

Vorwort – wir haben eine Idee!

Die Idee zu diesem Buch entstand im Rahmen einer Outbound-Qualifizierungskonzeption für einen Kunden von Commax Consulting. Während unserer Arbeit stellten wir fest, dass es kein fundiertes und spezialisiertes Buch zum Thema Outbound auf dem Markt gab – und sahen gleichzeitig den Bedarf von Führungskräften und Mitarbeitern in den Call Centern an Informationen aus diesem Bereich.

Das Ziel dieses Buches ist es, Ihnen ein umfassendes Nachschlagewerk und Praxisbuch an die Hand zu geben, das viele Beispiele aus den unterschiedlichsten Branchen enthält und Ihnen so Ideen für die eigene Umsetzung liefert. In diesem Buch werden keine technischen Voraussetzungen für Outbound bis ins Detail erläutert, vielmehr stehen der Mensch sowie die Rahmenbedingungen und Vorgehensweisen im Mittelpunkt.

Wir danken allen, die zur Entstehung dieses Leitfadens beigetragen haben,

... den Führungskräften und Geschäftsführern unserer Kunden, mit denen wir spannende und erfolgreiche Projekte durchgeführt haben,

... den vielen Teilnehmern der Trainings, Workshops und Coachings von Commax, die ihre Erfahrungen mit uns teilten, kritisch diskutierten und dadurch unser Know-how immer wieder auf den Prüfstand stellten,

... den Mitarbeitern im commaxeigenen Call Center, die zweisprachige Outbound-Calls für einen unserer Kunden durchführen,

... allen Trainern und Beratern von Commax Consulting für ihren kompetenten Input und ihre Erfahrungen aus den unterschiedlichsten Projekten, insbesondere Christine Müller für die umfangreiche Textredaktion, Susanne Peschke für die kritische Durchsicht, Klaus Perovec und Stefan Behnke für die Recherchearbeit sowie Alexandra Geissler-Hollenbach, Alexandra Tins und Rainer Arlt für ihre Anregungen,

... und den Gastautoren für Beiträge aus ihrer beruflichen Praxis.

Christian Geissler und Rainer Krumm
Commax Consulting AG

Vorwort

zur zweiten, erweiterten Auflage

Die Call-Center-Branche befindet sich in einem deutlichen Umbruch. Das große Volumengeschäft, mit dem einige Center groß geworden sind, verteilt sich auf wesentlich mehr Anbieter, und die Nachfrage nach hoher Qualität und Flexibilität steigt stetig an. Die Wirtschaftslage und die sinkenden Absätze erfordern von viel mehr Centern (egal ob Dienstleister oder internes Center) immer mehr Kompetenz im Bereich Outbound. Das Potenzial, das im Outbound für ganz unterschiedliche Branchen liegt, ist teilweise noch deutlich unausgeschöpft. Andere Branchen neigen fälschlicherweise inzwischen dazu, ihre Kunden mit zu häufigen Anrufen regelrecht zu belästigen. Es gibt also noch viel zu tun im Bereich „Outbound-Praxis“.

Die Resonanz zur ersten Auflage unseres Fachbuches war sehr positiv. Sowohl die Rückmeldungen auf Fachmessen, wie der Call Center World, als auch im direkten Dialog mit den Verantwortlichen und die positiven Rezensionen der Fachpresse haben uns sehr gefreut und zeigen gleichzeitig, wie wichtig dieses Buch für die Call-Center-Branche ist.

In der zweiten, erweiterten Auflage, die Sie hier in den Händen halten, finden Sie weitere Praxisbeiträge von Experten für Experten. Des Weiteren haben wir einige Kapitel inhaltlich erweitert sowie das neunte Kapitel „So nicht! – Fehlerbeispiele aus der Praxis“ ergänzt. Diese Fehlerbeispiele zeigen Ihnen die Fettnäpfchen auf, die in der Praxis lauern und die Sie bei Ihren Kunden unbedingt vermeiden sollten.

Wir bedanken uns bei allen Lesern für ihr Feedback und ihre Anregungen sowie bei unseren Kunden für die vertrauensvolle Zusammenarbeit und die erfolgreiche Einführung vieler Projekte und Outbound-Kampagnen, die wir begleiten und betreuen durften.

Ebenso gilt unser Dank den Kollegen und Mitarbeitern in unserem Unternehmen, der Commax Consulting AG, die engagiert, motiviert und professionell für unsere Kunden an neuen Qualifizierungen und Trainings arbeiten.

Christian Geissler und Rainer Krumm
Commax Consulting AG