

Die große Contact Center Gehaltsstudie 2016

Für:
Markus Alpers und Tatjana Voß
TGMC Management Consulting GmbH



Von:
Melanie Esters und Liane Koschke
SAVVY Research GmbH

Zusammenfassung 1/4: Allgemeines



Es wurde von **82 CC Standorten berichtet**, davon sind 41% BPO und 59% Inhouse Unternehmen. Der BPO Anteil ist in den PLZ-Gebieten 0 und 3 überdurchschnittlich hoch (88% und 75%) und in den PLZ-Gebieten 2, 6 und 7 unter dem Durchschnitt (14%, 14% und 0%)

Der Großteil der Unternehmen, insbesondere CC-/BPO-DL, sind in den letzten Jahrzehnten gegründet worden

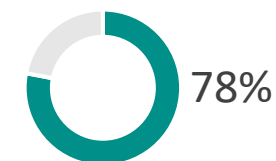


77% der Unternehmen hat **1-3 eigene CC Standorte** und 41% beschäftigt auch externe CC Dienstleister



NUR 1%

Outbound-Calls werden relativ **selten** vorgenommen: der Anteil von < 25% Outbound-Calls beträgt 78%. Inbound-Calls sind mit einem Anteil von 55% dominierend. Moderne Kommunikationskanäle wie **Social Media (1%)** und **Video-Chats (1%)** werden wider Erwarten **so gut wie gar nicht genutzt**. Auch der Anteil an E-Mail Kommunikation ist mit 18% relativ gering



Die CC Standorte sind sehr **serviceorientiert**: 78% der Standorte hat auch am Wochenende geöffnet, 37% bietet sogar einen 24h Service

Zusammenfassung 2/4: Allgemeines



Bei der Auswahl der Mitarbeiter stellen das **persönliche Einzelinterview** (87% KB/ 95% TL) sowie das **Telefoninterview** (78% KB/ 72% TL) die meist genutzten Verfahren dar



Die **Arbeitsplatzsituation** sieht **recht moderat** aus: auf 100 Bewerber werden 21 Kundenbetreuer und 15 Teamleiter eingestellt. Aktuell werden im Schnitt 20 KB und 1 Teamleiter pro CC gesucht

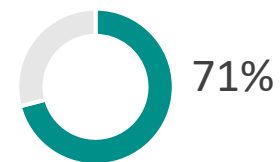
Löhne werden **nicht** (Ausnahme: ein Unternehmen unterscheidet TL Löhne) **nach Alter oder Geschlecht differenziert.**

Bei Kundenbetreuern geht es vielmehr um Qualifikationsunterschiede und der Erreichung von Zielen;

Teamleiter sind hinsichtlich ihres Gehaltes zudem von der Vorgesetztenbeurteilung abhängig

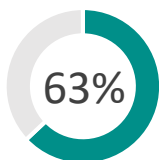


Die **Rekrutierung** von Kundenbetreuern läuft zu einem erheblichen Teil **über Online Medien**: 88% (KB)/ 84% (TL) Online-Stellenbörsen, 80% (KB)/ 74% (TL) über die eigene Homepage und sogar 43% (KB)/ 26% (TL) über Soziale Medien



Durchschnittlich werden 71% der **Teamleiter intern rekrutiert**

Zusammenfassung 3/4: Löhne



In 63% der Unternehmen erhalten KB zusätzlich ein **variablen Gehaltsbestandteil**, der 15% des Zielgehaltes ausmacht. 65% der Teamleiter erhalten zusätzlich einen variablen Lohn, der 16% des Zielgehaltes ausmacht

