



# Europäische Richtlinien FÜR KUNDENKONTAKTZENTREN



**Im Rahmen des europäischen Sozialdialogs** sind die Sozialpartner — UNI-Europa und ETNO (European Telecommunication Network Operators' Association) - übereingekommen, Richtlinien für die Geschäftstätigkeit der Kundenkontaktzentren im Telekommunikationssektor aufzustellen. Diese Richtlinien sind nun in der folgenden, von den Sozialpartnern getroffenen Vereinbarung enthalten.

# Sozialdialogausschuss für Telekommunikation

Kundenkontaktzentren sind wichtiger Bestandteil des Telekommunikationssektors und befassen sich in der Regel mit einer Reihe von Tätigkeiten, u.a. Verkauf, Service und Fehlermanagement.

UNI und ETNO, die Sozialpartner in diesem Sektor, streben eine Zusammenarbeit an, um Strategien zu entwickeln, die die Zentren dazu anhalten, nach den Grundsätzen der Qualitätsbeschäftigung und eines hohen Kundendienstniveaus zu arbeiten.

UNI und ETNO wünschen, dass alle Akteure in der Gemeinschaft an den Vorteilen des anhaltenden Wachstums der Geschäftstätigkeit der Kundendienstzentren teilhaben.

Kundendienstzentren, die sich tatsächlich für die Zufriedenheit am Arbeitsplatz und die Entwicklung ihrer Beschäftigten engagieren, sind die Zukunft dieses Geschäftsbereichs. Dieses Engagement wird dazu beitragen, die von den Kunden verlangte

hohe Dienstleistungsqualität bereitzustellen. UNI und ETNO verfolgen das gemeinsame Ziel, eine positive Zukunft für die Beschäftigung der Kundendienstzentren zu fördern. Wir haben insbesondere ein gemeinsames Interesse daran, die Investitionen in die Ausbildung und die Qualifikationsentwicklung zu fördern.

Die Arbeit einer Kundendienstfachkraft kann hektisch und anspruchsvoll sein. Kundendienstfachleute müssen über ein hohes Niveau an Kommunikations- und Problemlösungsgeschick verfügen. Sie müssen die Produkte und Dienstleistungen, die sie verkaufen, sehr genau kennen. Sie müssen in der Lage sein, eine Fülle von Datenbanken zu handhaben, die Informationen speichern, organisieren und zusammentragen, auf die effizient zugegriffen werden kann, damit dem Kunden ein Qualitätsdienst erbracht werden kann. Diese Fachleute verschaffen als Experten für die Navigation von Online-Informationen dem Kunden erheblichen Wert.

Für den Erfolg der Kundenkontaktzentren von wesentlicher Bedeutung ist die Verpflichtung sowohl des Unternehmens als auch seiner Beschäftigten zu Flexibilität, die für die Reaktion auf die Erfordernisse der Kunden und die Gewährleistung des Erfolgs der Kundenkontaktzentren äußerst bedeutend ist. Sie ist auch erforderlich, um angemessene Arbeitsbedingungen für die Beschäftigten zu sichern. Ein flexibler Ansatz zur Beschaffung von Personalressourcen wird die Beschäftigung verschiedener demografischer Gruppen beinhalten, die für verschiedene Bedienungsmuster am besten geeignet sind.

Außerdem dürften Beschäftigte, die ein Gefühl für Wohlergehen und Sicherheit haben, dem Kunden und dem Unternehmen verpflichtet sein. Die Unternehmen sollten daher prüfen, wie sie den Beschäftigten behilflich sein können, die Belastung zu reduzieren, die Arbeits- und Familienpflichten miteinander zu vereinbaren.



Ein Qualitätskundendienst und hochqualitative Arbeitsmöglichkeiten hängen von den Investitionen in das Geschäft ab, u.a. auch von den Bemühungen zur Einstellung und Bindung der besten verfügbaren Fachkräfte für Kundendienst und zur Bereitstellung einer laufenden Qualifikationsentwicklung und Ausbildung, sowie von Umschulungs- und Laufbahnmöglichkeiten.

Diese Richtlinien sind umfassende Grundsätze, die sich auf das Kundenkontaktgeschäft beziehen. Ziel dieser Richtlinien ist es, eine hohe Norm für die Geschäftstätigkeit festzusetzen und diejenigen Kundenkontaktzentren anzuerkennen, die sich zu den in dieser Norm enthaltenen Schlüsselgrundsätzen verpflichtet haben. Wir sind davon überzeugt, dass diejenigen, die sich zu diesen Richtlinien verpflichten, in diesem Geschäftsbereich führend und somit für die Kunden, Geschäftspartner, potenziellen Beschäftigten, Arbeitsvermittlungsstellen, die Gemeinschaft und ihre Kunden attraktiv sein werden. Wir verfolgen das Ziel, alle Arbeitgeber, die Kundenkontaktzentren betreiben, zu diesen Richtlinien zu verpflichten.



