

**TAS AG**  
Mindestlohn durch Mindestpreis



# Wer sind wir überhaupt?

Branchenwahrnehmung von außen ist desolat

Verkennung von Potential und Macht

Kein Imagemarketing

Keine Ausrichtung in puncto CSR und Nachhaltigkeit



### Branchenwahrnehmung von außen und innen

Heizdeckenverkäufer, Massenbelästigung

Notlösung vor Arbeitslosigkeit

Notlösung für frustrierte Lehrlinge

Eindrücke und Gespräche auf der CCW 2012

Erklärungsproblem beim Mittelstand (größtes Potential)

- BPO, Inbound, Fullfillments, Preis per Call oder CPO oder pro Lead, Outbound, Customer Interaction Service, etc..



### Kein Imagemarketing

Die Diskussionen und Problematiken über Mindestlöhne und Mindestpreise für qualifizierte Dienstleistungen wie bei der Call Center Branche, sind bei Branchen mit konstant gepflegten Image gar nicht relevant.

- **Wir managen das Tagesgeschäft der größten Konzerne**
- **Wir halten die Kommunikation des öffentlichen Lebens aufrecht**
- **Wir ermöglichen Service, Effizienz und Erreichbarkeit**

Vorbild Imagekampagne Handwerk:



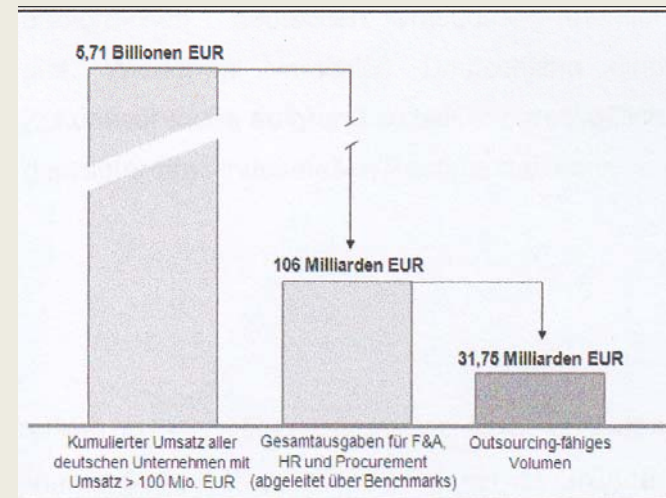
### Verkennung von Potential und Macht

BPO Potential in Deutschland ist enorm hoch

Einmalig: Unsere Branche wird sowohl in Boomzeiten (Kapazitäten, Ressourcen) als auch in Rezessionen (Auslagerung, Kostenkontrolle) benötigt.

Nur 7% des BPO Potentials bei Unternehmen > 100 Mio. Umsatz sind bisher vergeben (nur 2 Mrd. € von möglichen 32 Mrd. €)

Alle Unternehmen mit Umsätzen zwischen 10 – 99 Mio. € nicht berücksichtigt



Quelle: Offshoring Institute Berlin

### Kaum Ausrichtung in puncto CSR und Nachhaltigkeit

Wer hat sich ernsthaft per dato damit befasst?

Wir verschlafen den Wertewandel! (Steuern, KV, Energie, etc)

Verbraucher bewerten nachweislich das unternehmerische Engagement in Bezug auf Mitarbeiter, Umwelt und Gesellschaft höher ein als einen günstigeren Preis!

Schlecker-dm, Mc Donalds-Burgerking, Telekom, Lidl-Aldi, DHL, Mediamarkt, BMW, etc.



## Mitarbeiterentlohnung

Endlosdiskussionen über Mindestlohneinführung (ca. 8,50 €)  
Vergessen Sie den Mindestlohn!!

