

# Erfolg wird von Menschen gemacht. Randstad Callflex.

29./30. November 2012

Alexandra Wagner, Regional Key Account Manager

Christina Pabst, Manager Callflex



# Herzlich Willkommen

## zum Workshop

# Rekrutierung und Qualifizierung von Zeitarbeitnehmern in Callcentern

- Vorstellungsrunde Workshop Teilnehmer
  - Vorstellung Randstad
- Ausgangssituation
  - Marktveränderung vom Call Center zum Communication Center
  - Steigende Kundenerwartungen an Serviceorientierung, Erreichbarkeit, Geschwindigkeit der Bearbeitung
  - Schwieriger Bewerbermarkt (sowohl quantitativ als auch qualitativ)
  - Schlechtes Image Zeitarbeit
  - Schlechtes Image Call Center/Communication Center
- Rekrutierung
  - Rekrutierungsbausteine
  - Bewerbermanagement
- Qualifizierung und Weiterbildung der Mitarbeiter
  - Qualifizierungsmaßnahmen
  - E-Learning
  - Lernen im Job
  - Coachings als Vorbereitung für den Kundeneinsatz
- Ihre Fragen

# Randstad – Globale Präsenz, nationale Kompetenz

## Randstad Konzernholding

- Gründung 1960 in Amsterdam
- Mit heute über 600.000 Mitarbeitern\* in über 40 Ländern eines der größten Personaldienstleistungsunternehmen weltweit
- Gesamtumsatz 2011: 16,2 Mrd. Euro, börsennotiert



## Randstad Gruppe Deutschland

- Gründung 1968 in Düsseldorf
- Mitarbeiter im Kundeneinsatz: rund 65.000
- Niederlassungen (2011): bundesweit 500 in rund 300 Städten
- Umsatz 2011: 1,96 Mrd. Euro
- Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001: 2008; SCP Zertifizierung\*\*;  
Anwendung Branchentarifvertrag Zeitarbeit (DGB/BZA)
- Tochtergesellschaften: Randstad Professionals, GULP,  
Management Angels; Kooperation: Mühlenhoff  
Managementberatung; Randstad Sourceright




# Die Randstad Services auf einen Blick

## Flexible Personallösungen für Ihre Kundenkommunikation

Um Personalengpässe schnell und zuverlässig zu überbrücken und die Leistungsfähigkeit Ihres Unternehmens zu steigern, bieten wir Ihnen umfangreiche Services.

Ob mit flexibel einsetzbaren Mitarbeitern für spezielle Herausforderungen oder mit schnell abrufbaren Arbeitsteams, um Kapazitätsschwankungen auszugleichen. Das Suchen, die Betreuung und Steuerung der Mitarbeiter übernehmen wir für Sie.




**Zeitarbeit**  
Randstad stellt branchenübergreifend Unternehmen im Rahmen der Arbeitnehmerüberlassung bei Auftragspitzen, Personalengpässen oder zusätzlichem Know-how-Bedarf qualifiziertes Personal zur Verfügung.



**Professional Services**  
Randstad Professionals und unsere Tochtergesellschaften vermitteln hochqualifiziertes Fachpersonal in den Bereichen IT-Services, Engineering und Management Solutions.



**Personalvermittlung**  
Randstad vermittelt Unternehmen qualifizierte Mitarbeiter zur langfristigen Besetzung von Positionen.



**HR Lösungen**  
Unser Bereich HR Lösungen unterstützt Kunden bei komplexen Personalfragen wie dem Einkauf von Personaldienstleistungen, dem Abbau von Personalüberhängen oder der Reduktion der Personalkosten.



**Inhouse Services**  
Wir haben diesen Service speziell für große und mittlere Unternehmen mit hohem Bedarf an flexiblem Personal entwickelt und steuern das gesamte Personalmanagement direkt bei Ihnen vor Ort.

