

# Seminarwoche vom 3.11. - 7.11.08, Hattingen

## Soziale Mindeststandards in Call Centern entwickeln und durchsetzen

Wir möchten mehr über das Thema erfahren!

Name:

Betrieb:

Anschrift:

Tel:

e-mail:

Unterschrift:

## Qualität statt Kontrolle

Wohl an wenigen Arbeitsplätzen ist die technische Überwachung der Beschäftigten so lückenlos möglich wie im Call Center. Dienstleistungen werden hier vollständig unter Einsatz von digitaler Technik erbracht, so dass alle Arbeitsvorgänge protokolliert, gespeichert, aufgezeichnet und ausgewertet werden können. Das Instrumentarium zu Kontrolle und Überwachung reicht von der Anzeige des aktuellen Status am Supervisor-Arbeitsplatz über statistische Auswertungen, das Mithören und Aufzeichnen von Gesprächen bis zu Mystery Calls. Der umfassende Einsatz dieser Kontrollverfahren erzeugt ein Klima der Lenkung, Gängelung und Unselbständigkeit, das nicht nur die Beschäftigten belastet, sondern auch die als Begründung für diese Maßnahmen oft genannten Qualitätsziele gefährdet: wer sich ständig kontrolliert und bevormundet fühlt, wird demotiviert, der ständige Überwachungsdruck führt zu Stress, Unzufriedenheit und Fehlern.

**Ziel:** Entwicklung eines an Arbeitnehmerinteressen orientierten Leitbildes und von Ideen, wie dieses umgesetzt werden kann. Vorstellen von „Best Practice“-Beispielen. Kennen lernen von rechtlichen Rahmenbedingungen und betrieblichen Regelungsmöglichkeiten.

### Inhalt:

- Systeme, Verfahren, Methoden der Kontrolle und ihre Auswirkungen auf die Beschäftigten
- Unser Leitbild: Qualität durch kompetente Beschäftigte
- Was sind Mindestanforderungen aus Arbeitnehmersicht?
- Welche Essentials müssten geregelt werden (Kernpunkte einer Betriebsvereinbarung)?
- „Stellschrauben“ für die Gestaltung akzeptabler Verfahren
- Welche Rechtsgrundlagen sind zu beachten?
- Best Practice: gute Beispiele für Verfahren, Regelungen, Vereinbarungen aus der Praxis
- Wie können wir unsere Standpunkte und Alternativen zur Geltung bringen?

**Termin:** 03.11.08, 11:00 Uhr/ 04.11.08, bis 14:00 Uhr, 1,5 Tage

**Referent:** Gerd Schweizer, Arbeitnehmerkammer Bremen

## Arbeitsorganisation im Team

Call Center werden in der Regel extrem arbeitsteilig organisiert. Den einzelnen Agenten werden ausschließlich ausführende Tätigkeiten zugewiesen. Planung, Personalentwicklung und Ergebniskontrolle liegen nicht in ihrem Zuständigkeitsbereich. Die Zuteilung von Arbeitsaufgaben und die Verteilung der Arbeit werden maschinell nach unterschiedlichen Skills gesteuert. Auch die Gesprächsdauer wird durch enge Personalbemessung und durch Zeitvorgaben für die Gespräche gesteuert und durch den Service-Level und Reports kontrolliert.

**Ziel:** Entwicklung und Begründung eines Leitbildes „Teamarbeit mit qualifizierten Beschäftigten“ und von Ideen, wie dieses in der Arbeitsorganisation umgesetzt werden kann. Vorstellen von „Best Practice“-Beispielen und von Schritten zum Gelingen einer human orientierten Arbeitsgestaltung

### Inhalt:

- Die klassische Arbeitsorganisation im Call Center
- Chancen und Kriterien einer Arbeitsgestaltung für und mit den Beschäftigten
- Arbeitsanreicherung, Arbeiterweiterung, Job Rotation und Gruppenarbeit als Beispiele im Call Center
- Mitbestimmungs- und Beteiligungsrechte der Interessenvertretung bei der Arbeitsorganisation
- Schritte hin zur Gruppenarbeit und Möglichkeiten für gutes Gelingen
- Darstellung guter Betriebsbeispiele
- Handlungsplan für die Interessenvertretung

