

Qualität oder «das Biest füttern»?

Die Qualitätserwartungen an Ihr Unternehmen steigen derzeit exponentiell. Schon beim ersten Kontakt soll ein optimales Resultat oder eine passende Lösung erzielt werden. Bei jeder Qualitätsinitiative geht es auch darum, die Angst der Mitarbeiter, vollkommen überwacht zu werden, einzudämmen. Denn der Fokus auf reine Managementmotive kann aus Mitarbeitersicht dazu führen, dass «das Kontroll-Biest» unkontrolliert um sich greift.

Lurko Gombay

Quality Monitoring gilt als Rückkopplungselement im Rahmen der Qualitätsentwicklung, indem es nach vorne Argumente für die Prozessoptimierung in Ihrem Unternehmen liefert und nach hinten Verbesserungsmotive für die Agenten aufzeigt.

Dabei entsteht für die Agenten sehr oft der Eindruck, dass sie von Seiten des Arbeitgebers in ihrer Kommunikation mit den Kunden stark überwacht werden. Dies kann dazu führen, dass die Eigenverantwortung und auch die Qualität der Arbeitsleistung nachlassen beziehungsweise sich negativ entwickeln. Kein Wunder

stellt Quality Monitoring in diesem Spannungsfeld zuweilen eben dieses «Biest» dar, das aus Mitarbeitersicht «nicht gefüttert werden darf». Dieses Spannungsfeld lösen Sie auf, indem Sie schon zu Projektbeginn offen über Quality Monitoring sprechen und den Mitarbeitenden aufzeigen, dass sie auf der fachlichen und der kommunikativen Ebene durchaus von der Systematik profitieren können.

Vier Fragen zur erfolgreichen Einführung von Quality Monitoring

- **Steht die Qualitätsverbesserung im Zentrum - oder geht es um reine «Management-Motive»?**
Präsentieren Sie den Mitarbeitenden die persönlichen Lern- und Aufstiegschancen, welche aus Quality Monitoring hervorgehen.
- **Geht es primär um Qualitätsbewertungen - oder um «Imponier-Management»?** Imponieren Sie den Mitarbeitenden mit Ihrem Wissen nicht, sondern bauen Sie es in die langfristige Qualitätsentwicklung mit ein.
- **Steht «Agent Learning» im Zentrum - oder die pragmatische Akzeptanz des Systems?** Bei Quality Monitoring geht es um viel mehr als nur darum, möglichst hohe Ratings zu erzielen. Zeigen Sie langfristige Entwicklungsziele auf und teilen Sie Ihre Vision mit den Mitarbeitenden.
- **Sollen sich die Mitarbeiter das System verinnerlichen - oder sollen sie sich nur an dieses anpassen?** «Agent Learn-

ing» bietet einen effektiven Mehrwert. Ist Ihre Qualitätsentwicklung korrekt aufgebaut, werden die Mitarbeitenden das System automatisch verinnerlichen, da der Nutzen von Beginn an in den Vordergrund gestellt wurde. ■

Hipercom
Customer Communication GmbH
Lärchenhof
CH-9403 Goldach
Telefon +41 (0)844 000 111
www.hipercom.ch