### Geschäftsbereiche:

- Airport Services
- Callflex
- Finance
- Industrial
- Medical
- Office

### Tochtergesellschaften:

- GULP
- Management Angels

### Services:

- Personalvermittlung (direkt/indirekt)
- Personalberatung
- Large Scale Recruitment
- Bewerbertraining

### Lösungen:

- Outsourcing
- Outplacement
- Randstad Managed Services

### Services:

- Inhouse Personalmanagement
- Master Vendor

# Ausgangssituation

## Vom Call Center zum Communication Center

- 2008 wurden noch 90 Prozent aller Servicetransaktionen im Call Center per Telefon erledigt, heute haben E-Mail und Web das Telefon als führendes Kontaktmedium längst eingeholt.
- In einer vernetzten Ökonomie werden viele alltägliche Servicevorgänge künftig durch lernfähige Software ersetzt.
- Call Center/Communication Center werden sich in Zukunft zunehmend mit individuellen, komplexeren Aufgabenstellungen ihrer Kunden auseinandersetzen müssen. Premium Services werden mehr und mehr gefragt, um den steigenden Kundenerwartungen gerecht zu werden.

# Ausgangssituation

Steigende Kundenerwartung an Serviceorientierung,  
Erreichbarkeit, Bearbeitungsgeschwindigkeit und  
Kompetenz

- Ausgeprägte Service- und Kundenorientierung
- Permanente Erreichbarkeit
- Nutzung aller Kommunikationskanäle (Telefon, Fax, Brief, E-Mail, SMS etc.)
- Kurze Wartezeiten
- Kompetente Ansprechpartner, möglichst fallabschließende Bearbeitung

# Ausgangssituation

## Herausforderungen auf dem Bewerbermarkt (quantitativ wie qualitativ)

- Es stehen nicht mehr genügend qualifizierte Bewerber dem Arbeitsmarkt zur Verfügung und das bei steigenden Anforderungen an die Aufgaben im Call Center/Communication Center
- Wachsender Rekrutierungsaufwand und längere Einarbeitungszeiten der neuen Mitarbeiter
- Mitarbeiterbindung wird immer wichtiger, um den Know how Verlust zu vermeiden
- Projekte können nicht durchgeführt werden, da fehlende Personalkapazitäten
- Darunter leiden:
  - Kundenbindungsprogramme
  - Informations- und Verkaufsaktionen
  - Technische Services



