

Case Study

Callcenter / Kundenbetreuung

Tengelmann E-Stores GmbH

Die Tengelmänn E-Stores GmbH mit Sitz in Mülheim an der Ruhr ist eine 100%ige Tochtergesellschaft der Tengelmänn KG. Unter dem Dach der „E-Stores“ hat das Unternehmen eine multishopfähige E-Commerce-Plattform aufgebaut. Die komplette IT-Landschaft, die Logistik und das Sortiment bilden das gemeinsame Fundament aller Shops.

Im Rahmen eines ersten gemeinsamen projektbezogenen Einsatzes für die Webshops Plus.de und GartenXXL wurden am Hauptsitz in Mülheim a. d. Ruhr mit Beginn Februar 2016 bis zu 30 Kundenbetreuer/Call-Center-Agents (m/w) gesucht. Das Projekt lief im Zeitraum von 02/2016 bis 09/2016 und schloss eine umfangreiche Schulung durch Tengelmänn ein.

Umsetzung

Ungeachtet der geringen Vorlaufzeit, der hohen Qualitätsstandards (qualifizierte Vorauswahl, persönliche Interviews durch Tengelmänn) und den anspruchsvollen Rahmenbedingungen (u.a. Bereitschaft zum Schichtdienst) konnte Studitemps die Besetzung innerhalb von zwei Wochen abschließen und so die eigenen, parallel laufenden Rekrutierungsmaßnahmen des Kunden gewinnbringend unterstützen. Unsere gemeinsam mit Tengelmänn ausgewählten Kandidaten konnten sich schnell in die bestehenden Teams der Stammbesetzung der Tengelmänn E-Stores GmbH integrieren.

Ergebnis

Umsetzung und Betreuung des Projektes verliefen reibungslos und zur vollen Zufriedenheit von Tengelmänn, so dass die Kooperation weiter ausgebaut und auf mehrere Unternehmensbereiche ausgeweitet wurde.



Anforderungen

- einschlägige Erfahrungen in den Bereichen Kundenbetreuung, Service und Kommunikation sowie im Inbound
- Teamorientierung und hohe Kommunikationsstärke (Telefon und E-Mail)
- hohes Maß an Freundlichkeit, Einfühlungsvermögen und Verbindlichkeit
- Talent, Konflikte zu lösen
- Hohe Eigenmotivation und Lernbereitschaft
- Bereitschaft zum Schichtdienst
- Samstagdienst und ggf. auch Einsätze an Sonn-/Feiertagen bei Bedarf



„Aufgrund der positiven Erfahrung mit Studitemps, insbesondere aufgrund der sehr guten Vorauswahl der Bewerber, ist eine erneute Zusammenarbeit für künftige Projekte sehr wahrscheinlich.“

Jasmin Köppe
(Leitung Service-Center,
Tengelmann E-Stores GmbH)