

Mitarbeiterbindung Und Commitment Im Call Center-bereich - Susanne Klasen

[DOWNLOAD HERE](#)

EinleitungFast tÄfÄglich wird irgendwo auf der Welt ein neues Call Center erÄfÄffnet. Nicht nur in Deutschland haben inzwischen mehrere hunderttausend Mitarbeiter eine Anstellung in dieser zukunftstrÄfÄchtigen und noch immer stetig wachsenden Branche gefunden. (Aus rein sprachlichen GrÄfÄnden wird im Verlauf des Textes auf die Doppelbenennung weiblicher und mÄfÄnnlicher Bezeichnungen verzichtet, selbstverstÄfÄndlich sind sowohl die Mitarbeiter als auch die Mitarbeiterinnen in den Kontext integriert). Die Situation bezÄfÄglich der Anforderungen an die Standards von Dienstleistungen hat sich massiv verschÄfÄrft. Call Center ÄfÄbernehmen hier eine Reihe verschiedener Aufgaben und sind aus der modernen Service- und Dienstleistungslandschaft nicht mehr wegzudenken. Abb. 1 [Abbildung in der Downloaddatei vorhanden] In dieser Hausarbeit soll es vor allem um die MÄfÄglichkeiten einer effizienten Mitarbeiterbindung und daraus resultierende Anforderungen an das interne Personalmarketing gehen, da gerade in dieser Berufssparte die Fluktuation ausgesprochen hoch ist. Der Begriff Commitment spielt in diesem Zusammenhang eine wichtige Rolle. Aussagen von Mitarbeitern wie zum Beispiel 'Wir sind dauernd zuwenig KrÄfÄfte...die Warteschlange ist immer voll...Kunden sind unzufrieden, weil wir ihnen nicht weiterhelfen kÄfÄnnen...' mÄfÄssen ernst genommen werden. Sie sind ein Alarmzeichen und ziehen in den meisten FÄfÄllen folgenschwere Konsequenzen nach sich. Daher soll auch der Frage nachgegangen werden, welche Rolle das ZugehÄfÄrigkeitsgefÄfÄhl der Mitarbeiter an das Unternehmen spielt, wie dieses entsteht. MÄfÄgliche GrÄfÄnde und Ursachen fÄfÄr die Abwanderungsproblematik werden aufgezeigt, gleichwohl geeignete LÄfÄsungsansÄfÄtze vorgestellt, um diesem Defizit in der Praxis zu begegnen.Bei der Literaturrecherche war besonders auffÄfÄllig, daÄfÄ sich ein GroÄfÄteil ÄfÄberwiegend immer noch fast ausschlieÄfÄlich mit technischen und quantitativen Aspekten im Call Center-Bereich beschÄfÄftigt, beispielsweise wie sich das Anrufvolumen weiter steigern lÄfÄt. Was das Personalmarketing angeht, wird hÄfÄufig, wenn ÄfÄberhaupt nur auf Bereiche des externen Personalmarketings, der Personalbeschaffung eingegangen. Der Problematik der Abwanderung vieler

Mitarbeiter wird heute noch immer zu wenig Betrachtung geschenkt, in der Regel mit wenigen SÄfÄtzen abgehandelt, was kaum nachvollziehbar ist, angesichts der Folgen...Author: Klasen, Susanne Publisher: GRIN Verlag Illustration: N Language: GER Title: Mitarbeiterbindung und Commitment im Call Center-Bereich Pages: 00018 (Encrypted PDF) On Sale: 2004-01-01 SKU-13/ISBN: 9783638302104 Category: Social Science : Sociology - General

[DOWNLOAD HERE](#)

Similar manuals:

[BRD Germany Bavaria Upper Bavaria Capitol Of Bavaria Odeons Square Hall Of Generals With Lion And The Theatiner Church Towers Of Theatiner Church](#)

[Munich, DEU, 20. May 2005 - Donnersberger Bridge In Munich, On Right Hand Side Is The General Customs Office Visible.](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand N](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand N](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand N](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate General Staff Building To The Big Square](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columne Built In 1834 Near Eremit](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columne Built In 1834 Near Eremit](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columne Built In 1834 Near Eremit](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columne Built In 1834 Near Eremit](#)

[GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square](#)

[GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Column Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand N](#)

[GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Column Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand Near Eremitage](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Big Square With Alexander Column Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand And The Building Of General Staff And The](#)

