



# // Erfolg braucht eine Stimme: Wir finden die richtige

Informationen zu unserem Geschäftsfeld  
Customer Care

Communication Competence

**JOBS'n'CALLS** //▲

// Wir machen Sie flexibler:  
Mit uns gewinnen Sie mehr  
Handlungsspielraum.



Customer Care hat bei den meisten unserer Kunden einen hohen Stellenwert. Denn der Erfolg eines Unternehmens steht und fällt mit dem guten Kontakt zu den Kunden. Wir verfügen über geeignete Fachkräfte oder finden diese durch professionelle Rekrutierungs- und Auswahlverfahren.



#### *Ihr Partner für Personal*

*Das Portfolio der JOB AG umfasst die gesamte Spannweite des modernen Personal- und Jobmanagements.*

*In zahlreichen Niederlassungen in ganz Deutschland bieten unsere erfahrenen Mitarbeiter qualifizierte Beratung und maßgeschneiderten Service.*

*Unser breites Spektrum an Dienstleistungen haben wir in fünf Geschäftsfelder unterteilt:*

- ▶ *Industrie & Logistik*
- ▶ *Handwerk & Technik*
- ▶ *Office Management*
- ▶ *Finance (JOBSFORFINANCE)*
- ▶ *Customer Care (JOBS'n'CALLS)*

#### **Customer Care = Communication Competence**

Ihr Unternehmen expandiert, oder es gibt einen personellen Engpass, für den Sie eine schnelle, tragfähige Lösung suchen? Ob Sie Ihr Team erweitern möchten, Mitarbeiter ausgeschieden, ausgefallen oder in Urlaub sind, wir können Ihnen helfen.

Kompetente und einfühlsame Kundenbetreuung ist heute eine Notwendigkeit. Egal, ob Sie bereits ein Call Center haben oder eines einrichten möchten: Wir finden für Sie die optimale personelle Lösung.

#### **Unsere Leistungen bringen Ihnen mehrere Vorteile:**

- ▶ Mehr Flexibilität und Wettbewerbsfähigkeit
- ▶ Höhere Produktivität Ihres Call Centers
- ▶ Sorgfältige Auswahl sowie gute Schulung und Betreuung Ihrer Fachkräfte
- ▶ Effizientere Arbeitsabläufe und nachhaltige Entlastung durch Know-how-Transfer und Prozessbegleitung
- ▶ Ihr Unternehmensziel „Kundenzufriedenheit“ bleibt unter Ihrer Kontrolle

#### **Wir überlassen nichts dem Zufall**

Das Verhältnis zu Ihren Kunden ist zu wichtig, als dass Sie sich mit halbher-

zigen Lösungen zufrieden geben. Bei Auswahl und Training des Personals, das wir befristet überlassen oder dauerhaft vermitteln, haben Sorgfalt und Methodik für uns höchste Priorität.

#### **Unsere (Rekrutierungs- und Auswahlverfahren:**

- ▶ Profil-Erstellung nach Checkliste
- ▶ Telefonisches Vorab-Interview
- ▶ Testverfahren – z. B. Sprachtest, Tests für MS-Office und Konzentrationsfähigkeitstests – entsprechend den Anforderungen des Kunden
- ▶ Assessment Center
- ▶ Bewerbungsrunde
- ▶ Gruppendiskussion und Rollenspiele
- ▶ Einzelinterviews
- ▶ Projektspezifische Auswahlverfahren

#### **Unser Portfolio umfasst:**

- ▶ Methodisch gesicherte Rekrutierungs- und Auswahlverfahren
- ▶ Arbeitnehmerüberlassung
- ▶ Temp to Perm
- ▶ Personalvermittlung
- ▶ On-Site-Management
- ▶ Projektgeschäft
- ▶ Unterstützung bei Insourcing-Prozessen
- ▶ Projektorientierte Qualifizierung