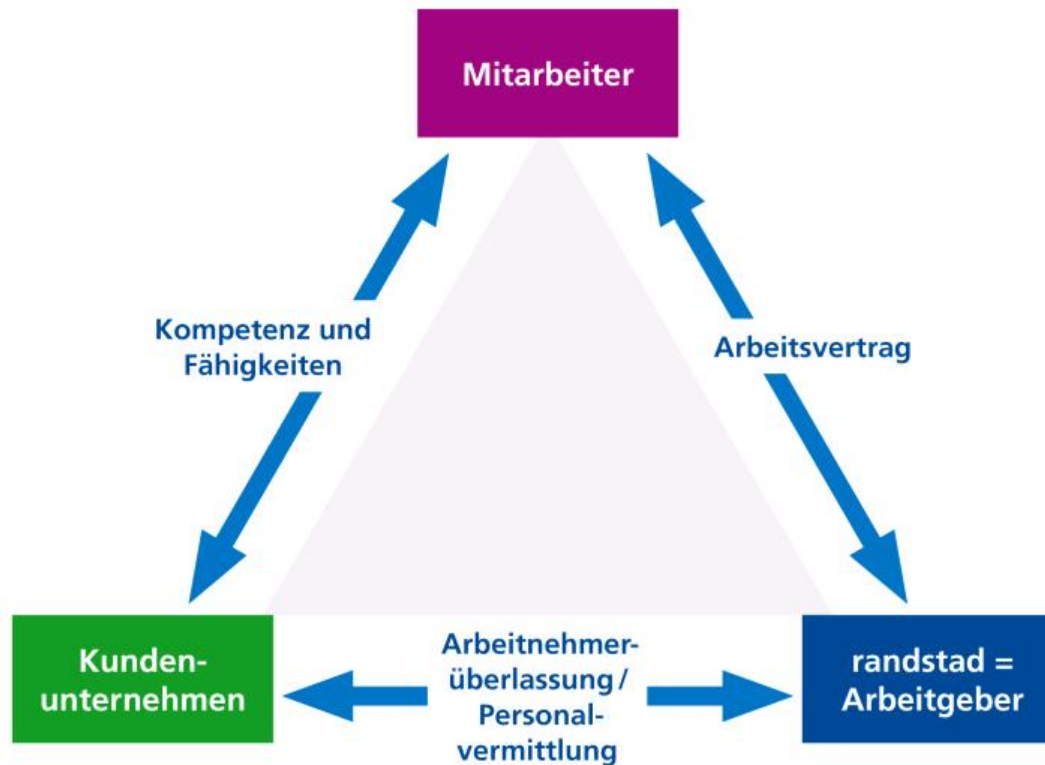
# Ausgangssituation

## Image Zeitarbeit

- Zum 01.11.2012 ist ein neuer Tarifvertrag über Branchenzuschläge für die Metall- und Elektroindustrie in Kraft getreten mit Gültigkeit bis 2017. Weiter Branchen werden in 2013 folgen. Der Tarifvertrag ist das Ergebnis der Verhandlungen zwischen IG Metall der Verhandlungsgemeinschaft Zeitarbeit, bestehend aus BAP und IGZ. Durch die Branchenzuschläge werden die Gehälter der Mitarbeiter aus der Zeitarbeit entsprechende der Verweildauer im Unternehmen an die Gehälter der Stammebelegschaft angeglichen.
- Zeitarbeit wird damit für Bewerber attraktiver

# Arbeiten bei Randstad

Dreiecksverhältnis zwischen Personaldienstleister, Zeitarbeitnehmer und Kundenunternehmen



# Ausgangssituation

## Image Call Center Communication Center

- Fehlende Wertschätzung der Arbeit im privaten und geschäftlichen Umfeld. Die Tätigkeit im Call Center / Communication Center wird immer noch als nicht vollwertig empfunden.
- Oftmals unpopuläre Arbeitszeiten, hoher Stressfaktor

# Rekrutierung

## Rekrutierungskanäle

**Bundesagentur  
für Arbeit als  
strategischer  
Partner**

**Aktion  
„Mitarbeiter  
Werben  
Mitarbeiter“**

**Randstad  
Online Center und  
alle weiteren  
Marketing  
Instrumente**

**Gezielte  
Ansprache  
von Bildungs-  
trägern**

**Zusammenarbeit  
mit privaten  
Personal-  
vermittlern**

**„Jobcoach“  
in  
Berufsschulen,  
welche KDM  
ausbilden**



Perfect Matching  
durch Vorauswahl.

Das Randstad  
Telefoninterview.

# Das Callflex Bewerberinterview

## Phase 1

- Information gewinnen, Vertrauen aufbauen
- ✓ Aufnahme wesentlicher Daten
- ✓ Persönliche Ebene schaffen
- ✓ Angst und Aufregung nehmen

## Phase 2

- Das Standardinterview
- ✓ Projektunabhängige und offene Fragen werden gestellt
- ✓ Bewerberfreundliche Stimmung schaffen

