

DEIN HANDOUT VON

PrimeStaff

**WIR WÜNSCHEN DIR VIEL ERFOLG BEI
DEINEN GESPRÄCHEN!**



INSTAGRAM



FACEBOOK



INDEED



KUNUNU



WEBSEITE

*Dieses Handout gilt der allgemeinen Vorbereitung. Du findest hier allgemeine Tipps und Tipps bezogen auf Deine Vorstellungsgespräche und eventuelle Probearbeitstage. Eine ausführliche Vorbereitung erhältst Du persönlich von Deinem Primestaff Personalberater.



AMEVIDA

Gründung	1998 (VorgängerinCTD Innovationstechnologie im Dialog GmbH), 2014 (AMEVIDA SE)
Sitz	Gelsenkirchen, Nordrhein-Westfalen
Geschäftsführung	Matthias Eickhoff
Anzahl der Mitarbeiter	2260 (2018)
Umsatz	60 Mio EUR (2016/17)
Standorte	Gelsenkirchen, Essen, Oberhausen, Bochum, Düsseldorf, Dortmund
Branchen	Callcenter
Schwerpunkt	Telekommunikation, Informationstechnologie, Versicherungen, Banken, Automobilindustrie, Energiewirtschaft, Handel, Industrie
Website	https://www.amevida.de

Wichtige Begriffe im Call Center

Inbound

Eingehende/Entgegengenommene Anrufe bearbeiten. (Der Kunde ruft an)

Outbound

Ausgehende Anrufe bearbeiten. (Du rufst an)

Lead

Potenzieller Interessent.

Warm Lead

Ein **warmer Lead** (Interessent) hat bereits starkes Interesse an angebotenen Produkten oder Dienstleistungen signalisiert und muss noch final qualifiziert werden. In der Regel übernimmt diese Aufgabe das Sales Team.

Cold Lead

Ein **kalter Lead** kann in verschiedenen Formen vorkommen. Das Interesse des Leads kann zum Beispiel schon länger zurückliegen oder der Lead wurde über einen Anbieter eingekauft und das Interesse des Leads muss erst qualifiziert werden.

Cross-selling

Verkauf von Produkten über bereits bestehende Kundenkontakte.

Up-selling

Im Vertrieb bezeichnet es das Bestreben eines Agents, dem Kunden, statt einer günstigen Variante im nächsten Schritt ein höherwertiges Produkt oder eine höherwertige Dienstleistung anzubieten.

First Level Support

Ist die erste Anlaufstelle für Probleme. Der Kontakt erfolgt entweder über ein Ticketsystem, per E-Mail oder Telefon.

Second-Level-Support / Third-Level-Support

Je nach Schwierigkeit des Problems kann es vom First-Level-Support bereits gelöst werden, oder es wird an den Second- oder Third-Level-Support weitergegeben, welche für komplizierte Probleme zuständig sind.

Vorbereitung

Vorbereitung ist die halbe Miete.

Je besser Sie sich vorbereiten, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, den Job zu bekommen.

Informieren Sie sich ausführlich über...

Das Unternehmen:

Wie groß, seit wann, Standorte, Markt, Philosophie etc.

Die Produkte / Dienstleistungen:

Welche Produkte / Dienstleistungen werden angeboten, was kann das Produkt etc.

Die zu besetzende Stelle:

Aufgabenbereiche, genaue Tätigkeit etc.

Unter Anderem zu beachten sind...

Den Lebenslauf Kontrollieren:

Ein lückenloser Lebenslauf ist heutzutage wichtiger denn je.

Zu beachten hierbei ist, dass Sie flüssig und überzeugend Ihren Lebenslauf darstellen können und Fragen, bezogen auf Ihren Lebenslauf, konkret und nachvollziehend beantworten können.

Die Anreise Planen:

Erstens kommt es anders und zweitens, als man denkt.

Es gibt nichts Schlimmeres als zu spät zu kommen.

Planen Sie Ihre Anfahrt, egal ob mit dem Auto oder den öffentlichen Verkehrsmitteln

so, dass Sie auch bei einem kleinen Stau oder Ausfall der Bahn etc., dennoch es

pünktlich schaffen. Sein Sie 10-15 Minuten vor Ihrem Termin da, um gelassen und

ruhig zu starten. In der Ruhe liegt die Kraft

Ihr Auftreten und die Kommunikation

Auftreten

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Es beginnt schon mit der Begrüßung:

- Der Händedruck sollte gut und fest sein.
- Lächle und Sorge dafür, dass der Gegenüber ebenfalls lächelt.
- Halte den Augenkontakt. Das signalisiert Respekt gegenüber deinem Gegenüber und strahlt Selbstbewusstsein aus.

Kommunikation

Bau Brücken mit Deiner Sprache. Deine Sprache hat einen enormen Einfluss auf Deinen Erfolg. Du musst klar und deutlich sprechen.

Überlege auch vorher, was Du sagen willst und vor allem, wie Du es sagen willst. Wenn Du einmal etwas ausgesprochen hast, gibt es kein Zurück mehr. Behalte das immer im Hinterkopf!

Vermeide Aussagen wie z.B. „vielleicht, mal sehen, mal schauen, ich hoffe, eventuell“ usw. und sage stattdessen: „Ich werde, mache, kann, möchte“ usw. Wer nicht sagt, was er will, bekommt nicht das, was er will. Treffe

klare Aussagen und zeige, was Du wirklich möchtest.

