

CALLCENTER-MANAGERIN DES JAHRES

Text: Claudia Gabler, Fotos: Peter Leuenberger

CAT-AWARD Am 28. Februar 2012 wurden im Rahmen der CallCenterWorld in Berlin die begehrten CAT-Awards an die Callcenter-Manager des Jahres verliehen. Die würdige Preisträgerin für die Schweiz heisst Christina Ghitti. Der Kunden-Contactcenter-Leiterin des Weltbild Verlags ist es gelungen, die Service-Organisation vom Abwickler zum angesehenen Wertschöpfer zu entwickeln.

«Damit habe ich nicht gerechnet!» Die Freude und Überraschung war Christina Ghitti ins Gesicht geschrieben, als im Rahmen der CAT-Award Feier ihr Name den Raum erfüllte. Christina Ghitti – ein Name, der seinen Platz in der Hall of Fame der Callcenter-Manager des Jahres aus der Schweiz mehr als verdient hat.

Seit 20 Jahren ist die CAT-Award-Preisträgerin in der Branche aktiv, zuerst als Agent, Ausbildnerin und Teamleiterin für Ringier. Seit 1999 engagiert sie sich für die Entwicklung des Weltbild-Kunden-Contactcenters. Seither hat sich bei Weltbild vieles verändert – zum Guten.

Das Weltbild-Contactcenter war zu Beginn sehr abwicklungsbezogen tätig. Effizienz, nicht der Mensch, standen im Fokus. In Zusammenarbeit mit dem Beratungsunternehmen PIDAS ist es dann gelungen, auf Basis des Customer Care Concept ein zukunftsweisendes und ganzheitliches Servicemodell mit dem entsprechenden Um-



Ladies Power: Christina Ghitti und Ihr begeistertes Team

mit einem Projektteam legte sie eine Roadmap über drei Jahre fest, welche die gesamten Verbesserungsmassnahmen in einzelne Teilinitiativen gliederte. «Wichtig war mir, sicherzustellen, dass unsere Kunden unsere Massnahmen vom ersten Tag an spüren konnten», so Christina Ghitti.

Freudvolles Arbeitsklima, freudvolle Kundenerlebnisse

Parallel zur Reorganisation des Kunden-Contactcenters fand auch die Planung der neuen Räumlichkeiten für das Team statt. Die Einführung der neuen Massnahmen und Strukturen fand gleichzeitig mit dem Umzug statt. «Das half, einen klaren Schnitt zwischen vorher und nachher zu schaffen», so Christina Ghitti. Die definierten Massnahmen – vom Servicekatalog über das Business-Modell der Service-Organisation bis hin zu Profilen, Rollen, Prozessen, Technik und Infrastruktur – wurden in den neuen Räumlichkeiten zum Leben erweckt. Im Zusammenspiel mit dem wunderbaren, frischen und sehr ordentlichen Raumkonzept nach den Gesetzen des Feng Shui, gelang dem Team von Christina Ghitti der grosse Schritt vom «Abarbeiter» zum Top-Serviceteam mit hoher Kundenbindung.



Die Preisträgerin im Schulungs-Shop

setzungsplan zu entwickeln. Ziel war es, vom reinen Callcenter-Image wegzukommen und den Kunden einen nachhaltigen Service mit Mehrwert zu bieten. Hierfür braucht es motivierte und kompetente Mitarbeiter. Nur diese sind in der Lage, positive Kundenerlebnisse zu schaffen. Und natürlich Technik und eine geeignete Infrastruktur, welche das Team auf dem Weg zum Wertschöpfer für das Unternehmen unterstützt. Gemeinsam

Eine Erfolgsstory

«Das Kunden-Contactcenter ist heute ein sehr geachtetes Team innerhalb des Unternehmens. Seit dem Umzug ist es gut sichtbar gleich neben dem Eingang positioniert, um zu demonstrieren, wie wichtig uns unsere Kunden sind. Längst wird das Kunden-Contactcenter nicht mehr als Kostenfaktor und notwendiges Übel gesehen. Wir konnten beweisen, dass es durch Zusatzverkäufe und Generierung von Leads für Partnerfirmen direkten finanziellen Mehrwert bringen kann.» Ein weiterer Erfolgsfaktor ist für Christina Ghitti die enge Zusammenarbeit mit Marketing und Geschäftsleitung. «Wir entwickeln und implementieren neue Projekte von Beginn weg gemeinsam», so die Callcenter-Managerin des Jahres.

