

Kluge Köpfe dringend gesucht

Headhunterin Iris Gordelik über die Schwierigkeiten, geeignete Führungskräfte für Call-Center zu finden

Iris Gordelik ist sich sicher: „Im Customer Service Management spielt die Musik! In kaum einer anderen Branche wird Leistung so schnell belohnt. Und die Perspektiven sind enorm: Kundenmanagement wird immer mehr zum Vorstandsthema.“ Die Frau hat gute Gründe, so begeistert über die Karrierechancen in Call-Centern zu sprechen. Sie ist Headhunterin – und permanent auf der Jagd nach klugen Köpfen für eine Branche, die sie selbst sehr gut auch von innen kennt. Sie hat im Direktmarketing bereits für TAS Telemarketing, Sykes und die Deutsche Telekom gearbeitet. Seit 2004 ist Gordelik selbstständig.

Aus Erfahrung weiß sie, „dass die Beziehung zum Kunden – Stichwort ‚kundenfokussierte Unternehmensführung‘ – ein entscheidender Faktor in den immer kompetitiveren Märkten wird“. Diese Entwicklung werde künftig die Wertigkeit aller Berufsbilder

im Customer Management erheblich fördern und das derzeit negative Image ablösen.

Ein frommer Wunsch. Der Branche ist es in der öffentlichen Wahrnehmung längst nicht gelungen, ihr Schmuttel-Image abzulegen. Das ist auch Gordelik nicht entgangen. Sie findet dafür lediglich elegantere Worte. Die Entwicklung hin zu einer höheren Wertigkeit aller Berufsbilder im Customer Management sei noch nahezu unbekannt. „Sowohl auf Unternehmensseite als auch auf Seiten der Call-Center-Dienstleister ist hier noch viel Aufklärungsarbeit zu leisten“, sagt sie.

Es sei schwer, geeignete Führungskräfte für Customer Service zu interessieren. Hochschulabsolventen zum Beispiel hätten während ihres Studiums nur in den seltensten Fällen etwas von Customer Service gehört. Die meisten wollten lieber ins Marketing bekannter Unternehmen. „Welcher Studienabgän-



Iris Gordelik: „Es ist noch viel Aufklärungsarbeit zu leisten“

ger kennt schon die D+S Europe AG, Walter oder Tectum? Wer bewirbt sich gar gezielt beim Customer Service eines Unternehmens?“, fragt Gordelik. Die Telekom hingegen kenne jeder.

Dringenden Nachholbedarf hätten aber auch die Call-Center-Dienstleister.

Vor allem hier fehle es an Führungskräften. Gordelik: „Wichtig wäre es deshalb, dass die großen Player in Hochschulen gehen und Aufklärungsarbeit zu Karriereaussichten im Customer Service Management leisten.“ Im mittleren Management könnten Führungskräfte hier mit einem Jahresgehalt ab 55.000 Euro aufwärts rechnen.

Für Gordelik gibt es aber nicht nur Herausforderungen, die noch zu lösen sind; für sie gibt es auch erste Erfolge, die diese Entwicklung belegen. „Einige Konzerne haben das Customer Service Management bereits in die Vorstandsetage gehoben“, hat sie beobachtet. So habe Siemens einen Vice President Global Customer Interaction Center, Amazon einen Vice President of Global Customer Service und die Deutsche Telekom den Vorstandsbereich T-Home Sales & Service. Das seien beispielhafte Karrieren! *te*

» gordelik.ag