

Call-Center

BERATUNGSBRIEF VON **GÜNTER GREFF**



AUSGABE 02/2011 – FEBRUAR

www.Call-Center-Experts.de

Sonderdruck Beratungsbrief Ausgabe Februar 2011

Holen Sie sich Ihren Call-Center-Experten ins Haus

Mit dem Beratungsbrief von Günter Greff

Der innovative Fachinforma- tionsdienst:

- Beratungsbrief für neue Impulse und Tipps
- Online-Wissensdatenbank für aktuelle Recherchen und Problemlösungen

Testen Sie jetzt im
2-Monats-Abo



www.Call-Center-Experts.de

Bernhard Gandolf – Der Qualitätsfanatiker

Servicequalität ist der Leitfaden in Bernhard Gandolfs beruflichem Streben. Deshalb sind die Möglichkeiten der Callcenter-Branche für ihn noch lange nicht erschöpft. Im Interview mit Call-Center-Experts spricht er über seine Wünsche und Ziele.

Wie kamen Sie in Kontakt zur Telemarketing- bzw. Callcenter-Branche?

1994 suchte ich in den Sommerferien einen Job und landete als Sachbearbeiter in der telefonischen Mahnabteilung der Autobank AG in Wien. Heute nennt man das neudeutsch „Outbound-Inkasso“.

Was fasziniert Sie heute noch an dieser Branche?

Verglichen mit anderen Branchen steht die Callcenter-Welt noch ganz am Anfang ihrer Entwicklung. Universitäten und Forschungseinrichtungen entdecken nach und nach das Betätigungsfeld. Es gibt viele interessante Fragestellungen – wie etwa: „Wie hoch ist die wirtschaftlich optimale B2C-Kundenkontaktquote? – auf die es Antworten zu suchen gilt.“

Wie ist es dann beruflich weitergegangen, und was machen Sie jetzt?

Ich lernte das operative Out- und Inboundgeschäft in fast allen Facetten kennen: Agent, Teamleiter, Leiter Sales Support und später Leiter Customer Support bei einer Telefongesellschaft, Geschäftsführer eines Outsourcers. Diese Erfahrung nutzt mir nun als Certified Management Consultant/BDU seit über einem Jahrzehnt bei der Steuerung von Callcenter-Dienstleistern und dem Qualitätsmanagement. Im Februar 2009 gründete ich eisq – european institute for service quality.

Was ist Ihr Eindruck von der momentanen Situation der Callcenter-Branche?

Wie in anderen Branchen kommt nach dem ersten Boom eine unglaubliche Professionalisierung. Neue Berufsbilder, wie das des Dienstleistersteuerers entstehen. Die gesellschaftliche und wirtschaftliche Bedeutung wächst.

Wie sieht denn aus Ihrer Sicht der Kundenservice und der Vertrieb der Zukunft aus?

Einerseits: Kunden wachsen aufgrund einer überragenden Servicequalität nachhaltiger und genießen eine he-

rausragende Stellung in ihrem Segment. Andererseits: Kundenservice und Vertriebseinheiten werden europaweit gesteuert. Social Media ist ein zusätzlicher Kommunikationskanal. Doch die eigentliche Revolution findet gerade in europaweiten Servicekonzepten statt. Telekommunikation, IT, Pharma, Airlines sind in diesem Zusammenhang schon sehr weit fortgeschritten.

Wie viele Stunden arbeiten Sie in der Woche?

Ich zähle sie nicht.

Was machen Sie, wenn Sie nicht im Business beschäftigt sind, also in Ihrer Freizeit?

Zu wenig Zeit mit der Familie verbringen, Ski fahren, Bier brauen, Moor-Wanderungen unternehmen.

Welches ist das tollste Buch, das Sie je gelesen haben, und was lesen Sie gerade?

Beim tollsten Buch fällt mir die Entscheidung schwer. Meine Lieblingsautoren sind George Tabori, Niccolo Machiavelli und Leo Perutz.

Aktuell lese ich „Something Rotten“ von Jasper Fforde (aus der Thursday Next Reihe – heißer Tipp!).

Was ist der größte Wunsch oder Traum, den Sie sich gerne einmal erfüllen wollen, oder was würden Sie beruflich machen, wenn Sie nicht das machen, was Sie zurzeit beruflich machen?

Mein Traum: Eine ausgedehnte Weltreise. Die berufliche Alternative, die ich auch ernsthaft durchspielte: Eine Autovermietung in Neu Kaledonien.

Was ist das Besondere am Menschen Bernhard Gandolf?

Meine sehr geschätzte Landsfrau, Gudrun Scharler, stellte mich einmal so vor: „Bernhard Gandolf steht für Qualität!“ Diesem Anspruch versuche ich gerecht zu werden. Darüber hinaus habe ich mehrere Macken. Eine davon: Ich bin überzeugter Klimaschützer.



Bernhard Gandolf

Der Österreicher berät seit 1998 Unternehmen in den Fachgebieten Qualitätsmanagement und Dienstleistungssteuerung. Bis zur Gründung seiner Unternehmensberatung european institute for service quality (eisq) in Osnabrück arbeitete er u.a. bei c-business Unternehmensberatung, buw consulting und Deutsche Telekom. Bernhard Gandolf ist vom Bundesverband Deutscher Unternehmensberater (BDU) deutschlandweit als derzeit einziger Certified Management Consultant/BDU für diese Fachthemen registriert.