung: „In Call Centern arbeiten ganz normale Menschen, die Probleme haben oder gestresst sein können, so dass es zu Streit, Auseinandersetzungen und Dissonanzen, womöglich sogar zu Mobbing kommen kann. Hier können wir mit dem Konzept der Submediation helfen, bei dem wir entweder tageweise vor Ort oder über andere Kommunikationskanäle wie Handy, Skype, Zoom, Chat oder E-Mail kurzfristig als externer und neutraler Ansprechpartner für Call Center Betreiber, Teamleiter und Agents bei Problemen zur Verfügung stehen und als Mediator Streitigkeiten schlichten, Mobbing auflösen und für eine langfristige Harmonisierung und einen motivierenden Teamspirit sorgen, was sich grundsätzlich positiv auf den Unternehmenserfolg auswirkt.“