

Expertengespräch ‚Weiterbildung Führungskräfte‘

Qualifizierung von Führungskräften in einer ‚Lernenden Organisation‘

Wilhelmshaven, im Oktober 2008. Laut einer aktuellen Studie der Hochschule Bremerhaven* bilden nur 57,14 Prozent der befragten Call Center ihre Führungskräfte oberhalb der Teamleiter-Ebene weiter. Juma Boos, Director Training & Quality Central Europe bei Sykes erläutert im Expertengespräch mit dem Journalisten Klaus W. Jereb, warum das in ihrem Unternehmen ganz anders aussieht. Und wie Kunden und Mitarbeiter gleichermaßen von einer ‚Lernenden Organisation‘ profitieren.

[*www.hs-bremerhaven.de/Call_Center_Studie_belegt_Defizite_in_der_Weiterbildung_von_Fuehrungskraeften.html](http://www.hs-bremerhaven.de/Call_Center_Studie_belegt_Defizite_in_der_Weiterbildung_von_Fuehrungskraeften.html)

Klaus W. Jereb: Was versteht Sykes unter dem plakativen Begriff ‚Lernende Organisation‘?

Juma Boos: Seit der Gründung von Sykes im Jahr 1977 hat das Unternehmen eine Multichannel-Ausbildung entwickelt, wie sie in dieser konsequenten Ausprägung wohl in keinem anderen Callcenter-Unternehmen existiert. Wir nutzen dabei die 30jährige Callcenter-spezifische Erfahrung, die wir in mittlerweile über 50 Trainingszentren auf vier Kontinenten gesammelt haben. Gemäß unserer Philosophie ‚Think global, but train local‘.

Jereb: Auch andere große Unternehmen haben weltweit ihre Trainingszentren. Was ist denn das Besondere bei Sykes?

Juma Boos: Erst vernetztes Denken ermöglicht Transferleistungen. Im Klartext: Mit einem Trainer-Netzwerk bündeln wir die Expertise aller Trainingszentren. Dabei sorgen wir durch standardisierte Feedback Loop-Prozesse für einen kontinuierlichen und effizienten Wissenstransfer. Dazu gehören neben der Bereitstellung einer Best Practise-Trainingsplattform auch der konstante Austausch zwischen den verantwortlichen regionalen Trainingsdirektoren und eine permanente Anpassung der

Expertengespräch ‚Weiterbildung Führungskräfte‘

Führungskräfte-Trainings an den operativen Bedarf. Eben keine Theorie, sondern Praxis pur: Wir trainieren das Handwerk und verstehen unsere Führungskräfte-Trainings als Beitrag zum Performance-Improvement.

Jereb: Die Studie besagt auch, dass Schulungen für Agents und Teamleiter inzwischen fast selbstverständlich sind, Führungskräfte aber noch viel zu kurz kommen. Wie sieht das bei Sykes aus?

Juma Boos: Unsere gesamte Aus- und Weiterbildung ist im Rahmen eines Curriculums fixiert. In der Praxis haben unsere Führungskräfte Zugriff auf ein komplettes Paket. Dazu gehört ein eLearning-Programm, genannt Ulearn, mit 50 Trainings-Modulen, Präsenztrainings, Blended Learning-Programmen, Workshops, Workbooks und natürlich auch externen Ausbildungsprogrammen. Unter anderem haben wir einzelne Trainingsmodule des renommierten ‚International Customer Management Institute‘ (ICMI) in unser Curriculum integriert und bieten diese unseren Führungskräften als festen Bestandteil der Ausbildung an.

Die standardisierten Lernprogramme stehen sowohl dem mittleren Management und dem Account Management als auch den Direktoren zur Verfügung. Alle Führungskräfte müssen zum Beispiel unser Team-Manager-Programm absolvieren. Wir können also mit Fug und Recht behaupten, dass bei SYKES nahezu 100 Prozent der Führungskräfte systematisch und fundiert geschult werden. Mit Trainingsprogrammen, die sich an der Lernphysiologie des Menschen sowie an modernen, lerndidaktischen Ansätzen orientieren.

Jereb: Der Bereich Personalentwicklung ist sehr eng mit Themen wie Qualität und Zertifizierung verknüpft. Wie stellt Sykes die Qualität seiner Weiterbildung sicher?

Juma Boos: Der konzerneigene Qualitätsstandard ‚SSE‘ (Sykes Standard of Excellence) bildet Trainingsqualitätsmanagement-Prozesse ab und sorgt über entsprechende Tools und Datenbanken für eine fortlaufende Verbesserung der Inhalte. Unser systemischer Ansatz – von der Entwicklung der Trainingskonzepte durch ausgebildete Trainings-Designer bis hin zum strategischen Trainingsmanagement - ist gerade deshalb so erfolgreich, weil alle Mitarbeiter in die

Expertengespräch ‚Weiterbildung Führungskräfte‘

Prozesse eingebunden sind. Im Übrigen empfiehlt die COPC Incorporation (Customer Operations Performance Center) unsere Best Practise-Trainingsmethodik.

Jereb: Laut Studie greifen die meisten Unternehmen häufig auf externe Trainer zurück. Wie gehen Sie vor?

