Kundenservice der Extraklasse in Dortmund

Webhelp eröffnet Standort mit 180 Mitarbeitern bis 2016

25.11.2015
Am 1.6. dieses Jahres fiel der Startschuss, am 7.9. startete die erste Trainingsgruppe dreißig neu rekrutierter ServicePlus-Berater; sechs Wochen später gingen sie live - und zwar auf überdurchschnittlich hohem Niveau. "Wir sind ein Outsourcing-Dienstleister, der richtig frischen Wind in den deutschen Markt bringen wird", so Roman Zynga, der COO der Webhelp Deutschland GmbH.

Der neue Standort ist ein wichtiger Teil der Webhelp Wachstumsstrategie in Deutschland, dem mit 2,4 Milliarden Euro größten und herausforderndsten Markt in Europa. Ziel der Gruppe ist, die Nr. 1 des Kundenservicemanagements in Europa zu werden. Entsprechend sorgfältig gestaltete sich auch der die Vorbereitung des Markteintritts. Drei Jahre wägte das Managementbord hier neue Möglichkeiten und Partner ab.

Ursprünglich sollten bis Ende 2015 42 Mitarbeiter am neuen Standort Dortmund unter der Leitung von Achim Kreutz aktiv sein, tatsächlich sind es inzwischen 62. Leistungszahlen und Qualität sind enorm hoch, die Fluktuation ist außergewöhnlich gering. Innerhalb von nur vier Monaten wurden die Räume im Westfalencenter entkernt und nach modernem Webhelp-Standard samt Chillout-Bereichen und großzügig eingerichtet. So etwas klappt nur mit dem richtigen Spirit: Dass der Mensch im Mittelpunkt steht, zeigte sich in der pragmatisch-vertrauensvollen Zusammenarbeit mit dem Kunden - einem namhaften Telekommunikationsunternehmen -, mit der Wirtschaftsförderung und dem Gebäudemanagement sowie in der internationalen Zusammenarbeit von Management, Projektleitern und Mitarbeitern.

Noch während in den provisorischen Räumen Bewerberinterviews geführt wurden, flogen vor dem Fenster die Waschbecken aus dem ersten Stock. Ein Ehepaar, das sich gemeinsam beworben hatte, wurde kurzerhand zum selben Termin eingeladen, parallel interviewt und schließlich auch eingestellt. Mit Bannern "Heute noch Call Center Agent? Werde Service Plus Berater!" und entsprechenden Postkarten "Wir suchen Pioniere. Werde ein Webhelper." waren die Rekrutierer in Dortmund und Umgebung unterwegs. Sogar ein Webhelp-Babystrampler für das Neugeborene eines Agenten entstand: "Wir haben Nachwuchs". Und nicht nur bei der Begrüßung der ersten neuen Mitarbeiterin ist einer der Vorstände dabei ...

All diese kleinen Anekdoten veranschaulichen, dass hier Menschlichkeit, gemeinsames Anpacken, Pragmatismus, hohe Professionalität und Innovationskraft Hand in Hand gehen. Dieser besondere Webhelp- und Pioniergeist ist es, der das Aufbauteam in Dortmund so erfolgreich macht. Denn wie im Kundengespräch, so gilt auch intern, die Erwartungen immer noch ein bisschen zu übertreffen. Bei den Leistungsdaten des Callcenter-Geschäfts wie Conversion Rate und Sales sind die Ergebnisse deshalb auch deutlich höher als der Durchschnitt in dem Segment. Da greifen Spirit, Erfahrung und hartes Auswahlverfahren ineinander: Um die starke Initialkraft für den Pioniergang zu entwickeln, wurden die Mitarbeiter handverlesen - und schließlich nur 16 % der Bewerber genommen. Entsprechend lohnt sich die branchenuntypische Investition in diese Menschen. Denn diese Mitarbeiter bleiben. Und darauf baut Webhelp. Schließlich sind es eben diese Menschen, die den außergewöhnlich hohen Anspruch im Dienst am Kunden auch liefern können.

Weitere Informationen unter www.webhelp.com/de

Pressekontakt

Webhelp Deutschland GmbH

Frau Cathleen Diessner
Lindemannstraße 79
44137 Dortmund

webhelp.com/de
presse@de.webhelp.com

Firmenkontakt

Webhelp Deutschland GmbH

Herr Roman Zynga
Lindemannstraße 79
44137 Dortmund

webhelp.com/de
presse@de.webhelp.com

Webhelp ist einer der größten Servicedienstleiter Europas. Weltweit arbeiten über 30.000 Mitarbeiter an 81 Standorten in 21 Ländern für rund 200 Auftraggeber. Seit 15 Jahren ist die Webhelp Gruppe am Markt. In dieser Zeit entwickelte sie sich vom Callcenter-Dienstleister zum Anbieter für Multichannel-Lösungen. Markenzeichen der Webhelb Gruppe: messbare Lösungen und ein für Endkunden spürbares Markenerlebnis . Die Umsätze haben sich in den letzten fünf Jahren auf 525 Millionen Euro (2014) verdreifacht; für 2015 werden 725 Millionen Euro erwartet. Damit realisiert die Webhelp Gruppe die höchste Wachstumsrate der Branche.

Die Kunden vertrauen auf Webhelp: Egal, ob es um das optimale Kundenerlebnis, die Senkung von Servicekosten, Neukundenakquise oder Ad-hoc-Hilfe geht. Webhelp setzt darauf, den Menschen, die mit den Konsumenten in direktem Kontakt sind, optimale Rahmenbedingungen zu schaffen. Dazu gehört eine fein justierte Kombination von Menschlichkeit, Wissen und Technik. So können die Webhelp-Kunden in jedem Kundenkontakt für einen Mehrwert sorgen und stets wertvolle Informationen für das Kundenbeziehungsmanagement gewinnen.
Für Webhelp stehen die eigenen Mitarbeiter daher an erster Stelle. Respektvoller Umgang, Wertschätzung in der Mitarbeiterführung sowie individuelle Mitarbeiterentwicklung sind tragende Säulen der Unternehmenskultur.

Anlage: Bild