#### **Menschen machen Wirtschaft**

# // Wir haben, wen Sie suchen: Unsere Mitarbeiter erfüllen höchste Ansprüche.



## Ein Beispiel aus der Praxis (1)

*In Inhouse Call Centern großer (Direkt-) Banken nehmen Mitarbeiter von JOBS'n'CALLS die Wünsche der Kunden entgegen und geben nützliche Tipps. Sie treffen Terminabsprachen für Fachberater und betreiben mit viel Fingerspitzengefühl Forderungsmanagement. Dank ihrer fachlichen und persönlichen Communication Competence finden sie den richtigen Ton und die richtigen Worte und sind gut integrierte Team-Mitglieder.*

## Kommunikation ist nur erfolgreich, wenn die Botschaft auch ankommt

Von Ihren Mitarbeitern im Bereich Customer Care erwarten Sie, dass diese am Telefon etwas von der Identität Ihres Unternehmens vermitteln. So wird Ihr Qualitätsanspruch erkennbar. Der Kunde soll das Gefühl haben, dass man ihm Wertschätzung entgegenbringt. Kommt diese Botschaft an, ist Customer Care gelebte Kundennähe – und damit ein wertvolles Instrument der Kundenbindung.

## Wir suchen die richtigen Botschafter aus

Unsere bewährten, methodisch gesicherten Verfahren versetzen uns in die Lage, Mitarbeiter zu ermitteln, die auch menschlich gut in Ihr Team passen. Bei Bedarf entwickeln wir in Abstimmung mit Ihnen ein spezielles Rekrutierungsverfahren mit Vorab-Interviews. Wir begleiten den gesamten Einstellungs- und Einarbeitungsprozess und betreuen Ihre neuen Mitarbeiter auch vor Ort.

- ▶ Wir übernehmen die gesamte Rekrutierung. Dabei arbeiten unsere Experten eng mit Ihren Personalfachleuten zusammen.
- ▶ Bei uns gibt es keine Standardlösungen, sondern wir passen uns Ihren Prozessen und Bedingungen an.

## Ihren neuen Mitarbeiter gibt es schon – in unserer Datei

Aus zahllosen Vermittlungen kennen wir die Anforderungen verschiedenster Arbeitsbereiche und wissen, worauf es in der Tagespraxis ankommt. Wir stellen an Personen, die wir befristet überlassen oder für Sie suchen, hohe Anforderungen. Fachliches Wissen, persönliche Fähigkeiten und methodische Kompetenz werden von uns streng geprüft.

Kein Wunder, dass ein hoher Prozentsatz unserer überlassenen Mitarbeiter vom Kunden später fest übernommen wird. Dies ist einer der Gründe, warum viele veränderungswillige Arbeitnehmer und Arbeitsuchende auf uns setzen.

## Mit diesen Profis können Sie rechnen

- ▶ Bank- und Versicherungskaufleute
- ▶ Gesundheitsexperten
- ▶ Sozialversicherungsangestellte
- ▶ IT-Spezialisten
- ▶ Techniker
- ▶ Telekommunikationsspezialisten
- ▶ Reiseverkehrskaufleute
- ▶ Online-Experten
- ▶ Mehrsprachige Bewerber und Muttersprachler

Weitere Informationen unter [www.jobs-n-calls.de](http://www.jobs-n-calls.de)



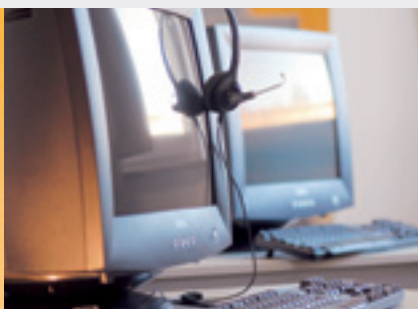
Dass unsere Mitarbeiter Ihren Anforderungen entsprechen, stellen wir nicht zuletzt durch unser differenziertes Auswahlverfahren sicher. Wir möchten Ihr Unternehmen und Ihre spezifischen Anforderungen daher gut kennen lernen. Je mehr wir wissen, desto punktgenauer sind unsere Dienstleistungen.



// Wir bringen Ihnen Mehrwert:  
Durch effizientere Prozesse  
sparen Sie wertvolle Zeit.



Bei Personalverantwortlichen in ganz Deutschland stehen wir hoch im Kurs. Weil wir tagtäglich den Beweis erbringen, dass wir wahr machen, was wir versprechen. Unsere Mitarbeiter sind in zahlreichen Unternehmen unterschiedlicher Branchen im Einsatz. Man vertraut uns – und das macht uns stark.



