



## VIER TIPPS, UM DAS MITARBEITER- POTENZIAL BESSER AUSZUSCHÖPFEN

Wie uns die Digitalisierung hilft, Mitarbeiter:innen  
zu binden

# EINFÜHRUNG

## MENSCHEN MÖCHTEN MIT MENSCHEN INTERAGIEREN.

So geht es auch Ihren Kund:innen: 84 % der Kund:innen in Deutschland wünschen sich menschliche Interaktionen im Kundenservice und 71 % sagen, der:die Mitarbeiter:in ist hauptverantwortlich für ein positives Kundenerlebnis. Genau deshalb sollten Sie Ihre Mitarbeiter:innen im Kundenservice an sich binden und wertschätzend behandeln. Zudem machen engagierte Mitarbeiter:innen ein Unternehmen bis zu 14 % wertvoller.

## DOCH WIE KANN MAN MITARBEITER:INNEN BINDEN IN EINER ZEIT, WO SICH MITARBEI- TER:INNEN IHRE JOBS AUSSUCHEN KÖN- NEN?

Mitarbeiter:innen möchten sich weiter entwickeln. Das bedeutet, dass neben der richtigen Vergütung und dem passenden Job, Schulungen eine eklatante Rolle dabei spielen ob Mitarbeiter:innen sich an ein Unternehmen binden. Mitarbeiter:innen möchten Wertschätzung für sich und ihre Leistung erfahren.

Für das Contact Center bedeutet das, dass Coachingmaßnahmen regelmäßig auf dem Plan stehen sollten, Ihre Mitarbeiter:innen fair bewertet werden und Ihre Coaches transparent und effizient arbeiten können.

# 84%



# 1

## WER SUCHET, DER FINDET...

LERNEN VON DEN BESTEN UND SICH SELBST: MITSCHNITTE SOLLTEN EINFACH ZU FINDEN SEIN.

Passenden Best Practices zu verschiedenen Themen wie Begrüßung, Einwandbehandlung, klare Einwilligung, etc. müssen auf Knopfdruck verfügbar sein. So können sich Mitarbeiter:innen im Coaching ihre eigenen Voicefiles anhören und gelungene Beispiele ihrer Kol-

leg:innen. Denn gute Beispiele wirken. Auch in fragwürdigen Situationen kann man auf Mitschnitte zurück greifen. Gab es am Telefon tatsächlich eine Kaufeinwilligung? Das kann leicht ergründet werden, wenn der richtige Mitschnitt schnell auffindbar ist. Legen Sie sich Mustertelefonate für neue Mitarbeiter:innen zurecht, die Sie immer wieder „aus der Schublade“ ziehen können. Eine Sprachanalyse-Software automatisiert diesen Vorgang.



# 2 FAIRNESS & TRANSPARENZ

ALLE MITSCHNITTE ANHÖREN:  
BEWERTEN SIE IHRE MITARBEITER:INNEN  
FAIR UND TRANSPARENT.

Stärken Sie die Stärken, denn das zeigt Wertschätzung und wird das Selbstwertgefühl jedes:r Einzelnen verbessern. Es sollte immer nach den gleichen Parametern die Leistung bewertet werden. Das bedeutet, dass sowohl alle Mitschnitte angehört werden müssen als auch die Beurteilung immer gleichbleibend sein muss. Für uns Menschen ist das ein Ding der Unmöglichkeit, für eine Maschine kein Problem.



# 3 REGELMÄSSIGKEIT PUNKTET

WICHTIG FÜR IHRE MITARBEITER:INNEN IST ES, REGELMÄSSIGE ANERKENNUNG FÜR IHRE LEISTUNG ZU ERHALTEN.

Im großen Team ist das natürlich leichter gesagt als getan: schnell macht sich Überforderung durch manuelle Planung, zu vielen Deadlines und dem zu priorisierenden Tagesgeschäft breit. Stellen Sie sicher, dass in der Schichtplanung Zeit für Coachings eingeplant wird, damit genügend Mitarbeiter:innen für das Tagesgeschäft an den Servicelines zur Verfügung stehen.

UND ÖKONOMISIEREN SIE IHREN ARBEITS-ALLTAG: Wer wann wieder ein Training bekommt, wer auf Wiedervorlage steht um ein spezielles Thema zu üben, sollten Sie nicht mehr manuell nachvollziehen müssen. Auch Ergebnisse, die Entwicklung des Individuums und Benchmarks sollten digitalisiert, erfasst und auf Knopfdruck bereit stehen, damit der:die Trainer:in Zeit für die eigentliche Aufgabe hat.



# 4 KLEINE GEFÄLLIGKEITEN, GROSSE WIRKUNG

OB SPORT, FEIERABENDBIER ODER MITARBEITEREVENT, NICHTS SCHWEISST KOLLEG:INNEN SO SEHR ZUSAMMEN WIE GEMEINSAM VERBRACHTE ZEIT.

