

Mit Gesprächsanalyse Call Agents unterstützen

Sylvia Bendel Larcher (Luzern)

Abstract

Telefongespräche im Call Center werden heute routinemässig aufgezeichnet – „zu Ausbildungszwecken“, wie es meistens heisst. Doch wie können diese Gesprächsaufzeichnungen in der internen Aus- und Weiterbildung sinnvoll eingesetzt werden? Und was kann eine linguistische Gesprächsanalyse an Mehrwert schaffen? Diesen Fragen ist der Beitrag gewidmet.

Gesprächsaufzeichnungen können in vier Bereichen eingesetzt werden: Erstens in der Qualitätssicherung, indem zum Beispiel analysiert wird, zu welchem Prozentsatz die Kundenanliegen erfüllt werden. Zweitens in der Mitarbeiterbeurteilung, bei welcher, gestützt auf ein Formblatt, geprüft wird, ob der Call Agent die betrieblichen Vorgaben bezüglich Kundenservice und Gesprächsführung erfüllt. Drittens in der Organisationsentwicklung, indem die Gesprächsanalyse Mängel in der Organisation des Call Centers (Infrastruktur, Informationsmanagement) aufdeckt. Und viertens in der Unterstützung der Call Agents, indem Probleme bei der täglichen Arbeit identifiziert und mögliche Lösungsansätze herausgearbeitet werden.

Für die ersten beiden Zwecke genügt ein aufmerksames Abhören der aufgezeichneten Gespräche, für die letzten beiden ist eine fundierte gesprächsanalytische Auswertung mit Transkription der einschlägigen Gesprächspassagen notwendig. Organisationsentwicklung und Unterstützung der Call Agents sind zwei Aspekte, die in Theorie und Praxis der Beschäftigung mit Call Center Gesprächen regelmässig zu kurz gekommen. Der Fokus liegt meistens auf der Servicequalität und auf der Gesprächstechnik der Call Agents. Im Beitrag soll deswegen der Schwerpunkt auf der Frage liegen, wie man durch organisationale und schulische Massnahmen die Call Agents bei ihrer teilweise belastenden Arbeit unterstützen kann. Die Gesprächsanalyse zeigt Wege dazu auf.