

Workshop - Fotoprotokoll

Arbeits- und Gesundheitsschutz im
Callcenter als Chefsache

Zum Workshop

Arbeits- und
Gesundheitsschutz
im CallCenter als Chefsache

herzlich will-

kommen Sie
hier hinein

Belastungen im CallCenter ?!

Lautstärke

BS-Größe

Bezahlung

BS-Arbeit
-Augen

Lichtsituation

Migräne
AZ

Sprach-Tougnal. / Telefon

Sitzhaltung

Tischhöhe

Klima

Stimme

Abzeptanz



Mousehand
Telefonieren

Betriebsklima

fehlende Rückzugs-
möglichkeiten

Einstellung

Qualifikation

Fortlaufende
Kommunikation

FK Coach MA

Arbeitsaufgabe

Verantwortung
Aufmerksamkeit
Ganzheitlichkeit
...

Stimme Training dauerndes Sprechen Stimmtraining

BLACKBOX-Prozesse Aufbau Wissensdatenbank Coaching
= Verhalten bei Nichtwissen

fehlende Fachkompetenz Schulungen = Wissensvermittlung persönlicher Druck

Unangemessene Kundenbetreuung

TL bringt Wissen

Soziale Beziehungen

Kunden
Feedback FK/IMA
Umgang miteinander

Gespräch
Verständnis
kurze Regelungen

int. Marketing Hospitieren

Teamgeist fördern

Akzeptanz Servicetelefon
fest Zuordnung Agenten

private Probleme

Akzeptanzproblem innerhalb des Hauses

Arbeitsorganisation

Arbeitszeit
Informationsfluss
Hierarchie
...

Wissenstransfer

Zeitdruck
(fehlende Pausen)

Überlauf

aktive Pausengestaltung

Arbeitsmittel und -umgebung

Hard-/Software
Klima, Licht, Schall

Pausenraum schaffen

Lautstärke
Lärmampel

Lautstärke
Raumklima (Licht)
Abkühlung
Heizung

regelm. Lüften

Luftfeuchtigkeit kontrollieren