Zufriedene und motivierte Mitarbeiter

«So einen Preis gewinnt man nicht alleine. Ich bin meinem Team sehr dankbar. Sie haben den grossen Veränderungsprozess mitgetragen, mitgestaltet und umgesetzt», bedankt sich Christina Ghitti bei ihrem Team. Am meisten gefreut hat sich die frischgebackene Preisträgerin über die spontane Reaktion der Mitarbeiter. «Gemeinsam mit der Geschäftsleitung haben sie mich nach meiner Rückkehr mit einem Apéro überrascht», so Christina Ghitti. Auch die Laudatio von Juror Raphael Raetzo, COO der Billag AG, ging ihr sehr nahe. «Neben dem tollen Projekt überzeugte die herausragende Persönlichkeit von Frau Ghitti», sagte er in seiner Laudatio. Sie habe mit Expertise und Intuition alles richtig gemacht, die wichtigen und richtigen Themen identifiziert und umgesetzt. Und am wichtigsten von allem: Sie hat das Herz am richtigen Fleck. Damit konnte er es nicht besser auf den Punkt bringen. Herzlichen Glückwunsch, liebe Christina Ghitti! ■

Hall of Fame – die Callcenter-Manager des Jahres aus der Schweiz seit 2000

- 2012: Christina Ghitti, Leiterin Kunden-Contactcenter Weltbild Verlag
- 2011: Francesco Canzano, Leiter Kundendienst EKZ
- 2010: kein Award für die Schweiz
- 2009: Alfons Livers, Leiter Customer Service Center UBS
- 2008: Dinis Mendes, Callcenter-Manager Schindler
- 2007: Balz Kundert, vormals Liberty Call, heute Leiter 24h-Kundendienst bei der AXA Winterthur Versicherung AG
- 2006: Nicole Strausak, vormals Swisscom Fixnet, heute Fachbeirat CallNet.ch
- 2005: Daniel Hügli, Callcenter Manager Luzerner Kantonalbank
- 2004: Roger Schmid, vormals Leiter des Kundenservice-Centers der BKW FMB Energie AG, heute Mitglied der Geschäftsleitung Axpo
- 2003: Marina Guarriello (Grun), vormals Callcenter-Leiterin bei Swiss Post International, heute Führungsunterstützung und Stv. Leitung, PostFinance
- 2002: Gert Guhl, Leiter Direktvertrieb Firmenkunden, Zürcher Kantonalbank
- 2001: Beat Stettler, vormals Mobility CarSharing, heute CEO der F.I.C.C.-Services AG
- 2000: Madelaine Leuenberger, vormals Callcenter Managerin diAx/Sunrise, heute Leiterin Contactcenter, Thurgauer Kantonalbank.

Anzeige



Wir gratulieren Christina Ghitti und Weltbild herzlich zum Gewinn des CAT-Award 2012!
Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.

Mit der Beratungskompetenz von PIDAS optimieren Sie Ihre Service-Organisation, verbessern Kunden- und Serviceprozesse, steigern Effizienz und Wettbewerbsfähigkeit und reduzieren Ihre Kosten genauso deutlich wie rasch. Wir begleiten Sie auf dem Weg zur erfolgreichen Service-Organisation, die Kunden und Mitarbeiter gleichermaßen glücklich macht. Exzellenter Service zahlt sich aus! Sprechen Sie mit uns!
 PIDAS, gegründet 1987 und 280 Mitarbeiter stark, hat Niederlassungen in Zürich, Basel, Wien, Graz und Stuttgart.

www.pidas.com | www.kundenserviceblog.com | +41 61 278 00 00 | info@pidas.com



«Finden Sie Ihre
**Customer Care
 Strategie!**»