

(Free) Call Center. Mit CD-ROM: Analyse und Handlungsempfehlungen (Betriebs- und Dienstvereinbarungen der Hans-Böckler-Stiftung)

Call Center. Mit CD-ROM: Analyse und Handlungsempfehlungen (Betriebs- und Dienstvereinbarungen der Hans-Böckler-Stiftung)

Von Reinhild Reska

audiobook / *ebooks / Download PDF / ePub / DOC



DOWNLOAD



READ ONLINE

Produktinformation -Verkaufsrang: #2415883 in BcherVerffentlicht am: 2006-02-01Abmessungen: 8.39 x .47b x 5.87l, Einband: Taschenbuch105 Seiten | File size: 58.Mb

Von Reinhild Reska : Call Center. Mit CD-ROM: Analyse und Handlungsempfehlungen (Betriebs- und Dienstvereinbarungen der Hans-Böckler-Stiftung) before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Call Center. Mit CD-ROM: Analyse und Handlungsempfehlungen (Betriebs- und Dienstvereinbarungen der Hans-Böckler-Stiftung):

Produktbeschreibung Call Center haben sich mit rasender Geschwindigkeit verbreitet. Sie gehen heute zum Marketing-Werkzeug vieler Unternehmen. Im Zentrum stehen hoch entwickelte Telefonanlagen mit DV-Unterstützung und standardisierten Tätigkeiten für eine qualifizierte Kunden-Beratung. Mithilfe der Technik lassen sich vielfältige Daten erheben und auswerten, auch Mitarbeiterdaten. Daraus ergeben sich Fragen der Leistungs- und Verhaltenskontrolle. Arbeitsverteilung und -geschwindigkeit sind maschinell gesteuert. Ein hoher Krankenstand und eine starke Fluktuation sind die Kehrseite der Medaille. Technischer Aufwand und Geschwindigkeit sind kein Garant für die Leistungsfähigkeit und Qualität von Call Centern. Fachliche Kompetenz, Motivation und Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind die Bausteine zum Erfolg. Dieses Buch hat 81 betriebliche Vereinbarungen ausgewertet, die Regelungen zu allen wichtigen Handlungsfeldern in Call Centern beinhalten. Insbesondere Datenschutz und Persönlichkeitsrechte, Arbeitsorganisation, Arbeitszeit, Gesundheitsschutz und Entlohnungssysteme wurden analysiert. Praktiker erhalten Hinweise für den Abschluss von Vereinbarungen für Call Center.

Kurzbeschreibung Call Center haben sich mit rasender Geschwindigkeit verbreitet. Sie gehen heute zum Marketing-Werkzeug vieler Unternehmen. Im Zentrum stehen hochentwickelte Telefonanlagen mit DV-Unterstützung und standardisierten Tätigkeiten für eine qualifizierte Kundenberatung. Mithilfe der Technik lassen sich vielfältige Daten erheben und auswerten, auch Mitarbeiterdaten. Daraus ergeben sich Fragen der Leistungs- und Verhaltenskontrolle. Arbeitsverteilung und -geschwindigkeit sind maschinell gesteuert. Ein hoher Krankenstand und starke Fluktuation sind die Kehrseite der Medaille. Dieses Buch hat 81 betriebliche Vereinbarungen ausgewertet, die Regelungen zu allen relevanten Handlungsfeldern beinhalten. Insbesondere Datenschutz und Persönlichkeitsrechte, Arbeitsorganisation, Arbeitszeit, Gesundheitsschutz und Entlohnungssysteme wurden analysiert. Praktiker erhalten Hinweise für den Abschluss von Vereinbarungen für Call Center.