

Call-Center

BERATUNGSBRIEF VON **GÜNTER GREFF**



AUSGABE 05/2010 – MAI

www.Call-Center-Experts.de

REWE-Großverbraucher-Service Callcenter:

Schüler finden „Faxen ist das Größte“

„Faxen war das Größte“ – das war die einhellige Meinung der Kinder der Klassen 5 bis 7 der Prinzhöfte Schule bei der Schlussbesprechung nach dem Besuch des REWE-Großverbraucher-Service Callcenter in Wildeshausen bei Bremen.

Von **Sofie Friedrich und Günter Greff**

Der Chef des REWE-Großverbraucher-Service Callcenter, Joachim Priessnitz, CAT-Award-Preisträger und Callcenter-Manager des Jahres, hatte eingeladen, und viele Kinder der Prinzhöfte Schule kamen und waren begeistert.

Zum Ausbildungskonzept der freien Schule Prinzhöfte in Bassum bei Bremen gehören auch „Praxistage“, sowohl in der Natur als auch in Firmen.

Was lag da für Sofie Friedrich näher (sie ist das Pony im Kinderbuch „Sofie besucht ein Callcenter“), als mal bei der Schulleitung nachzufragen, ob man nicht auch ein Callcenter besuchen sollte, um zu lernen, was passiert, wenn man eine Service-Telefonnummer anruft, und wie so ein Callcenter funktioniert.

Siebenundzwanzig 10- bis 13-jährige Mädchen und Jungen machten sich auf den Weg nach Wildeshausen. Direkt in der Fußgängerzone, in einem ehemaligen Bankgebäude, besuchten sie das Callcenter des REWE-Großverbraucher-Service.



Teamleiterin Elisabeth Glauche erklärt ihr Callcenter.

Dort hat die REWE-Teamleiterin Elisabeth Glauche das Kommando übernommen. Sie erklärte die Tätigkeiten der Teams im REWE-Großverbraucher-Service Callcenter, z.B., wie funktioniert die Bestellannahme, was verkauft der Telefonverkauf (beispielsweise frische Fische am Montagmorgen), was macht das Faxteam usw. Die Schulklasse wurde in fünf Gruppen aufgeteilt, die dann die Ausbildungsstationen besuchten.

Fortsetzung auf Seite 3

INHALT

● TOPTHEMA
**REWE-Großverbraucher-Service Callcenter:
Schüler finden
„Faxen ist das Größte“**
Seiten 1, 3

● AKTUELL
**Neuer Wettbewerb:
Gesucht wird der smarteste
Kundenservice**
Seite 2

● INTERVIEW
**Gute Produktentwicklung spart
Servicekosten:
Sind die Kunden
überfordert?**
Seite 4 bis 5

● TECHNIK
**Der überforderte Konsument:
Kundenkommunikation und
Service-Design mangelhaft**
Seite 6

● LÖSUNGEN
**Transparente Flexibilität und Kosten:
Ressourcen-Management
im Callcenter leicht
gemacht**
Seiten 7 bis 8

● PRAXIS
**ABC des Telefonierens – Teil 4:
Service-Center
von A bis Z**
Seiten 9 bis 11

● LÖSUNGEN
**13 Erfolgsstrategien für erfolgreiche
Verhandlungen – Teil 4:
Gewinnen mit dem
Erzählen von
Geschichten**
Seiten 12 bis 13

● PERSONALITY
**Wolfgang Wiencke – Hasst
Dummschwätzer**
Seite 14

Fortsetzung von Seite 1

Zeitplan - Service Center Besichtigung					
	Gruppe 1/Lehrer	Gruppe 2/Lehrer	Gruppe 3/Lehrer	Gruppe 4/Ewelina	Gruppe 5/Patrick
	<i>Flia Giersberg</i>	<i>Sofie Friedrich</i>		<i>Dennis Wiese</i>	<i>Annika Dorn</i>
10:00 - 10:15	<i>Christian Bone</i>	Begrüßung und Präsentation von Herrn Greff			
10:15 - 10:30	Operating	Unterbringung im Team	Gesprächsleitfaden	Vokabeltest	Faxteam
10:30 - 10:45	Gesprächsleitfaden	Operating	Faxteam	Unterbringung im Team	Vokabeltest
10:45 - 11:00	Faxteam	Vokabeltest	Operating	Gesprächsleitfaden	Unterbringung im Team
11:00 - 11:15	Vokabeltest	Faxteam	Unterbringung im Team	Operating	Gesprächsleitfaden
11:15 - 11:30	Unterbringung im Team	Gesprächsleitfaden	Vokabeltest	Faxteam	Operating
11:30 - 11:45	Telefonanlage				
11:45 - 12:00	Gesprächssimulation				
12:00 - 12:15	Snack Time und Verabschiedung				

Der Zeit- und Aktionsplan.

