

VORTEIL DURCH BILDUNG

Dana Waschk

Interne Fortbildung Das Thema Weiterbildung ist ein zentraler Baustein der Personalentwicklung und damit der Pflege des wichtigsten Erfolgsfaktors eines Unternehmens – der Mitarbeiter. In vielerlei Hinsicht wirkt sich eine integrierte Fortbildung positiv auf ein Unternehmen und seine Mitarbeiter aus.

Mitarbeiter die geschult und gefördert werden, sind grundsätzlich motivierter und engagierter, sich weiter zu verbessern um Unternehmens- und auch persönlich gesetzte Ziele zu erreichen. Die gleichzeitige Aussicht auf Karrierechancen in einem wachsenden und international agierenden Unternehmen stellt einen weiteren Motivationsfaktor dar.

Karriere-Planung im Contactcenter in 3 Schritten

Durch einen klar strukturierten Fort- und Weiterbildungsplan kann jedes Unternehmen es schaffen, Mitarbeiter vom Einstellungsprozess bis zum Status eines langjährigen Mitarbeiters zu begleiten, permanent zu schulen, Verbesserungspotenziale zu nutzen und Stärken zu fördern.

1. Assessment Center

Dieses Schulungssystem startet idealerweise bereits während des Einstellungsprozesses mit einem Assessment Center. Die Bewerber werden von Mitarbeitern des Human-Resources-Teams, der Trainingsabteilung und des späteren Projektes begleitet und hinsichtlich Stärken und Schwächen beobachtet und getestet.

2. Training

Im nächsten Schritt folgt gewöhnlich das Projekt-Training – genau an diesem Punkt empfiehlt es sich jedoch, eine erste einheitliche Basis zu schaffen und gezielt an den Ergebnissen aus dem Assessment Center zu arbeiten. Eine Kommunikationsschulung mit Basics und interaktiven Übungen – die helfen, beobachtete Stärken und Schwächen aus dem Einstellungsprozess aufzugreifen – stellt eine ideale Basis dar.

3. Weiterbildung/Spezialisierung/Aufstiegschancen

Das Leben eines Callcenter-Mitarbeiters sollte in der Folge durch immerwährende Aktivität und Bildung geprägt sein. In Umfragen sind besonders Themen wie Weiterbildung und Aufstiegschancen zentrale Punkte, die zu einer gesteigerten Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung beitragen.

Der Anspruch eines solchen Weiterbildungskonzeptes haben dem Bedarf entsprechend speziell zugeschnittene Trainingsangebote zu sein. Ein vielfältiges Angebot an freiwilligen und obligatorischen Workshops ist notwendig, um den Mitarbeitern zum einen eine ausreichend grosse Auswahl zu bieten und zum anderen einer Steige-

rung ihres Wissens, zum Beispiel durch eine Teilung in Grundlagen- und Fortgeschrittenenseminare, oder ihrer gehobenen Position gerecht zu werden. Vorstellbar ist auch eine Gliederung in verschiedene Themen bzw. Zielgruppen.

Ein erstes Angebot richtet sich zum Beispiel an Callcenter-Agents, ein zweites an Trainer, Team und Projektmanager und ein weiteres an Mitarbeiter aus dem Bereich Management und Administration. Diese erste Unterteilung hilft, Angebote zu entwerfen, die den Anforderungen und Ansprüchen der jeweiligen Mitarbeiter entsprechen bzw. gerecht werden. Nur so ist sichergestellt, dass weder Unterforderung noch Stagnation zu einer Demotivierung führen.



Neben den Fähigkeiten wird bei internen Fortbildungen vor allem das persönliche Potenzial der Mitarbeiter erweitert.