Niedriglohn-Armutsgrenze

Ost: 7,22 €

West: 9,53 €

Mindestlohn Zeitarbeit

Ost: 7,46 €

West: 8,53 €

-----  
10,00 €

Monats-Brutto: 1.600,00 €

Netto: 1.117,37 €

-----  
Mindestlöhne in:

Frankreich 9,06 €

Belgien 11,60 €

Dänemark 21,20 €



### Mitarbeiterentlohnung

170.000 Fachkräfte haben 2010 Deutschland verlassen  
Mc Kinsey: 2020 (7,5 Jahren) fehlen in D: 2,5 Mio Fachkräfte  
Verdopplung der Beschäftigten zw. 55-60 Jahren von 2006-2011  
Derzeit 1 Mio. offene Stellen  
Call Center Branche fehlen 20.000 Mitarbeiter

➤ Erhöht sich durch zunehmenden Bedarf an:

- Führungskräfte
- IT Fachleute
- Buchhalter
- Logistiker
- Mitarbeiter mit akzentfreien Fremdsprachen





### Mitarbeiterentlohnung

Studie des Bundesfamilienministeriums 2010:

Für 90% der Arbeitnehmer spielt die Familienfreundlichkeit eines Unternehmens eine entscheidende Rolle. (sogar bei 70% der kinderlosen AN!)

Die Mehrheit der AN bevorzugt bei einem Unternehmen zu arbeiten, dass sich durch verantwortungsvolles und nachhaltiges Handeln gegenüber Umwelt, Gesellschaft, Marktpartnern und den eigenen Mitarbeitern auszeichnet. ....**dieser Fakt rangiert in der Wertigkeit sogar höher als das tatsächliche Gehalt!!**



### Mitarbeiterentlohnung

Alternative Lösungsansätze:

Flexible Entlohnungsmodelle

- Das **Dynamische** (Projektbezogene Entlohnung in Team nach Ertragssteigerung)
- Das **Mitarbeiterorientierte** (Gliederung: Gehalt, Perspektive, Anerkennung, Spaß)
- Das **Personenbezogene** (Teamleiterbonus bei Reduzierung der Fluktuation)
- Das **Leistungsorientierte** (Beteiligung an Gewinn, Einsparungen, Einsatz, Qualität)
- Das **Produktive** (Schichtmodelle, inkl. Wochenenden, je nach Bedarf und Projekt)
- Das **Flexible** (+/-Stundenverrechnungsmodelle, kein Absitzen von Stunden)



### Mindestpreis als Garant für Nachhaltigkeit und Qualität

Derzeitige Situation vergleichbar mit anderen Branchen in Boomzeiten (z.B. Möbel/Küchen in 90er Jahren)

Auftragsannahme zu jedem Preis

#### Beispiele:

Inbound: 0,34 €/Minute (15,00 €/Stunde)

Outbound: 2,-€ pro Zielkontakt + evtl. Provisionen, aber erst nach erfolgter Auftragserteilung und Bezahlung durch Endkunden

Leistungen können nur durch schlechte und unmotivierte Agenten ausgeführt werden → Imageschadengrund