## Phase 3

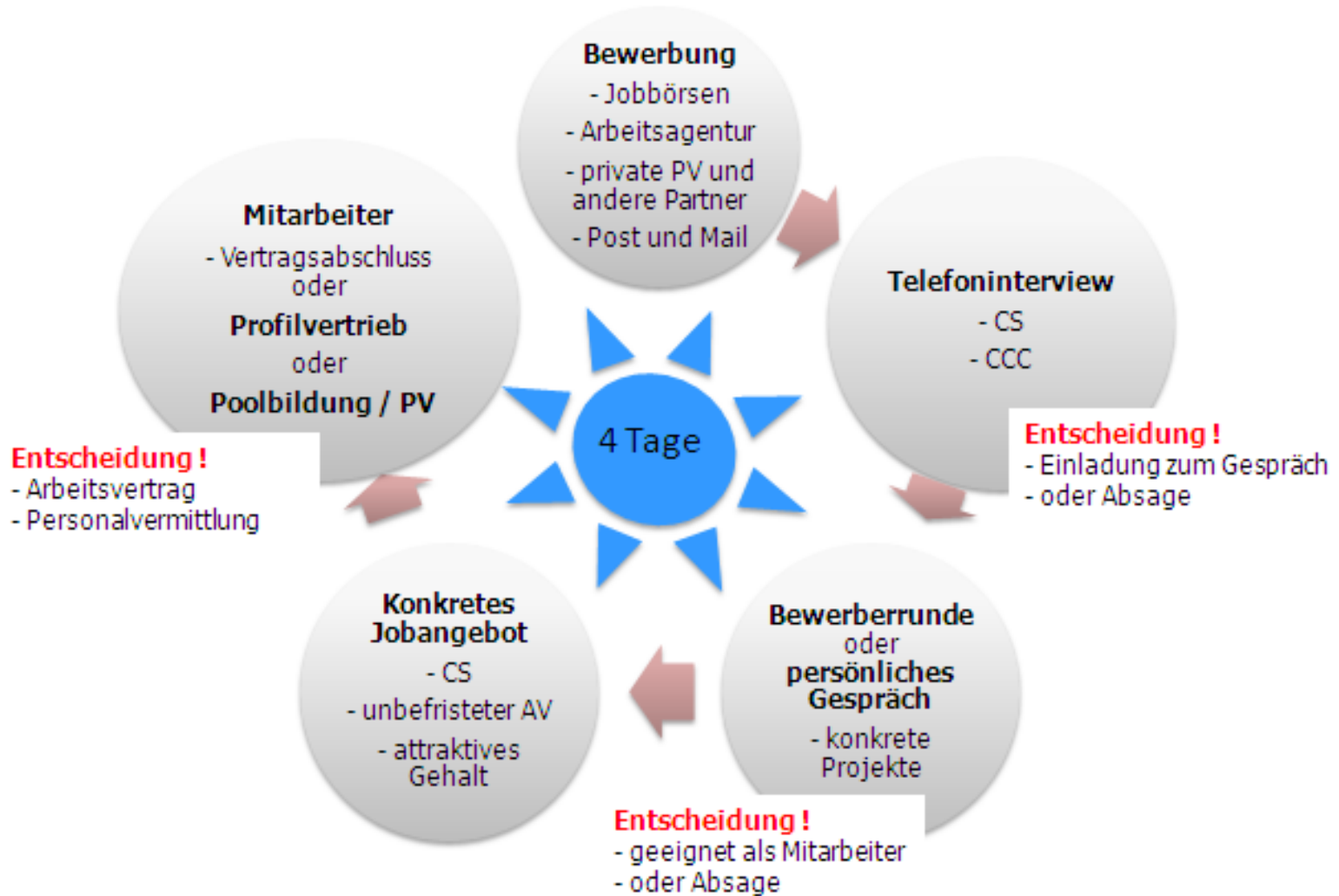
- Kundenspezifisches Interview
- ✓ Individuelles und projektbezogenes Interview (z.B. Schwerpunkt Inbound)
- ✓ Kundenspezifische Anforderungen werden bereits beim Erstkontakt abgefragt
- ✓ Zusätzliche Abfrage von PC und Fremdsprachenkenntnissen

## Phase 4

- Bewertung und Feedback
- ✓ schriftliches Festhalten des Gesprächseindrucks (zusätzliche persönliche Einschätzung des Bewerbers möglich)
- ✓ Entscheidung nächster Schritte laut Kundenvorgaben
- ✓ Feedback für den Bewerber

# Rekrutierung

## Bewerbermanagement



# Randstad: Kompetent. Flexibel. Innovativ.

## Zeitarbeit & Personalvermittlung

### Überlassung

als Unterstützung bei kurz- und langfristigen Engpässen und zur Überbrückung von Auftragsspitzen

### Personalvermittlung

für die dauerhafte Besetzung von Vakanzen direkt & indirekt

## Special Services

### Service Dienstleistungen

Von der Qualifizierung von Mitarbeitern bis zur Erstellung von Gesprächsleitfäden

## Personalkonzepte

### Onsite Management

Bei großem Bedarf an flexiblem Personal mit zahlreichen Serviceleistungen, Vor-Ort-Präsenz

### Outsourcing

Übernahme von Projekten auf Basis von Dienstverträgen

### Master Vendor

Koordination aller Dienstleister durch Masterfunktion





Weiterkommen  
durch Qualifizierung.

Vor & während des  
Kundeneinsatzes.