[White Nights, GUS Russia St Petersburg 300 Years Old Venice Of The North At The Royal Field Memorial For Generalism Alexander Suworow](#)

[Privat Jet Behind A Security Fence At General Aviation Area At Munich Airport Bavaria Germany](#)

[Sarcastic Sign For Welcoming People At The Lonesome Military Station QuotGeneral Eugenio Agarrayquot At The Deserted Border Between Paraguay And Bolivia, Gran Chaco Welcome At General Eugenio Agar](#)

[Statue Of General Jose Gervasio Artigas, Plaza Uruguay, Asuncion, Paraguay](#)

[General Sherman Tree Sequoiadendron Giganteum In The Giant Forest, Sequoia NP, California, USA](#)

[Former Official Residence Of Ho Chi Minh, Former Residence Of The French Governor General During The Days Of French Indochine, Hanoi, Vietnam](#)

[General Store At Kyauk Myaung, Myanmar](#)

[General Sherman 275 Ft Or 83.8 M, The Worlds Tallest Giant Sequoia Sequoiadendron Giganteum, Sequoia National Park, California, USA](#)

[General Sherman 275 Ft Or 83.8 M, The Worlds Tallest Giant Sequoia Sequoiadendron Giganteum, Sequoia National Park, California, USA](#)

[General Sherman 275 Ft Or 83.8 M, The Worlds Tallest Giant Sequoia Sequoiadendron Giganteum, Sequoia National Park, California, USA](#)

[Brick Building Of The Former General German Shipbuilders Society, Hamburg, Germany, Europe](#)

[Statue Of Military Commander And General Mark Anthony, Marc Anton, Marcus Antonius By Arthur Strasser, Vienna, Austria, Europe](#)

[Consult Decision Relevant General Emperors Hire.jpg](#)

[Giant Zittau Onion, Historical Illustration From: Theodore Long: Allgemeines Illustriertes Gartenbuch, General Illustrated Garden Book, Vol 2, 1902, P. 150, Fig 151](#)

[Musk Strawberry, Historical Illustration From: Theodore Long: Allgemeines Illustriertes Gartenbuch, General Illustrated Garden Book, Vol 2, 1902, P. 347, Fig 275](#)

[Historic Buildings, General Store, Klondike Gold Rush, Front Street, Dawson City, Yukon Territory, Canada](#)

[CliffsTestPrep CSET: Social Science - , Shana Pate](#)

[Microfoundations Of Financial Economics: An Introduction To General Equilibrium Asset Pricing - Yvan Lengwiler](#)

[The General And His Daughter - Barbara Fauntleroy](#)

[Through Blood & Fire: Selected Civil War Papers Of Major General Joshua Chamberlain - Mark Nesbitt](#)

[Max Weber's Comparative-Historical Sociology Today: Major Themes, Mode Of Causal Analysis, And Applications - Kalberg](#)

[Philosophy Of Social Science - Alexander Rosenberg](#)

[The Quotable Atheist: Ammunition For Nonbelievers, Political Junkies, Gadflies, And Those Generally Hell-Bound - Jack Huberman](#)

[GRE The Official Guide To The Revised General Test With CD-ROM, Second Edition - Educational Testing Service](#)

[Stealing Secrets: How A Few Daring Women Deceived Generals, Impacted Battles, And Altered The Course Of The Civil War - H. Donald Winkler](#)

[E-Study Guide For: Essentials Of Sociology, A Down-to-Earth Approach By James M. Henslin, ISBN 9780205763122 - Cram101 Textbook Reviews](#)

[E-Study Guide For: Sociology In A Changing World By William Kornblum, ISBN 9781111301576 - Cram101 Textbook Reviews](#)

[E-Study Guide For: The Real World: An Introduction To Sociology By Kerry Ferris, ISBN 9780393933529 - Cram101 Textbook Reviews](#)

[E-Study Guide For: Sociology : The Core By Michael Hughes, ISBN 9780073528199 - Cram101 Textbook Reviews](#)

[E-Study Guide For: Sociology By Richard T. Schaefer, ISBN 9780073209470 - Cram101 Textbook Reviews](#)

[Engaging Musical Practices: A Sourcebook For Middle School General Music](#)

[Course In General Linguistics - Ferdinand De Saussure](#)

[Sociology Of Globalization: Cultures, Economies, And Politics](#)

[American Decorations \(1862-1926\) Volume 1 - The Office Of The Adjutant General Of Th](#)

[Napoleon As A General - Volume I - Yorck Von Wartenburg](#)