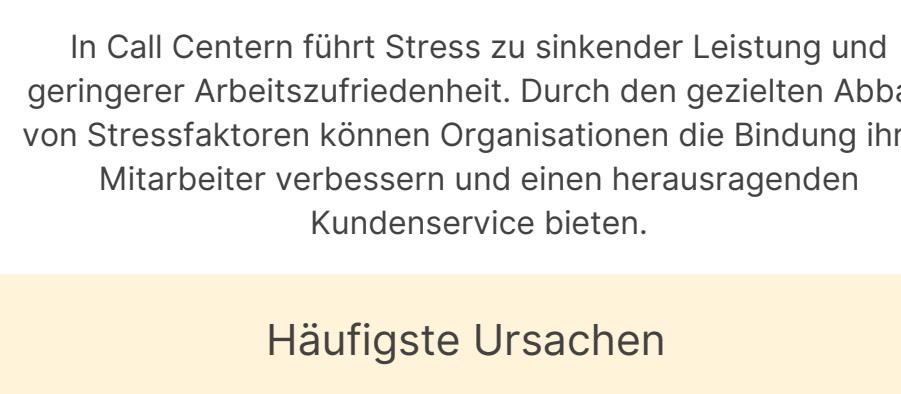


Burnout im Contact Center und was Sie dagegen tun können

“Burnout ist ein Syndrom, das durch chronischen Stress am Arbeitsplatz entsteht, der nicht erfolgreich bewältigt wird”

Weltgesundheitsorganisation (WHO)



In Call Centern führt Stress zu sinkender Leistung und geringerer Arbeitszufriedenheit. Durch den gezielten Abbau von Stressfaktoren können Organisationen die Bindung ihrer Mitarbeiter verbessern und einen herausragenden Kundenservice bieten.

Häufigste Ursachen

- | | | |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 Dauerhaft (zu) hohe Auslastung | 5 Wenig Selbstbestimmung bei der Arbeit selbst | x2.3
der Mitarbeiter, die unfair behandelt werden, leiden häufiger unter Burnout |
| 2 Unrealistische Leistungsziele | 6 Unfaire Behandlung | |
| 3 Monotone oder wenig anspruchsvolle Arbeit | 7 Umgang mit verärgerten Kunden | |
| 4 Wenig Mitspracherecht bei der Planung, z.B. eigene Dienstpläne | 8 Übermäßige, unüberschaubare Arbeitsbelastung | |

Konsequenzen

- | | |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 1 Erhöhter Nachbearbeitungsaufwand bzw. After-Call-Work (ACW) | 4 Schlechter Ruf |
| 2 Geringe Produktivität | 5 Anhäufung von Fehlern |
| 3 Geringe Kundenzufriedenheit | 6 Kosten als Folge von Mitarbeiterfluktuation |

Fluktuationsrate von Callcenter-Agenten weltweit

Kosten für die Neubesetzung eines Frontline-Agenten in Höhe seines Jahresgehalts

der Kunden wechseln nach schlechten Kundenerlebnissen die Marke

Maßnahmen zur Minderung von Burnout

- | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | |
| Signale erkennen
frühzeitig und einfühlsam einzugreifen | Ungerechte Behandlung ansprechen
um Moral und Vertrauen im Team zu stärken | Mikromanagement vermeiden
um Autonomie am Arbeitsplatz zu fördern |
| | | |
| Realistische Ziele setzen
zur Steigerung der Motivation und Produktivität | Kommunikation verbessern
und sicherstellen, dass Rollen, Aufgaben und Erwartungen für jeden deutlich sind | In professionelle Software investieren
um Burnout bereits bei der Planung zu vermeiden |

Maßnahmen zur Minderung von Burnout mit Workforce-Management-Software

- | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | |
| Präzise Prognosen
um sowohl Überlastung als auch Unteraktivität vorzubeugen | Multi-Skill-Management
zur Steigerung des Engagements und der Planungseffizienz | Transparente Arbeitszeiten
zur Unterstützung der Work-Life-Balance |
| | | |
| Flexible Planung
zur Steigerung der Arbeitszufriedenheit | Kontinuierliche Weiterbildung
zur Förderung des beruflichen Wachstums und der Motivation | Schichtgebote und Schichttausch
für mehr Mitspracherecht, Autonomie und Fairness |

“Durch den Einsatz von Peopleware konnte Thomas Cook seine Auslastung in allen Abteilungen im Durchschnitt von 93 % auf 86,5 % senken und so das Burnout-Risiko drastisch reduzieren.”



Im E-Book „**Burnout bei Contact Center-Mitarbeitern reduzieren - Der ultimative Leitfaden**“ erhalten Sie Antworten:

- Welche Schritte sollten Führungskräfte unternehmen, um Burnout vorzubeugen?
- Was können Sie tun, um Burnout in Ihrem Contact Center zu reduzieren?
- Wie kann durch richtiges Personalmanagement Burnout vorgebeugt werden?

[Download](#)

peopleware.com