# Aus- und Weiterbildungsinstrumente

## Qualifizierungsmaßnahmen

### Vor der Einstellung

- Bewerber fehlen Kenntnisse und/oder Qualifikationen, die sofortigen Einsatz nicht möglich machen
- Qualifikationen entsprechen nicht (mehr) den Kundenanforderungen

### Nach der Einstellung

- während des Kundeneinsatzes
- Vermittlung und/oder Vertiefung benötigter Kenntnisse

## E-Learning

z.B. Erfolgreich Arbeiten am Telefon; Service- und kundenorientierte Kommunikation

- einfach, schnell, ortsunabhängig
- Vermittlung der Lerninhalte via Computer
- Lernender entscheidet selbst wann und wo er lernen möchte

## Lernen im Job

z.B. Assistenz Dialogmarketing

- speziell für Mitarbeiter ohne abgeschlossene oder mit veralteter Ausbildung
- Qualifizierung durch Modulerwerb
- Absolvieren der Module in Abstimmung mit Kundenunternehmen
- Bestätigung durch Eintrag im sog. Qualipass
- Abschließend Möglichkeit eines Test vor IHK oder TÜV zwecks Zertifikaterhalt

# Qualifizierung und Weiterbildung

## Qualifizierungsmaßnahmen

- Qualifizierungsmaßnahmen sind teils standardisiert, teils der Marktlage entsprechend individuell ausgestaltet, grundsätzlich aber nach der Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung (AZWV) zertifiziert. Standardmaßnahmen, wie z.B. Industriemechaniker oder SAP und Business Kurse werden bundesweit eingesetzt.
- Um den spezifischen Bedürfnissen der Kunden gerecht zu werden, bieten wir aber auch maßgeschneiderte Qualifizierungsmaßnahmen (z.B. für den Banken und Versicherungsbereich). Diese werden in enger Kooperation mit den Kunden, Bildungsträgern, Agenturen und ARGEn durchgeführt. Nach erfolgreichem Abschluss der Kurse erhalten die Teilnehmer ein Zertifikat des jeweiligen Bildungsträgers oder von der IHK bzw. dem TÜV.

# Qualifizierung und Weiterbildung

## E-Learning

- Die rasante Entwicklung der Computertechnologie und des Internets schafft die technischen Voraussetzungen für E-Learning. Diese Weiterbildungsform ermöglicht ortsunabhängig am Laptop oder PC zu lernen. Im November 2007 hat die Randstad Akademie deshalb eine eigene e-Learning Plattform aufgebaut.
- Derzeit können wir aus einem Portfolio von 330 verschiedenen Kursen aus dem Bereichen IT-Anwender, Sprachen, Metall-/Elektro und Wirtschaft den geeigneten Kurs für den jeweiligen Mitarbeiter oder Bewerber buchen.
- Nach bestandenerm Abschlusstest erhalten die Nutzer eine Bescheinigung.
- Spezielle Kurse für den Call Center/Communication Center Bereich: z.B. Service- & kundenorientierte Kommunikation – Kurspaket (16 Stunden)

# Qualifizierung und Weiterbildung

## Lernen im Job

- Bei diesem Konzept erhält der Mitarbeiter einen Qualifizierungspass, in dem die erworbenen Fähigkeiten und Kenntnisse dokumentiert werden. Nach Erfüllung aller notwendigen Module (Baukastenprinzip) kann der Mitarbeiter an einem Test teilnehmen und erhält nach erfolgreichem Abschluss ein Zertifikat vom TÜV Rheinland oder der IHK.
- Im Februar 2008 wurde Randstad mit „Lernen im Job“ bei dem vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales durchgeführten Wettbewerb „Beschäftigung gestalten – Unternehmen zeigen Verantwortung“ ausgezeichnet.
- Spezielle Kurse für den Call Center/Communication Center Bereich: Assistent/Assistentin Dialogmarketing

# Qualifizierung

## Lernen im Job: Assistent/in Dialogmarketing

- Entwicklung eines Qualifizierungsbaukastens (einzelne Bausteine entsprechen Teilen von bestehenden Berufsbildern sowie Tätigkeiten der Kundeneinsätze)
- ständiger Abgleich von geleisteter Tätigkeit und den definierten Bausteinen durch Rücksprache mit dem Kunden (Feedbackgespräch)
  - Fähigkeiten, Fertigkeiten, Dauer und Qualität der Tätigkeit
  - Nachvollziehbarkeit erworbener Module möglich
  - keine Gefälligkeitsbeurteilungen
- Aufgrund des Kundenfeedbacks werden rückblickend die automatisch durch die Arbeit erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten durch Randstad im Qualifizierungspass des Mitarbeiters dokumentiert.