Und die Kosten sind überschaubar: der Kasten Bier oder Bionade nach einem gelungenen Arbeitstag oder ein großer Kuchen in der Teeküche wird sofort ein Lächeln auf die Lippen Ihrer Mitarbeiter zaubern.

Leben Sie den Austausch, hören Sie ihren Mitarbeiter:innen zu und geben Sie Ihnen eine Stimme.

Mit einer Ideen-Pinnwand können kleine Projekte initiiert werden: von der lieblosen Raucherecke bis zum schmutzigen Geschirr in der Kaffeeküche gibt es viele Beispiele, bei denen Sie mit wenig Aufwand Verbesserungen vornehmen können.

Oder planen Sie eine gemeinsame Aktion, die der Umwelt zu Gute kommt, beispielsweise Plastikreduzierung im Arbeitsalltag. Sammeln Sie gemeinsam Ideen und setzen Sie die meist gewählten zusammen um. Das schont nicht nur die Umwelt, sondern letztlich auch Ihr Budget.



## FAZIT

DIE ZEITEN VON EINEM LEGBATTERIE-ÄHNLICHEN UMFELD SIND GLÜCKLICHERWEISE SOWOHL IM HÜHNERSTALL ALS AUCH IM CONTACT CENTER VORBEI.

Doch sowohl die Hühnerindustrie als auch die Contact Center-Branche leiden noch immer unter ihrem alten Image, obwohl es heute viele gute Beispiele für sehr gelungene Callcenter Arbeitsplätze gibt – und auch die Käfighaltung der Hühner abgeschafft wurde.

BRINGEN SIE IHREN MITARBEITER:INNEN IMMER DIE NÖTIGE WERTSCHÄTZUNG ENTGEGEN UND LASSEN SIE SIE WACHSEN – JEDEN AUF SEINE WEISE.

Dazu gehört, dass sie sich weiter entwickeln können und regelmäßig geschult werden. Insbesondere im Schulungsbereich sollten Sie sich die Digitalisierung zu Nutze machen und Lösungen nutzen, die die Mitarbeiter unterstützen und die Effizienz steigern.



## UNTERNEHMENSPROFIL

### VIER DENKT KUNDENDIALOG UND KOMMUNIKATION NEU.

Mit den Produktkategorien „enrich“, „engage“ und „evolve“ macht VIER kontaktbasierte Geschäftsvorgänge effizienter. Die Lösungen und Produkte von VIER verbessern die Customer Experience und die User Experience. VIER kombiniert künstliche mit menschlicher Intelligenz, Expertise mit Intuition, jahrelange Erfahrung mit Innovation und Forschung. Ob im Service, Vertrieb oder bei der Sachbearbeitung: Die intelligenten Lösungen von VIER analysieren, assistieren und automatisieren kontaktbasierte Geschäftsvorgänge in allen

Branchen. Sie heben Mitarbeiter:innen auf ein neues Kompetenzniveau. Auf der VIER Technologie-Plattform orchestriert das Unternehmen mit seinen Partnern Kommunikation, Dialog- und Aufgabenverarbeitung. Sie ist die einzige Plattform aus Europa für komplette Ende-zu-Ende-Lösungen – sichere Daten, deutsche Cloud und lokaler Service inklusive!

Die VIER GmbH betreibt neben dem Hauptsitz in Hannover weitere Niederlassungen in Berlin, Hamm und Karlsruhe. Geführt wird das Unternehmen von CEO Rainer Holler.

Weitere Infos unter [vier.ai](https://vier.ai)

## BIO ÜBER DEN AUTOR RALF MÜHLENHÖVER

### RALF MÜHLENHÖVER, HEAD OF PRODUCT STRATEGY AND MARKETING, VIER GMBH

Ralf Mühlenhöver ist technologieverliebter Betriebswirt mit einer Leidenschaft für Software und Kundenservice. Seine Begeisterung für Innovation und Technik treibt ihn an. Mit dieser Leidenschaft steckt er auch seine Kunden und sein Publikum bei Vorträgen auf der Bühne an.

Seit über zwei Jahrzehnten betreut er Kund:innen in der Call und Contact Center-Branche. Mit der Gründung und dem Aufbau der voiXen GmbH hat er gezeigt, dass leistungsfähige und einfach zu bedienende Sprachanalyse-Software in Deutschland hergestellt werden kann. Die voiXen GmbH ging 2021 in der VIER GmbH auf.

Seither verantwortet er dort die Zusammenführung und Weiterentwicklung aller Produkte.

Für ihn ist perfekter Kundenservice kein Zufall, sondern ein Muss – und das Ergebnis des Zusammenspiels von Mensch und Technologie.





VIER GmbH  
Hamburger Allee 23  
30161 Hannover  
Deutschland

Telefon: +49 511 95 73 95 1111

E-Mail: [sales@vier.ai](mailto:sales@vier.ai)

Hier persönliches  
Beratungsgespräch anfragen!

Mehr über VIER!

