

Wenn Fachkräftemangel zum Kulturwandel führt

Fachkräfte magisch anziehen, statt erfolglos suchen

In der heutigen Arbeitswelt ist der Fachkräftemangel Realität. Unternehmen kämpfen auf vielfältige Weise gegen diese Herausforderung an, ähnlich wie ein Segelboot, das ohne die richtige Crew das Ziel verfehlt. Der Mangel an Fachkräften wirkt sich nicht nur auf die Wirtschaft aus, sondern hat auch tiefgreifende Auswirkungen auf die Gesellschaft als Ganzes.

In diesem Blogpost werden wir uns mit den Ursachen des Fachkräftemangels befassen und Strategien erkunden, wie Unternehmen diesem Problem, insbesondere im Kundendienst, aktiv begegnen können.

Der Strukturwandel als Treiber des Fachkräftemangels

Veränderungen in der Wirtschaft, technologischer Fortschritt, demografischer Wandel und Bildungslücken sind nur einige der Faktoren, die den Fachkräftemangel verursachen. Es geht nicht nur um den Mangel an Arbeitskräften, sondern um ausgebildete und qualifizierte Fachkräfte.

Das Fehlen von Machern und Könnern erstreckt sich über viele Branchen und beeinträchtigt die Fähigkeit, Ziele und Vorgaben zu erreichen. Der Kundendienst ist besonders betroffen, denn hier sind neben fachlicher Kompetenz vor allem Empathie und Kundenorientierung gefragt.

Führt eine schwache Wettbewerbsposition zum Fachkräftemangel?

Laut einer Studie der UBS sind nicht alle Unternehmen vom Fachkräftemangel betroffen. Etwa 25% der befragten Unternehmen können Stellen ohne Kompromisse bei Anforderungen und Kompetenzen besetzen.

Eine starke Wettbewerbsposition wirkt auf Kunden, Mitarbeiter und Bewerber wie ein Magnet, weil diese Firmen attraktiv sind. Doch für die meisten Unternehmen bleibt der Mangel an qualifizierten Fachkräften eine ernsthafte Herausforderung.

Wenn Firmen Schwierigkeiten haben, qualifiziertes Personal zu finden, spielen mehrere Faktoren eine Rolle. Einige davon können Sie beeinflussen, andere nicht:

Faktoren für Fachkräftemangel

1. Geografische Lage:

Das Einzugsgebiet für Mitarbeiter ist in der Schweiz begrenzt. Der Arbeitsort kann selbst für attraktive Firmen ein Hindernis für Stellensuchende sein, weil diese den langen Arbeitsweg scheuen und ein Wohnortwechsel nicht in Frage kommt. Diesen Faktor können Arbeitgeber nicht beeinflussen.

2. Produkt oder Dienstleistung:

Mitarbeiter mit direktem oder indirektem Endkundenkontakt müssen sich mit den Produkten und Dienstleistungen des Unternehmens identifizieren können. Ihre Zufriedenheit als "erste" Kunden und Botschafter nach aussen kann positive Auswirkungen auch auf zukünftige Fachkräfte haben.

3. Werte und Image:

Die Werte und das Image eines Unternehmens werden für Fachkräfte immer wichtiger. Diese müssen glaubwürdig gelebt und vorgelebt werden.

4. Förderung, Entwicklung und Karrierechancen:

Die meisten Fachleute möchten sich stetig weiterentwickeln und haben klare Karriereziele. Sie selektieren potenzielle Arbeitgeber lange vor der eigentlichen Bewerbung danach. Zeigen Sie Förder-, Entwicklungs- und Karrierechancen auch auf sozialen Medien auf und nicht erst im Bewerbungsgespräch.

5. Gehalt und Wertschätzung:

Gehalt und Anerkennung sind wichtig, aber erst, wenn die anderen Faktoren überzeugen. Den Mitarbeitern auf Augenhöhe zu begegnen, sollte heute kein Thema mehr sein. Wenn Sie sich der Wichtigkeit bewusst sind – und auch entsprechend handeln – können Sie hier punkten bzw. sich weiterentwickeln.

