

Wandel des Kundenservice: Chancen & Risiken aus Beschäftigtenperspektive



Dienstleistungstagung 2019
SERVICE SYSTEMS INNOVATION

Risiken

1. Beschäftigung fällt weg
2. MA sind auf neue Anforderungen nicht vorbereitet.
3. Arbeitsbelastung nimmt zu, weil ausgleichende Tätigkeiten fehlen.
4. Strukturelle Dilemma zwischen Standardisierung und Kundenorientierung führt zu widersprüchlichen Anforderungen.

Chancen

1. Erschließung neuer Tätigkeitsfelder
2. Aufwertung der Tätigkeit und insbesondere der Interaktionsarbeit.
3. Prozessorientierung schafft Abwechslung und Entlastung.
4. Entscheidungskompetenzen und subjektive Handlungsspielräume werden erweitert.



High-Road Strategie für Call- und Servicecenter

