

## HANDBUCH KUNDENMANAGEMENT: IRIS GORDELIK ZEIGT PERSPEKTIVEN IM KUNDENDIALOG AUF

In dem 2008 in dritter Auflage erschienenen Standardwerk „Handbuch Kundenmanagement“ (Hrsg. Armin Töpfer, TU Dresden) hat sich Iris Gordelik als Co-Autorin engagiert. In ihrem Beitrag „Vom Aschenputtel an die Unternehmensspitze – Der Aufstieg des professionellen Call Center-Managements“ fasst sie eingangs die Entwicklung des Kundenbindungs-Managements seit den Anfängen in den 80ern zusammen. In der Gegenwart angekommen, gibt Iris Gordelik schließlich auf der Basis ihrer persönlichen Erfahrung und Insights Perspektiven für die Branche und ihre Professionals. Ihre These: Customer Management war bislang Auftragnehmer der verschiedenen Funktionsbereiche und wird in Zukunft Auftraggeber sein. Das ehemalige Aschenputtel zieht in die Unternehmensspitze ein!“

Gordeliks Thesen und Prognosen werden bestätigt durch die langwierige, aber dennoch stetig fortschreitende Entwicklung der Unternehmen vom Hersteller-Betrieb hin zum Kunden-fokussierten Anbieter. Der Handlungsdruck, der derzeit schon extrem wettbewerbsintensive Branchen wie Telekommunikation oder Versorger antreibt, wird sich laut Gordelik ausbreiten. Dafür sieht Gordelik die Unternehmen jedoch im Personalbereich noch nicht hinreichend gerüstet: „Was nutzt es, wenn die Personalrekrutierungskonzepte in Personalabteilungen bisher auf Mechaniker, Produktexperten oder Bürokaufleute ausgerichtet sind, sich diese Konzepte aber nicht auf die zu rekrutierenden Mitarbeiter im Customer Service anwenden lassen? Welche Folgen hat es, wenn sich hochkarätige Universitätsabsolventen immer noch für Lieblingsarbeitgeber wie BMW oder SAP, nicht aber für Call Center-Agenturen wie D+S, Walter oder avarto entscheiden? Welche Kosten entstehen, wenn IT-Abteilungen zwar State-of-the-Art-Systeme integrieren, jedoch am Kunden-Kommunikationsverhalten völlig vorbei entscheiden?“

Den professionellen Kundendialog insgesamt, ob auf Seiten der Dienstleister oder auch in Eigenregie in den Unternehmen sieht Gordelik im Gespräch mit Meinungsbildnern und Medienvertretern als hochinteressante Karriereoption für High Potentials – allerdings als bislang noch völlig unentdeckte. Damit ist nicht die Karriere vom Tellerwäscher, sprich Call Center Praktikant, zum Teamleiter gemeint. Vielmehr sieht Gordelik die Kenntnisse und Motive, die in diesem Bereich erworben werden können, als Bedingung für eine Karriere im oberen Management erfolgreicher, weil Kunden-fokussierter, Unternehmen an.

# GORDELIK AG



Insgesamt, so Gordelik, werde die Branche nach der mühevollen Aufarbeitung der gegenwärtigen Image- und Identitätskrise einen enormen Aufschwung erleben: „Attraktive, hoch qualifizierte und damit gut bezahlte Aufgaben, außergewöhnlich vielversprechende Perspektiven für Führungskräfte und Kundenmanagement als höchste Priorität der Unternehmensführung – wir sind auf einem guten Weg!“

Die **GORDELIK AG** ([www.gordelik.ag](http://www.gordelik.ag)) wurde 2004 gegründet und widmet sich ausschließlich der Vermittlung von Führungskräften und Interim Managern im professionellen Kundendialog. Das Unternehmen berät Mandanten in der Personalpolitik, ist damit nicht nur Partner im Finden, sondern auch im Halten qualifizierter Kandidaten. Alle Berater bei der **GORDELIK AG** verfügen über fundierte Erfahrungen in Customer Service Organisationen und E-Commerce. Die **GORDELIK AG** pflegt Kontakte und langjährige Geschäftsbeziehungen zu fast allen relevanten Marktpartnern der Branche. Das Credo: „No one is closer.“ Die Unternehmensgründerin Iris Gordelik (45) leitet das Unternehmen. Sie begann ihre Karriere vor über 25 Jahren und war für zahlreiche Callcenter sowie im Recruitment tätig, bevor sie 2004 ihr eigenes Unternehmen eröffnete.

## **Kontakt:**

Gesa Bormann  
Vorstandsassistentin **GORDELIK AG**  
Grüner Wald 5  
21614 Buxtehude

Telefon +49 4161 - 722 17 - 11  
Fax +49 4161 - 722 17 - 20  
E-Mail [bormann@gordelik.ag](mailto:bormann@gordelik.ag)