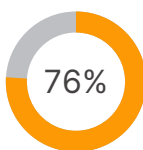


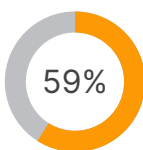
Burnout im Contact Center und was Sie dagegen tun können

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

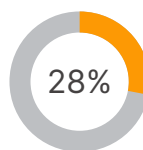
Weltgesundheitsorganisation (WHO)



aller Mitarbeiter erlebten bereits Burnout-Symptome



aller Arbeitnehmer sind Burnout-gefährdet



der Mitarbeiter stehen kurz vor einem Burnout

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.

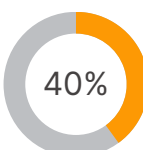
Häufigste Ursachen

- | | |
|--|--|
| 1 Dauerhaft (zu) hohe Auslastung | 5 Wenig Selbstbestimmung bei der Arbeit selbst |
| 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 |

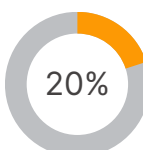
x2.3
der Mitarbeiter, die unfair behandelt werden, leiden häufiger unter Burnout

Konsequenzen

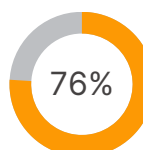
- | | |
|---|---|
| 1 Erhöhter Nachbearbeitungsaufwand bzw. After-Call-Work (ACW) | 4 Schlechter Ruf |
| 2 Geringe Produktivität | 5 Anhäufung von Fehlern |
| 3 Geringe Kundenzufriedenheit | 6 Kosten als Folge von Mitarbeiterfluktuation |



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 eingzugreifen



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