Und dann ging es los. Ein Teil der Kinder besuchte die Ausbildungsstationen im Callcenter. Sofie hatte ihren Mitschülerinnen und Mitschülern eindringlich eingebläut, dass sie sich im Callcenter diszipliniert und ruhig verhalten sollen. Schließlich ging der Betrieb, neben der Besichtigung und dem „Lehrgang“, ja weiter. Um es vorweg zu sagen. Sofies Sorgen waren unbegründet, die Kinder waren klasse.



Hoffentlich benehmen sie sich ...

Andere Gruppen lernten in einem „Vokabeltest“ die speziellen Fachbegriffe eines Callcenters oder versuchten sich beim Texten von Telefonverkaufsskripts für das Outbound-Verkaufsteam.



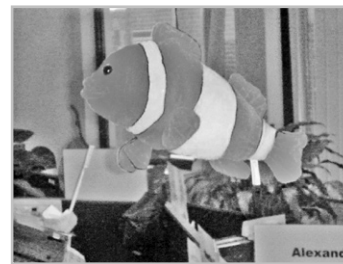
Heftige Diskussionen beim Texten des Telefonskripts.

Nicht nur die Schülerinnen und Schüler waren begeistert. Auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Callcenters war das eine neue Situation und eine willkommene Abwechslung.




Am Ausbildungsplatz Bestellannahme.

Das REWE-Team hatte für den Kurzlehrgang extra eine Testdatenbank angelegt, sodass die Kinder bei einem simulierten eingehenden Anruf selbst eine Bestellung in den Computer eingeben konnten. Und natürlich durften Sie hier und da mithören, wenn telefoniert wurde. Die Kunden wurden dazu vorher gefragt, ob sie damit einverstanden sind. Dabei lernten die Kinder auch, wie wichtig ein gutes Betriebsklima und Motivation für den anstrengenden Callcenter-Beruf sind.



Am Arbeitsplatz der momentan besten Fischverkäuferin schwebt Nemo.

Nach zweieinhalb Stunden bat Elisabeth Glauche und ihr Team zum Abschlusstest, hier hieß es „Schnitzeljagd“. Das beste Team erhielt einen Preis, und alle Kinder wurden zu einem leckeren Imbiss eingeladen. Alle waren begeistert, vom Eingeben der Bestellungen, vom Verkaufen am Telefon, vom Texten der Telefonskripts, vom Lernen der Fachbegriffe. Aber das Faxen war das Beste. Warum?

Die große REWE GVS Schnitzeljagd

- 1.) Was ist der Unterschied zwischen Inbound und Outbound?
Inbound (eingehend) Outbound (Ausgehend)
- 2.) Wann ist der Wildkauer Fischmarkt?
Mittwoch
- 3.) Wie ist der Service Level in unserem Service Center?
80 - 90
- 4.) Wie viele Teams gibt es im Service Center?
9
- 5.) Was dient dem Agent zur Hilfe für einen optimalen Telefonanruf?
Leistung
- 6.) Mit welchen Warenwirtschaftssystemen arbeiten die Agenten?
SAP, APO
- 7.) Welches Team ist für die Fehlmenge zuständig?
Backoffice
- 8.) Wie viele Telefongespräche und Faxe gibt es täglich?
750 - 800 Faxe
- 9.) Wie heißt der Ausbildungsberuf, den man im Call Center lernen kann?
Verkauf oder aber auch Teamleiter
- 10.) Wofür steht das GVS bei der REWE GVS?
Groß Verkäufer Service
- 11.) Von welchem Lieferanten beziehen wir die Milka Donuts?
Deutscher Bauer
- 12.) Wie lautet die Standardbegrüßung in unserem Service Center?
Hallo willkommen bei Rewe GVS
- 13.) Was macht das LHM Team?
Fisch

Der Abschlusstest.

Die freie Schule Prinzhöfte bedankt sich beim Chef Joachim Priessnitz, bei Elisabeth Glauche und ihrem Team und bei all den tollen REWE-Mitarbeitern, die so geduldig und super erklärt haben.

Es war halt einfach, man legte einfach ein Blatt Papier mit Bild oder Text in das Faxgerät, und das Ergebnis = Erfolgserlebnis kam direkt an einem zweiten Gerät an.

Für alle war es ein tolles Erlebnis.

Bei Fragen joylicher Art stellen ich, Joachim Priessnitz und mein Team gerne zur Ihrer Verfügung!

Öffnungszeiten:
Mo. - Fr. 8:00 - 20:00 Uhr
Sa. 8:00 - 12:00 Uhr
So. 10:00 - 20:00 Uhr

Ganzjähriger Betrieb!

Tel.: 01 80 1 - 80 90 80*
Fax: 01 80 1 - 81 91 81

REWE Callcenter-Service

Danke.