

GORDELIK AG

Callcenter bekommen Nachwuchsprobleme Customer Service Management als Karriereoption weitgehend unbekannt

Während Unternehmen vieler Branchen an den Universitäten den raren Nachwuchs umwerben, verlässt man sich in Callcentern immer noch mehrheitlich darauf, dass die eine oder andere studentische Aushilfskraft hängen bleibt. Der Beruf des Customer Service Managers ist bei Hochschulabsolventen bislang weitgehend unbekannt und die Unternehmen investieren nicht ausreichend in Employer Branding und Marketing für das Berufsbild. Dies ist das Ergebnis einer aktuellen Befragung der Personalberatung GORDELIK AG, Buxtehude, bei Fachleuten und Beratern der Customer Service Branche.

Dass sich dem ambitionierten Führungsnachwuchs im Customer Service Management interessante Karrierechancen bieten, liegt eigentlich auf der Hand, denn Unternehmen richten nicht nur ihr Angebot, sondern ihre gesamten Prozesse an ihren Kunden aus. Kundenservice, ob auf Dienstleister- oder Unternehmens-Seite, gewinnt damit an Bedeutung und hält Einzug auf der höchsten Management-Ebene. Damit steigen auch die Anforderungen an diejenigen, die in diesem Feld professionell tätig sind.

Im krassen Missverhältnis dazu steht die derzeitige Anziehungskraft der Branche. Akademiker, die dennoch diesen Weg einschlagen wollen, haben es schwer, den richtigen Einstieg zu finden: Regelrechte „Akademiker-Angelegstellen“, wie sie sich die Headhunterin Iris Gordelik wünscht, gibt es kaum. Ein klassischer Einstieg für Hochschulabsolventen im Customer Service Center ist die Position „Assistent/-in der Geschäftsleitung“. Richtig gute Einstiegschancen für Akademiker gibt es eher auf Unternehmens- als auf Dienstleister-Seite, beispielsweise im CRM.

Unternehmen, die Zeichen der Zeit erkannt haben, setzen auf Hochschularbeit sowie eigene Bewerber- und Absolventen-Tage. Dies sei umso wichtiger, als viele Hochschulabsolventen von einer Tätigkeit im Customer Management keine oder falsche Vorstellungen hätten. Vielfach würden auch Angebote aufgrund unattraktiver, weil strukturschwacher Callcenter-Standorte abgelehnt. „Da ist viel Aufklärungsarbeit zu leisten. Wir haben dringenden Nachholbedarf auf allen Ebenen: Strukturen, Employer Branding, Kommunikation der Einstiegsmöglichkeiten und Perspektiven“, so Iris Gordelik.

Stichprobe der Umfrage: nicht repräsentativ, aber aufgrund der Branchen-Expertise der Befragten in der Tendenz aussagekräftig.

Hintergrund:

Die GORDELIK AG (www.gordelik.ag) wurde 2004 gegründet und widmet sich der Vermittlung von Führungskräften und Interim Managern im professionellen Kundendialog und im E-Commerce. Das Unternehmen berät Mandanten in der Personalpolitik, ist damit nicht nur Partner im Finden, sondern auch im Halten qualifizierter Kandidaten. Die GORDELIK AG pflegt Kontakte und langjährige Geschäftsbeziehungen zu fast allen relevanten Marktpartnern der Branche. Das Credo: „No one is closer.“

Kontakt:

Gesa Bormann, Vorstandsassistentin GORDELIK AG
Grüner Wald 5, 21614 Buxtehude
Telefon 04161/72217-11, Fax 04161/72217-20
E-Mail bormann@gordelik.ag