Chancen und Strategien

Der Fachkräftemangel ist ein Dauerthema, das sich in den kommenden Jahren noch verstärkt. Er bietet aber auch Chancen für Veränderungen und Innovationen im Unternehmen, ein Wandel der Kultur im Unternehmen.

Den Fachkräftemangel aktiv anzugehen ist nicht allein Aufgabe der Personalabteilung, sondern auch der Führungskräfte aller Bereiche. Gerade bei Überkapazitäten von Primärprodukten und wirtschaftlichem Abschwung spielt ein exzellenter Kunden Service eine tragende Rolle. Nutzen Sie das enorme Potenzial welches bei Ihnen schlummert.

Nehmen Sie die Herausforderung an und wagen den Blick über den Tellerrand. Gerade in unsicheren Zeiten hat dies schon oft die notwendigen Innovationen hervorgebracht. Denken Sie nur mal an die Corona-Zeit zurück.

Hier sind einige Strategien, die Unternehmen – insbesondere im Kundendienst – nutzen können:

1. Attraktivität des Arbeitsplatzes:

Optimieren Sie Prozesse, Rollen und Aufgaben, um den Arbeitsplatz attraktiver zu gestalten. Dies hilft nicht nur bei der Rekrutierung neuer Mitarbeiter, sondern ermöglicht auch die Weiterentwicklung bestehender.

2. Die richtige Fachkraft für die richtige Arbeit:

Es muss nicht immer die "beste" Fachkraft sein. Passen Sie Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten an.

3. Make or Buy:

Bedenken Sie, welche Aufgaben und Rollen intern erfüllt werden müssen und welche ausgelagert werden können, um Ihre Fachkräfte zu entlasten.

4. Moderne Technologien:

Setzen Sie moderne Technologien im Kundendienst ein, um die Arbeit spannender zu gestalten und wertvolle Ressourcen freizusetzen.

5. Förderung:

Unterstützen und fördern Sie Ihre Mitarbeiter aktiv, um zufriedene, loyale und wertvolle Fachkräfte zu halten und zu gewinnen.

Ziehen Sie Fachkräfte magisch an, statt sie erfolglos zu suchen

Um dem Fachkräftemangel zu begegnen und sich optimal aufzustellen, ist ein Kulturwandel im Unternehmen erforderlich. Unternehmen sollten nicht nur darauf abzielen, neue Mitarbeiter anzuwerben, sondern sich auch um bestehende Mitarbeiter kümmern. Loyalität und Zufriedenheit der Mitarbeiter sind die besten Werbeträger für neue Fachkräfte.

Investitionen in Mitarbeiterzufriedenheit, wie die Gestaltung eines attraktiven Arbeitsplatzes und die Einführung moderner Technologien, sind von entscheidender Bedeutung. Ein erfolgreiches Unternehmen zeichnet sich durch zufriedene Mitarbeiter aus.

Sie möchten wissen, welche Strategien und Schritte für Ihr Unternehmen zielführend sind?

In diesem Blogpost habe ich einige Aspekte und Chancen für Unternehmen im Kundendienst beleuchtet. Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie diese Strategien in Ihrem Unternehmen umgesetzt werden können und welche Vorteile sie bieten, kontaktieren Sie mich einfach. Gehen Sie den Fachkräftemangel aktiv an und verwandeln ihn in eine Chance für Ihr Unternehmen.

Über mich



Mein Name ist René Riedener. Ich unterstütze Unternehmen, welche einen aktiven Kunden Service und Kundenkontakt pflegen und diesen stetig zu Service Excellence und Kundenbegeisterung weiterentwickeln wollen.

Als After Sales & Order to Cash Experte analysiere ich gemeinsam mit Ihnen, wo Ihr Potential liegt. Erarbeite mit Ihnen Konzepte und Strategien, die Ihr Unternehmen nachhaltig weiterbringen.

Ich freue mich auf Ihre Kommentare oder Fragen zu diesem Thema! Schreiben Sie mir bitte auf

rene.riedener@servex-riedener.ch.

Ich freue mich auf anregende Dialoge.

Herzliche Grüsse,

