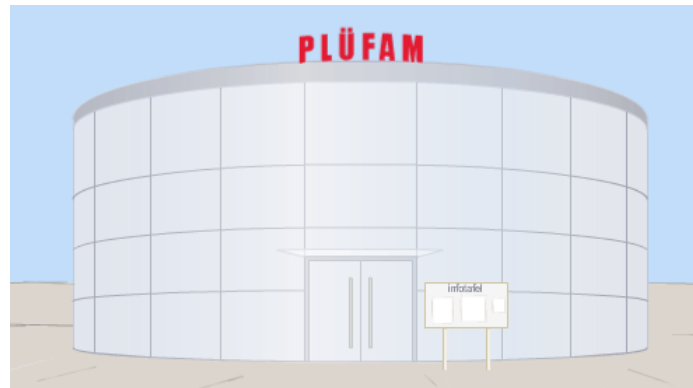


Fall 8: „Muss der denn alles wissen?!“



Sprecher

Die vier Mitarbeiterinnen im Customer Service sind etwas demotiviert. Die Kunden werden immer unfreundlicher. Viele senden die Ware auch zurück, ohne zu telefonieren, und schreiben E-Mails, die keiner versteht.

Die Abteilungsleiterin Customer Service, Agathe Auchegal, will, dass ihre Damen wieder mehr Engagement zeigen. Sie weiß aber nicht, wie sie das erreichen soll. Sie hat sich bei Personalleiterin Lustig Rat geholt.

Frau Lustig ist der Meinung, dass gezielte Personalentwicklung sinnvoll ist, und hat einen Teamtrainer engagiert, der ein Seminar zum Beschwerdemanagement durchführen wird.

Das haben Sie per Flurfunk mitbekommen. Sie sind irritiert, weil Sie es nicht von der Personalchefin selbst erfahren haben.

Hier ist nun Ihre Aufgabe:

In einem Gespräch mit der Personalleiterin klären Sie, wie zukünftig Personalentwicklung erfolgen soll. An welche Punkte müssen Sie denken? Wie äußern Sie Ihre Kritik, ohne in Frau Lustigs Aufgabenbereich hineinzuregieren? Müssen Sie überhaupt wissen, was Frau Lustig en detail so tut? Stellen Sie Ihre Lösung im Forum zur Diskussion!