Auftreten / Kleidung

Kleider machen Leute.

Der Mensch glaubt das was er sieht, genau deswegen kommt es immer gut an und hinterlässt einen sehr guten Eindruck, wenn Sie mit mindestens

*Smart Casual (gehobener Freizeitkleidung) zum Vorstellungsgespräch erscheinen. Ein gepflegtes Erscheinungsbild, lässt Sie nach außen hin positiv erscheinen.

*Smart Casual:

Männer greifen etwa zur Kombination aus Sakko, Hemd und einer ordentlichen Hose wie z.B. Chinos. Das Hemd wird in der Hose getragen.

Keine Turnschuhe!

Frauen könnten ein Twinset oder einen Blazer mit Hose tragen oder auch Rock, Bluse, Hose und ordentliche Schuhe.

Häufig gestellte Fragen:

Viele Personaler folgen einem ähnlichen Muster, wenn sie Vorstellungsgespräche führen. Hier sind die häufigsten Fragen:

F (Firma): Warum sollten wir genau Dich einstellen? (Welche Stärken?)

Nenne einen praktischen Bezug auf Deine Stärken. (Wie konntest du Deine Stärken bisher gewinnbringend einsetzen?) Zeige dies anhand von Beispielen.

F: Was sind Deine Schwächen?

Zähle bitte hier nicht all Deine Schwächen auf!

Der Personaler möchte sehen, wie selbstkritisch Du bist.

Nenne eine Schwäche, welche die Ausübung der Tätigkeit nicht behindert, und nenne ebenfalls einen Vorsatz, wie Du diese Schwäche verbessern kannst.

F: Welche Aufgaben hattest Du bisher?

Diese Frage ist ein Test. Hier geht es darum, ob Du die Aufgaben wirklich bewältigen kannst oder ob Du nur deinen Lebenslauf ausgeschmückt hast.

F: Warum möchtest Du deinen aktuellen Arbeitgeber verlassen?

Achte darauf, nicht über deinen alten Arbeitgeber zu lästern. Belaste nicht deinen alten Arbeitgeber. Das ist extrem wichtig!

Die beste Antwort ist, dass Du dich weiterentwickeln möchtest, mehr Verantwortung haben möchtest, Aufgabenfelder wechseln möchtest oder generell neue Perspektiven wahrnehmen möchtest.

F: Wie gehst Du mit Rückschlägen/Fehlern um?

Analysiere und reflektiere Deine Fehlentscheidungen oder Rückschläge ehrlich und kritisch. Konzentriere Dich dabei auf mögliche Lösungswege und erkläre, wie Du diese besser machen möchtest.

F: Wo siehst Du dich in 1, 2 oder 5 Jahren?

Hier wird kein detaillierter Karriereplan erwartet. Zeige, dass Du ambitioniert und ehrgeizig bist.

Stelle klar, dass Du an neuen Herausforderungen wachsen möchtest. Erkläre auch, dass Du eine Firma suchst, wo Du in einem Bereich XY weiterentwickeln möchtest.

Du kannst auch persönliche, also nicht berufsbezogene Ziele, mit einbringen.

F: Was kannst Du uns über deine Person mitteilen?

Benutze hier den folgenden Satzbau: Ich bin/kann/will/werde/möchte...

Beschreibe dich selbst. Dadurch kannst Du deine Stärken erneut hervorheben.

Ganz wichtig! Mach klar, dass Du ein langfristiges Arbeitsverhältnis suchst.

Weitere sinnvolle Tipps:

Ein lückenloser Lebenslauf ist heutzutage wichtiger, mehr denn je.

Zu beachten ist hierbei, dass Du deinen Lebenslauf flüssig und überzeugend darstellen kannst und auf Fragen, die sich auf deinen Lebenslauf beziehen, konkret und nachvollziehbar beantworten kannst. Belege auch Deine Stärken mit Hilfe Deines Lebenslaufs.

Plane Deine Anreise früh genug. Erstens kommt es oft anders, als man denkt.

Es gibt nichts schlimmeres, als zu spät zu kommen. Plane Deine Anfahrt, egal ob mit dem Auto oder den öffentlichen Verkehrsmitteln, so dass Du auch bei

einem

kleinen Stau oder dem Ausfall von Bahnverbindungen dennoch pünktlich ankommst. Sei ungefähr 10-15 Minuten vor dem eigentlichen Termin vor Ort. Dadurch kannst Du entspannt ins Gespräch gehen. Denke daran, dass **in der Ruhe die Kraft liegt!**

Begeisterung:

Sorge in den Gesprächen für Begeisterung. Denn nur wer selbst brennt, kann andere entzünden und begeistern. Zeige Deine Leidenschaft. Egal was

Du tust, tue es mit Begeisterung und beantworte für Dich selbst folgende Fragen:

-Würdest Du dich selbst einstellen? Wenn ja, warum?

Behalte diese Fragen immer im Hinterkopf.

Indem Du Begeisterung zeigst und dich mit den Fragen nach Deiner eigenen

Eignung auseinandersetzt, kannst Du eine positive und engagierte Atmosphäre im Gespräch schaffen. Dies kann dazu beitragen, einen nachhaltigen Eindruck zu hinterlassen.