Juma Boos: In erster Linie verfügen wir über ein eigenes, nationales und internationales Trainer-Netzwerk. Aber erst die Kombination aller Einzelbausteine führt zum Erfolg.

Jereb: Was haben die Kunden davon, das Sykes offensichtlich viel Zeit, Geld und Ressourcen in Aus- und Weiterbildung investiert?

Juma Boos: Unsere Auftraggeber stellen immens hohe Anforderungen. Daher müssen wir die Qualität unserer Dienstleistung ständig nachweisen, zum Beispiel durch wöchentliche Mystery Calls oder Endkunden- und Kundenzufriedenheitsbefragungen. Ein konkretes Beispiel macht den Nutzen für unsere Auftraggeber aber viel deutlicher: Für eine Großbank haben wir Trainingsansätze des Auftraggebers adaptiert, in Kooperation mit den Produktentwicklern neue Trainingsprogramme erarbeitet und Customer-Care Center tauglich aufgesetzt. Das Ergebnis war mehr als überzeugend: Das neue Training im Online-Servicebereich war bereits nach sechs Wochen erfolgreicher als die externen Trainings des Kunden nach drei Jahren!

Klaus W. Jereb: Vielen Dank für das Gespräch!

(ca. 4.970 Zeichen inkl. Leerzeichen)

Weitere Informationen unter:

www.sykes.de

Expertengespräch ‚Weiterbildung Führungskräfte‘

Über Juma Boos, Director Training & Quality Central Europe bei SYKES

Juma Boos startete 1995 als Diplom-Pädagogin und NLP-Business-Master am SYKES-Standort in Wilhelmshaven mit dem Aufbau einer Ausbildungsabteilung. Sie entwickelte in der Folge zahlreiche innovative Trainingsprogramme sowie Qualifizierungsmaßnahmen für Callcenter-Agenten und -Führungskräfte. Unter ihrer Federführung entstand das erste Curriculum für den Lehrberuf zum Callcenter-Kaufmann in Deutschland. Aufgrund ihrer umfassenden Kenntnisse der strategischen Personalentwicklung und relevanter Managementsysteme wie Balanced Scorecard und COPC (Customer Operations Performance Center) wechselte Juma Boos 1999 in die Geschäftsleitung, um am Standort Wilhelmshaven ein zweites SYKES Callcenter mit 560 Mitarbeitern zu eröffnen und zu leiten. Die Übernahme weiterer Callcenter folgte.

Nach ihrer Tätigkeit in der Geschäftsführung einer österreichischen Großbank in Wien – verantwortlich für die Bereiche Customer Care mit den Schwerpunkten Reorganization sowie People Development – kehrte Juma Boos 2001 an den SYKES-Standort Wilhelmshaven zurück. Ihre Aufgabe: die konzernweite Einführung eines neuen strategischen Trainings- und Qualitätsmanagement-Konzeptes für die Region Central Europe sowie Schweden und Finnland konzeptionell als auch organisatorisch voranzutreiben. Unter ihrer Leitung agiert nunmehr ein Team von Trainern und QM-Consultants an der überfachlichen, strukturierten Ausbildung der Mitarbeiter und Führungskräfte von SYKES. Hinzu kommen Implementierung und Optimierung weltweit erprobter „best-practice“ Managementsysteme.

Expertengespräch ‚Weiterbildung Führungskräfte‘

Über SYKES

SYKES betreibt weltweit über 50 Contact Center, unterstützt mehr als 30 Sprachen und bearbeitet mit rund 30.000 Mitarbeitern in 20 Ländern mehr als eine Million Kundenkontakte pro Tag. Damit gehört das 1977 in den USA gegründete Unternehmen zu den weltweit führenden Anbietern von ganzheitlichen Managementlösungen für die Kundenbetreuung. Seit 1997 ist SYKES auch auf dem deutschen Markt präsent: SYKES Enterprises Deutschland verfügt über langjährige, fundierte Erfahrung in Customer Care- und Help-Desk-Services und betreibt drei Contact Center in Bochum, Pasewalk und Wilhelmshaven. SYKES konzentriert sich auf Inbound-Dienstleistungen und Kundenservice für die Bereiche Telekommunikation, Informationstechnologie (IT), Finanzdienstleistungen und Konsumgüter. Weltweit verfolgt SYKES eine konsequente Leistungsmanagement-Strategie, bei der die Kundenzufriedenheit im Mittelpunkt steht. Die Auftraggeber wissen den Wert, den SYKES zu ihren Unternehmen beisteuert, zu schätzen – und belohnen den international mehrfach ausgezeichneten Service von SYKES mit langjähriger Kundentreue. SYKES Enterprises, Incorporated (SYKES), hat seinen Unternehmenssitz im US-amerikanischen Tampa (Florida). Seit 1996 ist SYKES ein börsennotiertes Unternehmen und wird an der NASDAQ unter dem Kürzel "SYKE" gehandelt.

Mehr Info für Redaktion/ Leser:

SYKES Enterprises Bochum GmbH & Co. KG

Ansprechpartner: Stefan Reisner

Telefon: 0234 – 53983 50

E-Mail: stefan.reisner@sykes.com

Internet: www.sykes.de

Redaktionskontakt: nicolai.jereb@comfact.de