# Schlüsselgrundsätze

- ▶ Bereitstellung einer vorzüglichen Dienstleistungsqualität für die Kunden gemäß ihren Erfordernissen.
- ▶ Bereitstellung hochqualitativer Arbeitsplatzbedingungen.
- ▶ Die Leistungsziele sollen auf einem Ansatz beruhen, der die Qualität des Anrufs und die Zufriedenheit des Kunden sowie quantitative Maßstäbe für die Kontrolle und die Bearbeitungszeit des Anrufs umfasst.
- ▶ Der Zugang zu Best-Practice-Systemen für Kontaktzentren, Wissensmanagement und Technologie soll die den Kunden erbrachten Dienstleistungen verbessern.
- ▶ Im Falle, dass neue Technologien oder Produkte eingeführt werden, die neue Fertigkeiten oder Qualifikationen erfordern, ist die Bindung und Umschulung bestehender Mitarbeiter/innen nach Möglichkeit vorrangig zu behandeln.
- ▶ Vorzügliches Niveau des Umgangs mit den Menschen, ein schließlich regelmäßiges Coaching, Bewertungen und Ausbildungs- und Entwicklungspläne, u.a. Ausbildung für Führungskräfte und Teamleiter, Personalpolitik und -praxis, insbesondere hinsichtlich des effizienten Stressmanagements.
- ▶ Eine Arbeitsorganisation, die den entsprechenden Betriebsräten und Arbeitnehmervertretern sowie den nationalen Rechtsvorschriften und Tarifverträgen Rechnung trägt, um die Mitteilung von Veränderungen in der Unternehmenspolitik und der Produktentwicklung vor deren Einführung zu ermöglichen.
- ▶ Unterrichtung und Anhörung der entsprechenden Arbeitnehmervertreter bezüglich der Strategie und Politik der Kundenkontaktzentren.
- ▶ Personalbestand und Bedienungsmuster, die ein effektives Gleichgewicht zwischen den Erfordernissen der Kunden und der in den Kontaktzentren Beschäftigten herstellen.
- ▶ Anwendung aller einschlägigen Rechtsvorschriften der Europäischen Union sowie der nationalen Rechtsvorschriften und Tarifverträge.
- ▶ Einhaltung der in der IAO-Erklärung über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit verankerten Kernarbeitsnormen.
- ▶ Die Beschäftigten der Kundenkontaktzentren müssen auf alle angewandten Regelungen zur Leistungsüberwachung aufmerksam gemacht werden.
- ▶ Die Beschäftigten der Kundenkontaktzentren haben ein Recht auf Gewerkschaftsmitgliedschaft, einschließlich des Rechts, gemäß den einschlägigen Gesetzen und Tarifverträgen mit den Gewerkschaften in Verbindung zu stehen und Mitteilungen von den Gewerkschaften und Betriebsräten zu erhalten.



**UNI GLOBAL UNION IST** die Globale Gewerkschaft für Fach- und Dienstleistungsberufe. Sie vertritt 900 Gewerkschaften und 20 Millionen Mitglieder weltweit.

**UNI ICTS** - Informations- und Kommunikationstechnologie und damit verbundenen Dienstleistungen:

[icts@uniglobalunion.org](mailto:icts@uniglobalunion.org)

+41 22 365 21 00

[www.uniglobalunion.org](http://www.uniglobalunion.org)

**ETNO IST** der führende europäische Berufsverband der großen Telekommunikationsbetreiber.

[etno@etno.be](mailto:etno@etno.be)

Tel: + 32 2 219 3242

[www.etno.eu](http://www.etno.eu)

## Vorteile

UNI und ETNO vertreten die Ansicht, dass die Umsetzung der obigen Grundsätze sowohl für die Kundendienst-Fachleute als auch die Unternehmen insgesamt vorteilhaft ist, wie aus folgender Aufstellung hervorgeht.

### Kundendienst-Fachleute

- ▶ sind infolge der Bereitstellung angemessener Dienstleistungen mit der Arbeit zufriedener
- ▶ erhalten eine angemessene Ausbildung
- ▶ gelangen in den Genuss einer angemessenen Laufbahnentwicklung
- ▶ arbeiten in einer angenehmen, sicheren Umgebung.

### Kundenkontaktzentren

- ▶ erlangen einen Ruf als Bereitsteller zuverlässiger Qualitätsdienste
- ▶ haben Zugang zu einem Bestand gut ausgebildeter, professioneller Beschäftigter
- ▶ binden erfahrene Beschäftigte infolge reduzierten Personalwechsels.