**Termin:** 04.11.08, 12:00 Uhr / 05.11.08 bis 17:00 Uhr, 1,5 Tage

**Referent:** Klaus Hess, TBS NRW

## Gilt für alle drei Seminare:

**Seminarort:** Tagungszentrum Hattingen

**Seminarkosten:** 300,00 € \*

**Verpflegung:** 65,00 € \* für 1,5 Tage, ggf. 15,00 € \*. zusätzlich bei Anreise 1 Tag vorher

**Übernachtung:** 71,00 € \* Einzelzimmer je Übernachtung

**Anmeldeschluss:** 14.10.2008

## Gesund und sicher arbeiten im Call Center

Gesunde und sichere Arbeitsbedingungen verhindern arbeitsbedingte Erkrankungen und Überlastungen und sind eine Voraussetzung, auch mit schwierigen Arbeitsaufgaben umzugehen und die Arbeit ein Berufsleben lang auszuführen. Ein solches Call Center hat motivierte Beschäftigte und bleibt leistungsfähig. Die besonderen Gesundheitsgefahren und erhöhten Krankenstände der Arbeit der Call Center-Agents sind nachgewiesen. Was können Betriebs- und Personalräte tun, um sie zu vermeiden oder zu mindern?

**Ziel:** Stärkung der Interessenvertretungen für eine aktive Rolle im Arbeits- und Gesundheitsschutz, Information zu gut gestalteten Arbeitsbedingungen und ihren rechtlichen Durchsetzungsmöglichkeiten im Betrieb.

### Inhalt:

- Typische Belastungs- und Erkrankungsursachen im Call Center
- Anforderungen an ergonomische und gesundheitsgerechte Arbeitsplätze, wie z.B. Lärmschutz, stressmindernde Arbeitsorganisation oder der pflegliche Umgang mit der Stimme
- Schritte zu besseren Arbeitsbedingungen: Gefährdungsbeurteilung, Unterweisung und Verbesserungsmaßnahmen
- Rechtsgrundlagen für Arbeitsgestaltung und Mitbestimmung
- Rolle der Interessenvertretung im betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Erfahrungsaustausch zur Durchsetzung und mögliche betriebspolitische und rechtliche Schritte

**Termin:** 06.11.08, 9:00 Uhr / 07.11.08 bis 14:00 Uhr, 1,5 Tage

**Referentin:** Regine Rundnagel, TBS Hessen

### Organisatorisches:

Die Module können als Gesamtpaket oder einzeln gebucht werden. Kosten gesamt: 900 € + 152 € Verpf. + 71 € je eine Übern. zzgl. MwSt.

Die Kosten können geringfügig von den Vorgaben abweichen, abhängig von An- und Abreise sowie das Einnehmen von zusätzlichen Mahlzeiten.

Die Rechnungsstellung erfolgt nach Durchführung des Seminars nach Inanspruchnahme Anzahl Übernachtungen sowie tatsächlichem Verzehr.

\* zzgl. MwSt.



**Soziale  
Mindeststandards  
in Call Centern  
entwickeln  
und durchsetzen**

[www.tbs-netz.de](http://www.tbs-netz.de) [www.verdi.de](http://www.verdi.de)

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung



**Vereinte  
Dienstleistungs-  
gewerkschaft**  
Fachbereich 13  
Besondere Dienstleistungen

## Soziale Mindeststandards in Call-Centern durchsetzen!

Beschäftigte in Call Centern arbeiten oft in rechtlich ungeschützten Arbeitsverhältnissen, mit befristeten Arbeitsverträgen, manchmal auch auf Stundenbasis um das schwankende Telefonaufkommen abzufedern. Die Arbeitsplätze (Arbeitsumgebung, Möbel, Bildschirm, Software) und die Arbeit (Inhalte und Organisation) führen zu körperlichen und psychischen Belastungen; gesundheitliche Risiken bis zum burn out treten auf. Alltägliche Auslastungsschwankungen führen zu kurzfristigen unvorhersehbaren Arbeitsinsätzen. Statt Qualität mit den Beschäftigten zu organisieren, herrscht Kontrolle und Überwachung: Anzahl, Dauer und Ergebnis aller Telefonate werden ausgewertet und verstärken den Leistungsdruck bis hin zu Abmahnung und Lohninbußen. Die Gründung von neuen Call Centern geht oft genauso rasant wie deren Schließung. Da die Leistung nach Einschätzung der Arbeitgeber grundsätzlich von jedem Ort aus erbracht werden kann, werden Standorte oft verlagert, teilweise auch ins Ausland, bzw. oft die Drohung nur ausgesprochen, um Beschäftigte gefügig zu machen. Zudem haben es Beschäftigte oft schwer: die Gründung einer betrieblichen Interessenvertretung wird behindert.