Die meisten Unternehmen zahlen den CC Mitarbeitern

12 Monatsgehälter

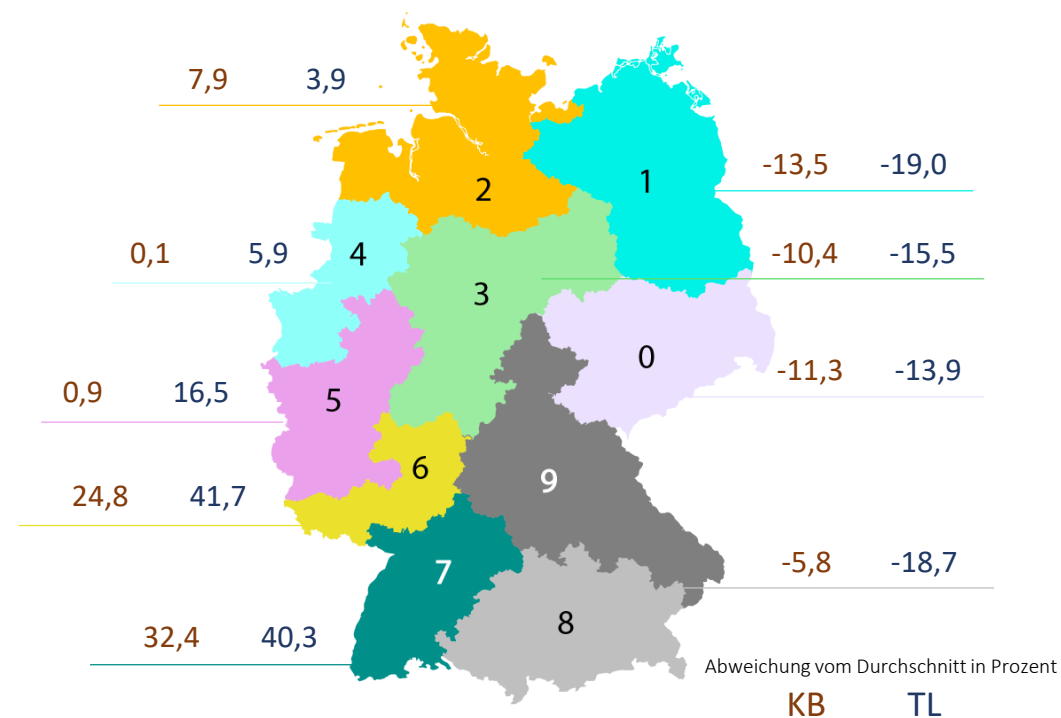
(76% KB, 79% TL)

Das Lohnniveau ist natürlich auch **von der Lage des Unternehmens abhängig**:

- ❖ In **Großstädten** verdienen Kundenbetreuer fast einen Euro pro Stunde mehr als in ländlichen Regionen. Auch Teamleiter in Großstädten erhalten durchschnittlich fast 500€ mehr Lohn als Kollegen in ländlichen Regionen
- ❖ In den **PLZ-Gebieten** finden sich große Unterschiede hinsichtlich der Vergütung. Das rechte Schaubild zeigt die prozentualen Abweichungen vom Durchschnitt. Es wird deutlich, dass die größte Diskrepanz zwischen den gut bezahlenden Gebieten 6 und 7 und den schlecht bezahlenden Gebieten 0, 1, 3 und 8/9 besteht



Ein Kundenbetreuer verdient im Durchschnitt **11,59€** pro Stunde, ein Teamleiter verdient im Durchschnitt **2.923€** pro Monat



Zusammenfassung 4/4: Konditionen

Der **Krankenstand** ist mit durchschnittlich 8% im Vergleich zum Schnitt in ganz Deutschland doppelt so hoch (lt. Statistischem Bundesamt lag die Quote 2015 bei 4%). Es sind jedoch keine nennenswerten Unterschiede in den Regionen oder Branchen zu erkennen



Ein Blick auf die **Ausbildungszeit** (39 Tage gesamt, 29 Tage CC-/BPO-DL) und **Ausbildungskosten** (3.082€ gesamt, 2.721€ CC-/BPO-DL) lässt erahnen, dass die hohen Fluktuationsraten und Krankenstände ein Problem für die BPO Branche darstellt



Fluktuation

Die Fluktuation als weiterer Indikator für eine erhöhte Mitarbeiterunzufriedenheit liegt bei **13% nach 3 Monaten** und **15% pro Jahr**. Das ist etwas höher als der bundesdeutsche Durchschnitt, aber nicht alarmierend hoch. Die **Fluktuationsraten in der CC-/BPO Branche sind allerdings deutlich höher** mit 17% (Frühfluktuation) und 20% (Gesamtfluktuation); hier erklärt sich die Unzufriedenheit mit den deutlich schlechteren Konditionen (siehe unten)

In **CC-/BPO-Dienstleistungsunternehmen** sind die **Konditionen** für die Mitarbeiter **deutlich schlechter** als in anderen Inhouse CCs:

- ❖ KB haben nur 25 Tage **Urlaub** im Jahr (vs. 28 Tage in Inhouse CCs)
- ❖ KB erhalten einen deutlich **niedrigeren Stundenlohn** von 9,77€ (vs. 12,88€ in Inhouse CCs)
- ❖ KB sind **seltener** als **Vollzeit-Kräfte** angestellt (58% vs. 67%)
- ❖ Die **Führungsspanne** ist **etwas schlechter** – 20 KB kommen hier auf einen TL (vs. 1:16 in Inhouse CCs)
- ❖ TL erhalten ein deutlich **niedrigeres Monatsgehalt** von 2.295€ (vs. 3.354€ in Inhouse CCs)