

News

Teamleiter trafen sich in Leipzig

von Alexander Jünger



Mehr als 60 Führungsverantwortliche aus Call Centern haben auf dem 6. Teamleitertag rege ihre Erfahrungen untereinander ausgetauscht. Vom 26. bis 27. Juni diskutierten Teamleiter, Personalplaner, Trainer und Call Center-Leiter in Leipzig über aktuelle Themen der Branche.

Die vom Branchenverband CCBenchmarks ausgerichtete Jahrestagung richtete sich erstmals funktionsübergreifend an das gesamte Management-Team in Call Center. Insbesondere die von den Partnerunternehmen T-Online, HVB Direkt und comdirect vorbereiteten Diskussions- und Entwicklungsforen stießen bei den Teilnehmern auf großes Interesse. Der seit nunmehr sechs Jahren regelmäßig durchgeführte Teamleitertag bietet der Branche ein Dialogforum, das in jedem Jahr intensiv genutzt wird. Die diesjährige Tagung in Leipzig stand unter der Schirmherrschaft des sächsischen Ministerpräsidenten Prof. Dr. Georg Milbradt und konzentrierte sich auf das Thema Personalführung im zukunftsorientierten Call Center.

Sehr interessant aus Sicht der Redaktion CallCenterProfi, war eine Podiumsdiskussion am ersten Veranstaltungstag. Hier ging es um das Thema Workforcemanagement und dessen Verbindung zur Führung im Call Center. Fast alle Teilnehmer des Teamleitertages berichteten schließlich von ihren konkreten Erfahrungen und Prozessen der Personaleinsatzplanung und -optimierung. Spannende Einblicke in ganz verschiedene Ansätze und Philosophien, die zeigten: Workforcemanagement hat sehr wohl etwas mit Führung zu tun - allein die Ausgestaltung und Einflussnahme ist von Call Center zu Call Center sehr individuell*.



Daniel Schmidt, Vorstandsvorsitzender CCBenchmarks, bilanziert: "Der intensive Austausch zwischen den verschiedenen Führungsverantwortlichen hat gezeigt, dass die Zeit für das neue, funktionsübergreifende Format reif ist." Dies bestätigen auch die vielfachen positiven Teilnehmerrückmeldungen mit dem Tenor: "Wir haben hier viel mitgenommen, wir kommen wieder!"

Weitere Informationen zum Teamleitertag und Impressionen vom 6. Teamleitertag in Leipzig finden Sie unter:
<http://www.teamleitertag.de/>

* Mehr zum Thema "Was hat Workforcemanagement eigentlich mit Führung zu tun?" lesen Sie in einer der nächsten Ausgaben des CallCenterProfi.