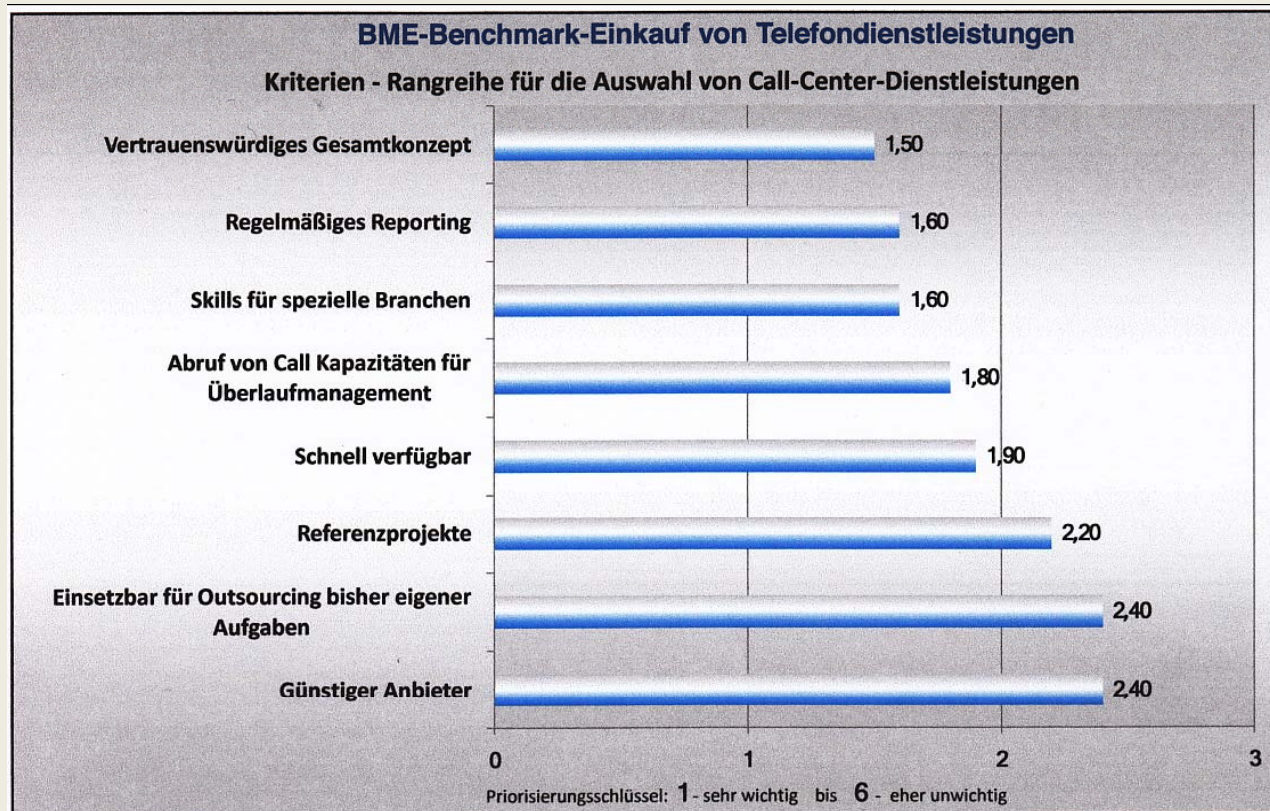
Unseriöse Auftragsannahmen → Imageschadengrund

Keine bzw. ungenügende Renditen und somit:  
Schließung vieler Call Center → Imageschadengrund

**Warum fördern einige Kollegen eine Selbstzerstörung der Branche?**

## Mindestpreis als Garant für Nachhaltigkeit und Qualität

Umfrage des Bundesverbandes Materialeinkauf (6500 Mitglieder + Partner)



Auswahlkriterium „Günstigste Anbieter“ wie bereits bei den vergangenen Befragungen an letzter Stelle

### Mindestpreis als Garant für Nachhaltigkeit und Qualität

Erweiterung des bestehenden Ehrenkodex, z.B. um:

- Gestaltung eines nachhaltigen Stundensatzes
- Verzicht auf unseriöse Aufträge
- Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung

Hier ist der CCV gefordert!!

z.B. Siegel für Qualität, Sicherheit & Nachhaltigkeit

- Kriterien: Mitarbeitertrainings und -vergütungen, Zertifikate, Bonität, Qualitätsmechanismen, etc.

(ähnlich dem „Trusted Shop“ im Onlinehandel)



### Mindestpreis als Garant für Nachhaltigkeit und Qualität

Wo ist das verkäuferische Geschick der Call Center Betreiber, welche dieses tagtäglich von Ihren Agenten verlangen?

Markante Zeitungsanzeige: 6.000,00 – 8.000,00 €  
(Erscheinungszeit 1 Tag ohne Lesegarantie meiner Zielpersonen)

Outbound von 1.000 Adressen (800 Entscheidergespr.): 5.000,00 €

- > ca. 60 Leads (ernsthafte Interessenten und Termine)
- > entspricht einem Stundensatz von ca.: 38,00 € !
- > Für den Kunden: 83,00 € pro Lead (Außendienst: ca. 300,00 €)



### **Kein Mindestlohnproblem durch seriösen Mindestpreis!**

Seien Sie sich Ihrer Notwendigkeit und Stärke bewusst!  
Die zwei Alternativen zu unserer Branche:

1. Verzicht auf Service, Kommunikation und Umsatz
2. Alleinige Umsetzung durch Kunden selbst (extrem hohe Kosten)

Wir üben nicht nur einen der modernsten und zukunftssträchtesten Berufe mitten in unserer Gesellschaft aus, wir sind auch maßgeblich am Funktionieren dieser beteiligt!