Stärkung des Teamgefühls

Ein weiterer positiver Effekt, der sich mit einem strategisch und abwechslungsreich ausgerichteten Fortbildungssystem ergibt, ist, dass das Teamgefühl und die Unternehmenskultur wesentlich gewinnen. Durch ein Angebot an freiwilligen Seminaren zum Beispiel, die bewusst unternehmensfremd gestaltet werden, bietet man Mitarbeitern die Möglichkeit einem Hobby nachzugehen (sportliche Aktivitäten, musikalische Workshops o.ä.) und somit einen erheblichen Mehrwert. Während dieser Zeit verbringen die Mitarbeiter zudem ihre Freizeit mit Kollegen – dies wiederum stärkt das Teamgefühl und trägt zur Bindung des Mitarbeiters an das Unternehmen bei.

Die Angebote für das Teammanagement und das Projektmanagement sollten obligatorisch und fachlich ausgerichtet sein und Instrumente, Methoden und Ideen zum Team und Project Management zur Verfügung stellen. Die Inhalte sind der Firmenphilosophie des Unternehmens anzupassen und verbindlich für die Zielgruppe. Hier bietet es sich an – speziell in der Entstehungsphase eines Weiterbildungskonzeptes – den Bedarf der Zielgruppe aus dem Arbeitsalltag und aus den Bedürfnissen des bestehenden Team und Projektmanagement zu evaluieren.

Potenziale nutzen und erweitern

Die Investition in die Bildung der eigenen Mitarbeiter hat einen weiteren wesentlichen Vorteil. Besonders in Phasen der Expansion und stetig wachsender Projektteams ist es für ein Unternehmen unerlässlich, diesen Aufbau strategisch und sicher anzugehen. Im Mittelpunkt stehen in der Callcenter-Branche zweifelsohne die Mitarbeiter. Eine gezielte Förderung und Nutzung von Potenzialen und Kompetenzen der Mitarbeiter, ermöglicht eine gute und ausdauernde Ausbildung und im Bedarfsfall ein schnelles und effektives internes Recruiting um schnell wesentliche Positionen besetzen zu können. Nicht zuletzt trägt dieser Umstand maßgeblich zu einem reibungslosen und erfolgreichen Auf- und Ausbau eines Unternehmens bei.

Fazit: Loyalität auch in schwierigen Zeiten

Zusammengefasst ist es das Ziel der internen Fortbildung, neben dem Ausbau der kommunikativen und fachlichen Fähigkeiten, vor allem das persönliche Potenzial der Mitarbeiter zu erweitern. Für die Mitarbeiter bedeuten die Angebote einen Mehrwert, der sie beruflich und idealerweise auch persönlich bereichert. Natürlich sind vereinzelt Schulungen denkbar, die gezielt projektbezogene Themen betrachten, generell sind die Workshops aber projektübergreifend anzubieten. Dies trägt wesentlich zur Gemein-

schaft in der Unternehmensfamilie bei, fördert persönliche Beziehungen und weicht die Grenzen zwischen den Unternehmenseinheiten bzw. Abteilungen auf.

Die Vergangenheit hat gezeigt, dass Unternehmen, die konsequent in die Bildung und Förderung ihrer Mitarbeiter investieren, auch in schwierigen Zeiten auf die Loya-



Unternehmen, die konsequent in die Bildung und Förderung ihrer Mitarbeiter investieren, können auch in schwierigen Zeiten auf die Loyalität ihrer Mitarbeiter zählen.

lität ihrer Mitarbeiter zählen können. Dies zu erreichen, erfordert anfangs Zeit und Geld – zahlt sich aber vielfach durch eine geminderte Fluktuation, eine bessere Kommunikation im Unternehmen und die Nutzbarmachung von Potenzialen aus.

Setzen Sie sich also einmal mit den Wünschen und Zielen Ihrer Mitarbeiter auseinander, unterstützen Sie ihre Entwicklung gezielt durch ein Fortbildungsangebot, und Sie werden schnell merken, dass es sich positiv auf den Erfolg Ihres Unternehmens auswirkt.

Dana Waschk ist Human Resources Managerin der Competence Call Center AG.