

TeleTalk

KUNDENDIALOG FÜR PROFIS



Anzeige

Iris Gordelik,
Personalberaterin:

„Wer sich bewegt,
bewegt was.“

Lesen Sie mehr dazu
auf Seite 19

Alles Social Media?

Wie das Web den Kunden-
service verändert

Call Center World 2010

Das Branchenevent des
Jahres in Berlin

Outsourcing

Mein Dienstleister – mein
Partner!

Wer sich bewegt, bewegt was

Iris Gordelik, Vorstand der GORDELIK AG, erklärt das Jahr 2010 zum Jahr des „Kunding“ und sucht Sparringspartner, um gemeinsam mehr zu bewegen.

Seit Iris Gordelik vor fast sechs Jahren ihre eigene Personalberatung gründete, verfolgt sie ein großes Ziel: Vorständen, Personal-Entscheidern, old school Skeptikern, Politikern und Bildungsbeauftragten klarzumachen, dass Customer Interaction die Funktion ist, die zwischen Erfolg und Misserfolg eines Unternehmens entscheidet. Die Führungsfunktion der Zukunft.

Mittlerweile kann man Zeichen eines Paradigmenwechsels in den Führungsetagen erfolgreicher, tatsächlich kundenfokussierter Unternehmen erkennen: Es gibt ihn, den Kundenvorstand, oder den Chief Customer Officer, und er ist auch nicht mehr unter dem Marketingleiter angesiedelt. Vielmehr setzt sich neben Vertrieb und Marketing die neue Unternehmensfunktion des „Kunding“ durch, die Iris Gordelik so erklärt: „Vertrieb macht Umsatz, Marketing macht Marke und Kunding macht Kunden!“ Es wird ernst mit der Kundenorientierung in Deutschland. Es ist genau der richtige Zeitpunkt gekommen, um mit neuen Initiativen das Momentum zu nutzen. Das will Iris Gordelik jedoch nicht allein tun. „Wir suchen den Austausch mit allen, die sich mit uns gemeinsam jenseits Image-Altlasten, Besitzstands-Wahrung und Missgunst für Customer Service Management einsetzen wollen.“ Einige namhafte Kooperationspartner hat sie bereits gewonnen, erste zukunftsweisende Projekte sind angeschoben.

Forschung als Grundlage für die Zukunftsgestaltung

Um überhaupt einmal die Bedeutung der Funktion Customer Service Management zu verdeutlichen, ist Iris Gordelik mit der FOM Fachhochschule für Ökonomie und Management in die Forschung eingestiegen. Ein gemeinsames Projekt untersucht die künftige Entwicklung vom Marketing hin zum „Kunding“ im Rahmen einer Marktstrukturanalyse. Dafür werden bereits vorhandene Strukturen in den Unternehmen nach ihren organisatorischen und funktionalen Aspekten systematisiert, die verschiedenen Funktionsbereiche im Customer-Contact-Management ermittelt.

Aus den Ergebnissen werden Trends und Entwicklungen in der künftigen Kundenkommunikation abgeleitet. Man darf gespannt sein, denn dies ist wirklich ein neuer Ansatz. Bisherige Markt-Untersuchungen wurden primär mit dem Fokus auf Call-Center durchgeführt. Viele Unternehmen, die sich mit diesem Terminus nicht identifizieren oder sogar davon distanzieren, wurden in diesen Untersuchungen daher nicht erfasst. „Wir gehen davon aus, dass die aktuell vorliegenden Erkenntnisse die reale Situation im Customer-Contact-Bereich nicht widerspiegeln“, so Prof. Dr. Florian Schümann, wissenschaftlicher Leiter des Forschungsprojektes an der FOM in Hamburg.“ Voraussichtlich im Herbst 2010 werden die Ergebnisse vorliegen.

Diagnostik auf wissenschaftliche Basis gestellt

Für einen zweiten Meilenstein auf dem Weg zur Professionalisierung des Customer Management arbeitet Iris Gordelik mit der Hamburger Universität zusammen. Hintergrund: Customer Service ist eine anspruchsvolle Profession, die an ihre Führung und Vordenker besondere Anforderungen stellt. Um eine wichtige Neubesetzung vorzubereiten, bedienen sich Personal-Entscheider und Personalberatungen der Psychodiagnostik. Für Iris Gordelik waren die gängigen Diagnostik-Werkzeuge jedoch nicht spezifisch genug. Für Funktionen in Customer Interaction erarbeitete die GORDELIK AG deshalb einen neuen diagnostischen Ansatz: Es wurde ein Tool entwickelt, das auf die speziellen Anforderungen eingeht, die hier an Führungskräfte gestellt werden. Hinter dieser Neuentwicklung stehen Prof. Dr. Matthias Burisch (Universität Hamburg) und die Hamburger Unternehmensberatung Ribbon & Partner.

Sichtbar, ansprechbar, begeisterungsfähig

Die GORDELIK AG Beraterinnen können Sie im Februar auf der Call Center World treffen und außerdem im September auf der neuen

Messe für Customer Management, be.connected. Gesprächsthemen gibt es neben den bereits genannten noch viele andere. Etwa der Markteintritt der GORDELIK AG in die Schweiz – vielleicht interessieren Sie sich für eine Customer Interaction Führungsposition in Zürich oder Bern, die aktuell zu besetzen ist? Möglicherweise werden Sie ein Exemplar



Iris Gordelik ist mit Leidenschaft bei der Sache: „Wer Ideen hat, hat auch die Verpflichtung, sie umzusetzen.“

des neuen GORDELIK AG Magazins „vernetzt – die besten Seiten für Customer Management Entscheider“ überreicht bekommen. Das Thema der ersten Ausgabe ist übrigens Ethik, worüber sich ebenfalls trefflich diskutieren lässt. Sie können das Magazin natürlich auch direkt bei der GORDELIK AG anfordern.

Wenn Iris Gordelik Ihnen auf der Messe entgegen kommt, dann verfolgt sie ein Ziel: „Wir suchen das persönliche Gespräch, wir suchen interessante Projekte und Partner, mit denen wir weiterdenken können. Weiterdenken, vordenken und Mut machen. 2010 wird das Jahr des Kunding!“

Ann-Christin Zilling,
Unternehmenskommunikation
info@gordelik.ag
www.gordelik.ag