#### Ein Beispiel aus der Praxis (2)

Mitarbeiter von JOBS'n'CALLS telefonieren im Technical Support namhafter Unternehmen – mit unterschiedlichem fachlichem Hintergrund, oft mehrsprachig, aber nie in „Fachchinesisch“. Sie verstehen den Anrufer, erkennen, worum es geht, und leisten, sofern möglich, schnelle Abhilfe. Sie verbinden Kompetenz mit Freundlichkeit. Das kommt bei den Kunden an und trägt bei Beschwerden oder Reklamationen zur Versachlichung bei.

#### Messen Sie uns am Ergebnis

Als Ihr Partner kümmern wir uns um Ihre Personalanliegen. Wir stellen die richtigen Fragen, um die für Sie beste Antwort zu finden. Gibt es gleich mehrere Optionen, entscheiden Sie als Kunde.

Gleichzeitig sehen wir uns als Ihr Berater. Wir erlauben uns Fragen wie „Haben Sie schon einmal daran gedacht ...?“ Denn fast alles kann man noch verbessern. Wir versprechen Ihnen nichts, was wir nicht halten können. Das ist wichtig in einem ständig enger werdenden Markt, der immer höhere Qualifikationen (am Telefon) erfordert. Im Projektgeschäft geht es dabei oft um große Personalkontingente.

#### Befristet oder dauerhaft

Wenn Sie befristeten Personalbedarf haben, ist Zeitarbeit die Lösung für Sie. Wir überlassen Ihnen qualifizierte Mitarbeiter, die bei uns fest angestellt sind. Während diese in Ihrem Unternehmen tätig sind, bleiben wir Arbeitgeber. Das ist für Sie eine einfache Lösung.

Möchten Sie Mitarbeiter fest anstellen, sind wir Ihr Experte für Personalvermittlung. (Wenn Sie strategisch planen wollen, nutzen Sie unser Know-how im Personal-Consulting.)

#### Mit Worten Brücken bauen

Auch im Zeitalter der E-Mails hat das Telefon seine Bedeutung behalten. Denn eine geschriebene Nachricht kann das persönliche Gespräch nicht ersetzen. Deshalb baut man im Bereich Customer Care auf das Telefon.

Entscheidend für den Erfolg eines Gesprächs ist aber, ob die Stimme Ihres Unternehmens mit den richtigen Worten und dem richtigen Ton überzeugt. Und genau das stellen wir sicher.

#### Unser Können – Ihr Nutzen

- ▶ Qualifizierte Beratung
- ▶ Punktgenauer Service
- ▶ Gewinn an Flexibilität
- ▶ Arbeitsentlastung
- ▶ Einsparung von Kosten und Zeit
- ▶ Minimiertes Risiko

#### Projektbegleitung On-Site-Management

Sie haben für Ihr Unternehmen ein spannendes Projekt sichern können oder müssen ad hoc eine Taskforce bilden – wissen aber nicht, woher Sie die erforderlichen Mitarbeiter nehmen sollen? Wir können Ihnen helfen. Wir begleiten Ihr Projekt oder sind im Rahmen eines On-Site-Managements an Ihrer Seite, wann immer Sie uns benötigen.

**Sie finden uns unter anderem in folgenden Städten:**

- ▶ Berlin
- ▶ Bremen
- ▶ Dortmund
- ▶ Düsseldorf
- ▶ Erfurt
- ▶ Hamburg
- ▶ Leipzig
- ▶ Magdeburg
- ▶ Mönchengladbach
- ▶ München
- ▶ Nürnberg

Ihre Niederlassung vor Ort:

[www.jobs-n-calls.de](http://www.jobs-n-calls.de)

**JOB AG**  
**Geschäftsfeld Customer Care**

Rangstraße 9  
36037 Fulda

T +49 (0)661-90250-10

F +49 (0)661-90250-99

E [info@jobs-n-calls.com](mailto:info@jobs-n-calls.com)

Sämtliche Bezeichnungen richten sich an beide Geschlechter.