Qualifizierungspass Assistent/in Dialogmarketing  
Schritt für Schritt zum TÜV Rheinland-Zertifikat

 **Lernen im Job**  
Kompetenzerwerb in der Zeitarbeit

 **randstad**

# Qualifizierung und Weiterbildung

## Coaching als Vorbereitung für den Kundeneinsatz:

### Beispiel aktives Telefonmarketing

- Rekrutierung von Mitarbeitern ohne Vorkenntnisse aus dem Bereich Telemarketing
- Die nötigen Grundvoraussetzungen des Bewerbers, wie ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit, Durchsetzungsvermögen, Kundenorientierung und Durchsetzungsvermögen werden durch gezielte Vorauswahl mittels unserem Randstad Telefoninterview und einem anschließend folgenden Bewerbungsgespräch sichergestellt.
- Internetaffinität und PC-Kenntnisse werden durch Online-Tests geprüft.
- Training im Bereich Kommunikation am Telefon
- Ziel ist, durch das Training geeigneter Kandidaten, dem Personalbedarf gerecht zu werden, und Menschen ohne Vorerfahrung für die anspruchsvolle Aufgabe im aktiven Telefonmarketing zu begeistern.

# Qualifizierung und Weiterbildung

Coaching als Vorbereitung für den Kundeneinsatz:

## Mögliche Trainingsinhalte

- Grundlagen der Kommunikationstechnik
- Kundenorientierte Gespräche
- Aktives Zuhören (Hinhören)
- Grundlagen Telesales
- Kaufmotivation
- Instrumente und Phasen des Verkaufsgesprächs
- Fragetechniken
- Rollenspiele



# Qualifizierung– Ihre Vorteile

- Sie bekommen kompetentere Zeitarbeitnehmer, die aus eigener Initiative an ihrer beruflichen und persönlichen Entwicklung arbeiten.
- Besseres Matching möglich, damit reduzieren sich für Sie Rekrutierungs- und Einarbeitungskosten.
- Durch längere Verweildauer bei Randstad längere Zugriffsmöglichkeiten auf dieselben Mitarbeiter.
- Die Eignung und Motivation des Mitarbeiters kann besser beurteilt werden => zweite Probezeit => weniger Fehlbesetzungen
- Unsere Zusammenarbeit gewinnt an Intensität und Qualität, Wertsteigerung der Dienstleistung
- Sie unterstützen ein Qualifizierungsprojekt mit hohem Ansehen auf dem Markt.

## Vorteile für die Mitarbeiter (RD oder eigene):

- Anerkennung der durch Arbeit erworbenen Kompetenzen von Mitarbeitern, die keine oder keine marktgerechte Ausbildung haben, durch ein Zertifikat
- Qualifizierung läuft automatisch während der Beschäftigung
- Mitarbeiter im Kundeneinsatz erhalten einen persönlichen Qualifizierungspass



Randstad Callflex.

Verleihen Sie Ihrem Unternehmen die richtige Stimme.

# Ein Kundenfeedback



„Randstad ist ein Full-Service-Dienstleister für Call Center Agents, Führungskräfte und weitere Dienstleistungen im Call Center Bereich. Das Unternehmen ist hier breit aufgestellt und kann auf veränderte Nachfrage sehr differenziert reagieren. Randstad ist ein seriöser Dienstleister, dem wir vertrauen.“

Markus Rebitzky, Maincom Telemarketing Services GmbH

# Referenzen/Projekte im Bankenumfeld

- Inhouse Projekt
- Qualifizierungsmaßnahme Kreditsachbearbeiter
- Telemarketingaktionen
- Qualifizierung für den Bereich Mahn/Inkasso
- User helpdesk

'good to know you'



Wir freuen uns auf Ihre Fragen