Um einer möglichen Abwärtsspirale zu begegnen, braucht es kompetente Betriebsräte und starke Belegschaften.

Ver.di hat zusammen mit dem TBS-Netz, den arbeitsorientierten und gewerkschaftsnahen Beratungseinrichtungen des DGB, Leitbilder zu sozialen Mindeststandards aufgestellt und veröffentlicht.

### Unsere Angebote

- eine Informationsmappe mit Handlungshilfen und Broschüren für Betriebsräte in Call Centern
- Themenblätter zu allen Gestaltungsfeldern der Call Center-Arbeit mit konkreten Hinweisen, gesetzlichen Regeln, Durchsetzungsmöglichkeiten und Unterstützungsangeboten
- handlungsorientierte Fachseminare für Betriebsräte zu den wichtigen Gestaltungsthemen, z.B. im November 2008 wie in diesem Flyer dargestellt
- Beratungen für Betriebsräte aus Call Centern durch Berater aus dem TBS-Netz
- Durchführung einer bundesweiten Fachtagung im Februar 2009

Kontakt: TBS Netz c/o TBS NRW, Kurfürstenstr.10, 40211 Düsseldorf, Tel. 0211/179310-0, Fax 0211/179310-29

[www.tbs-netz.de](http://www.tbs-netz.de)

# Seminarwoche vom 17.11. - 21.11.08, Walsrode

## Beschäftigungssicherung und stabile Beschäftigungsverhältnisse

Die Agents in Call Centern befinden sich oftmals in unsicheren, „prekären“ Arbeitsverhältnissen wie z.B. befristete bzw. kapazitätsorientierte Arbeitsverhältnisse, Leiharbeit, geringfügige Beschäftigung („Mini-/Midijobs“).

Was bedeutet dies für die betrieblichen Interessenvertretungen, welche besonderen Herausforderungen sind durch diese typische Formen der Beschäftigung zu bewältigen?

Zudem gibt es genügend Beispiele dafür, dass vermeintlich sichere Arbeitsplätze kurzfristig abgebaut werden, indem ganze Betriebe geschlossen bzw. Betriebssteile ausgelagert werden. In wirtschaftlichen Angelegenheiten sind die Gestaltungsmöglichkeiten der Interessenvertretung zwar eingeschränkt, dennoch gibt es hier Beispiele, wie Arbeitsplatzabbau zumindest teilweise verhindert werden konnte oder wie erfolgreichen Initiativen zur Beschäftigungssicherung aussehen.

**Ziel:** Die unterschiedlichen Ausgangslagen in den Call Centern der Teilnehmenden analysieren. Auswirkungen auf die Beschäftigten sowie Handlungsmöglichkeiten der Interessenvertretung erläutern und diskutieren.

### Inhalt

- Formen von unsicheren Beschäftigungsverhältnissen
- Informations-, Beratungs- und Mitbestimmungsrechte der Interessenvertretung
- Entwicklung eigener Gestaltungsalternativen vor dem Hintergrund rechtlicher Rahmenbedingungen und betriebswirtschaftlicher „Sachzwänge“
- Initiativen zur Beschäftigungssicherung
- Durchsetzungsstrategien und –möglichkeiten
- Verankerung von Verhandlungsergebnissen in einer Betriebsvereinbarung

**Termin:** 17.11.08, 11:00 Uhr/ 18.11.08, bis 14:00 Uhr, 1,5 Tage

**Referent/in:** Claudia Grässle, Thomas Michler, TBS Rheinland Pfalz

## Arbeitszeit und Arbeitslast

Damit die Arbeit im Call Center jetzt und auch weiterhin zu bewältigen ist, gilt es, die Arbeitszeiten sowohl auf die Erfordernisse der Beschäftigten als auch auf die Erfordernisse eines reibungslosen Call Center-Betriebes abzustimmen. Wie können intelligente Lösungen zur Arbeitszeit- bzw. Schichtplangestaltung in Call Centern aussehen, damit die Arbeit für die Beschäftigten nicht zur Last wird?

