

Gute Arbeit im Call Center und im Kunden-Service durchsetzen!



Handlungshilfe für die Interessenvertretung

Erschienen	2014
AutorInnen	Anita Liebholz, Michael Anderke (TBS Hessen-Thüringen); Klaus Heß, Karsten Lessing, Frank Steinwender (TBS NRW); Gerd Schweizer (Arbeitnehmerkammer Bremen); Thilo Baus (TBS Rheinland-Pfalz); Klaus-Jürgen Drick (ver.di FB 1); Sven Weiger (ver.di FB 9);
Herausgeber	Technologieberatungsstelle beim DGB NRW e.V.
Erscheinungsort	Dortmund
Seitenzahl	48
Format	18,5 x 27 cm
Medien	

Ob Handel, Banken, Versicherungen, Pflege und produktionsnahe Dienstleistungen wie Service, Vertrieb, Beratung und Beschaffung – nahezu überall halten technisch-organisatorische Veränderungen Einzug, wie sie aus Callcentern bekannt sind. Eine Entwicklung, die die Überwachung, Bewertung und Steuerung der Beschäftigten ermöglicht. Die Interessenvertretungen müssen sich für die Herausforderung wappnen, neue Formen der Arbeitsorganisation gestalten, Risiken abwehren und Leitbilder Guter Arbeit entwickeln. Die Broschüre „Gute Arbeit im Call Center und im Kunden-Service durchsetzen!“ ist hier die ideale Handlungshilfe. Sie greift Erfahrungen der

Betriebsräte aus Callcentern auf, definiert Mindeststandards, stellt „best practice“-Beispiele vor und skizziert Leitbilder Guter Arbeit.

Inhalt:

Einleitung: Das Call Center-Prinzip frisst sich durch die Betriebe

1. Stabile Beschäftigungsverhältnisse
2. Qualifizierung und Ausbildung
3. Betriebliche Mitbestimmung
4. Gehalt / Tarifverträge
5. Arbeitszeit, Work Force Management und Work-Life-Balance
6. Leistungs- und Verhaltenskontrolle
7. Gesundheit und ganzheitliche Gefährdungsbeurteilung
8. Ergonomie und Sicherheit
9. Psychische Belastungen erkennen und minimieren
10. Gesunde Führung

[Download \(PDF\)](#)

4,50 € inkl. MwSt.

In den Warenkorb

Preisstaffel

Anzahl	Einzelpreis
1	4,50 €
5	3,50 €
25	3,00 €

Ihr Warenkorb

Keine Artikel gefunden