

Jeder Unternehmer mit einem Kundenservice war wahrscheinlich schon einmal in der Situation:
Die Leitung des Kundenservice steht im Büro und fordert mehr Personal, da dessen Abteilung am Limit ist.

Als Begründung wird da i.d.R. die gesamte Litanei an Aufgaben und Schnittstellen-Problemen aufgezählt, die vom Kundenservice täglich bewältigt werden müssen.

An dieser Stelle sei betont: Selbstverständlich muss der Kundenservice eines Unternehmens mit breitem Produktportfolio eine Menge Arbeitsaufkommen bewältigen. Auftrags- und Reklamations-Abwicklung, telefonische und schriftliche Kundenanfragen, Mailings, Retouren-Management, und und und....

Womöglich gibt es im Unternehmen auch noch unterschiedliche Kunden-Typen (B2B und B2C-Kunden), die jeweils eigene Anforderungen in der Betreuung an den Innendienst stellen.

Doch ist zusätzliches Personal wirklich die >beste< Lösung für Ihr Auslastungsproblem?

- Zusätzliches Personal ist ggf. nicht im Budget mit eingeplant
- Der Weg zu zusätzlichem Personal ist über den herkömmlichen Weg kosten- und zeitintensiv
- Neue Mitarbeiter müssen erst eingearbeitet werden und sind frühestens nach 3-6 Monaten bei 100% Performance; bis dahin stellen sie u.U. sogar eine zusätzliche Belastung für die Abteilung da.

Oftmals gibt es innerhalb des Teams feste Zuständigkeiten für unterschiedliche Aufgaben.
Beispielsweise: Die eine Hälfte des Teams betreut die B2B-Kunden, die andere Hälfte die B2C-Kunden. Oder: Die eine Hälfte bearbeitet Neukundenaufträge, die andere Hälfte betreut das Service-/Reparatur-Geschäft.

Das Problem: In der Praxis sind nie alle Bereiche gleichmäßig frequentiert.

Das hat zur Folge, dass auch innerhalb Ihres Kundenservice die eine Hälfte dem Arbeitsaufkommen nicht mehr Herr wird, während die andere Hälfte vorzeitig in den Feierabend geht.

Das führt nicht nur zur Unzufriedenheit eines großen Teils Ihrer Kunden, sondern auch zu Frust innerhalb des Teams.

Was können Sie also tun, um zukünftig Ihre Ressourcen optimal zu nutzen?

Die Lösung: „Alle machen alles“

- Alle anfallenden Aufgaben werden „first-in-first-out“ bearbeitet (keine unnötigen Verzögerungen)
- Alle Mitarbeiter sind gleichermaßen ausgelastet; Sie vermeiden Überlastung aber auch unnötigen Leerlauf.
- Vertretungsregelungen unter den Mitarbeitern sind einfacher umzusetzen, da es keine „Insel-Kenntnisse“ gibt, die nur ein Mitarbeiter alleine hat. (Machen Sie sich nicht von einzelnen Mitarbeitern abhängig!).
- Ihre Mitarbeiter sind breiter qualifiziert und bringen Ihnen einen größeren Nutzen.
- Der Bedarf an zusätzlichem Personal ist qualifizierter zu bewerten, da alle vorhandenen Ressourcen zuvor maximal ausgeschöpft wurden.

Sie möchten gerne die Struktur in Ihrem Vertriebsinnendienst ändern und benötigen einen individuellen Fahrplan für Ihre Situation?

Dann kontaktieren Sie mich gerne

und wir sprechen drüber!