**Ziel:** Verknüpfung von intelligenten Arbeitszeitregelungen mit Anforderungen des betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutzes, der Qualifizierung und der Arbeitsorganisation. Erarbeitung von Regelungsinhalten einer Betriebsvereinbarung

### Inhalt

- Rechtliches zur Arbeitszeit
- Arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse zur Gestaltung von Schichtplänen
- Soziale Dimension bei wechselnden Arbeitszeiten
- Was hat Qualifizierung/Arbeitsorganisation mit Arbeitszeit im Call Center zu tun?
- Mindeststandard bei der Schichtplangestaltung in Call Centern
- Handlungsmöglichkeiten für Interessenvertretungen
- Was muss/sollte in einer Betriebsvereinbarung geregelt sein?
- Erfahrungsaustausch

**Termin:** 18.11.08, 12:00 Uhr/ 19.11.08 bis 14:00 Uhr, 1,5 Tage

**Referent:** Karsten Lessing, TBS NRW

## Gilt für alle drei Seminare:

**Seminarort:** Tagungszentrum Walsrode  
**Seminarkosten:** 300,00 € \*  
**Verpflegung:** 65,00 € \* für 1,5 Tage, ggf. 15,00 € \*. zusätzlich bei Anreise 1 Tag vorher  
**Übernachtung:** 65,00 € \* Einzelzimmer je Übernachtung  
**Anmeldeschluss:** 14.10.2008

## Leistungsvergütung im Call Center - Handlungsmöglichkeiten für Betriebsräte

Leistungsorientierte Vergütungen auf der Basis von systematisch erhobenen Kennzahlen gehören zum Call Center Alltag. Arbeitgeber erhoffen sich eine kostengünstige Auftragsbearbeitung, die das Wesentliche berücksichtigt. Call Center Agent sehen darin die Möglichkeit, das schmale Grundgehalt soweit aufzubessern, dass es zum Leben reicht. Betriebsräte fragen sich, welche Regelungen sie treffen sollen, um die Leistungsspirale nicht ins Unendliche zu steigern.

**Ziel:** Die TeilnehmerInnen kennen Grundlagen der Leistungsermittlung und -bewertung. Sie entwickeln Kriterien für Leistungsvergütungssysteme und Eckpunkte für betriebliche Regelungen.

### Inhalt

- Wie wird die Leistung im Call Center gemessen? Wie aussagefähig sind Kennziffern?
- Welchen Einfluss können Agents auf ihre Leistung nehmen? Was wird vom Arbeitgeber oder Dritten beeinflusst?
- Welche Leistung ist durch das Grundgehalt abgedeckt? Gibt es eine Normalleistung? Wie hoch sollte der Leistungsanteil an der Vergütung sein?
- Welche Kriterien sollen bei der Leistungsentlohnung gelten? Wie sehen Eckpunkte einer Regelung aus?
- Wie sind die rechtlichen Grundlagen des Betriebsverfassungsgesetzes?

**Termin:** 20.11.08, 9:00 Uhr / 21.11.08, bis 14:00 Uhr, 1,5 Tage

**Referentin:** Anita Liebholz, TBS Hessen

### Organisatorisches:

Die Module können als Gesamtpaket oder einzeln gebucht werden. Kosten gesamt: 900 € + 152 € Verpfg. + 65 € je eine Übern. zzgl. MwSt. Die Kosten können geringfügig von den Vorgaben abweichen, abhängig von An- und Abreise sowie das Einnehmen von zusätzlichen Mahlzeiten.

Die Rechnungsstellung erfolgt nach Durchführung des Seminars nach Inanspruchnahme Anzahl Übernachtungen sowie tatsächlichem Verzehr.

\* zzgl. MwSt.

Fax 0211-17 93 10 29  
Infoline 0211-17 93 10 11

TBS NRW

Organisationseinheit Seminare  
Kurfürstenstraße 10

40211 Düsseldorf

## ANMELDUNG

Ausschneiden und zusenden oder faxen.

**Seminar Nr.:** \_\_\_\_\_

**Titel:** \_\_\_\_\_

**Wir nehmen mit \_\_\_\_\_ Personen verbindlich teil.**

**Wir bitten um Hotelreservierung für \_\_\_\_\_ Personen**

**vom:** \_\_\_\_\_ **bis:** \_\_\_\_\_

**Name:** \_\_\_\_\_

**Vorname:** \_\_\_\_\_

**Betrieb/Institution:** \_\_\_\_\_

**Anzahl Beschäftigte:** \_\_\_\_\_

### Anschrift des Betriebes

**Straße:** \_\_\_\_\_

**PLZ/Ort:** \_\_\_\_\_

**Betriebl. Funktion:** \_\_\_\_\_

**Telefon/Fax (tagsüber):** \_\_\_\_\_

**eMail:** \_\_\_\_\_

**Datum/Unterschrift:** \_\_\_\_\_