

08.06.2022 - 09:02 Uhr

Nearshoring gegen höhere Kosten durch Mindestlohn



Dortmund (ots) -

Die anstehende Erhöhung des gesetzlichen Mindestlohns wird den Kundenservice von Unternehmen spürbar verteuern. Nearshoring ist ein Weg, den steilen Anstieg der Personalkosten zu verhindern.

Die Unterstützung und Beratung von Kunden - sei es am Telefon, per E-Mail oder Chat - ist personalintensiv. Die Erhöhung des gesetzlichen Mindestlohns auf 12 Euro lässt die Kosten für Kundenservice, der aus Deutschland erbracht wird, daher deutlich steigen. Wird die Erhöhung ab Oktober wirksam, ist noch in diesem Jahr ein Anstieg von mindestens 22 % zu erwarten. Dazu kommen eine steigende Inflationsrate, ein ohnehin knapper Arbeitsmarkt, sowie eine noch nicht ganz überstandene Coronakrise. Die Zeit zum Handeln drängt.

Dem Kundenservice für Marken, Produkte und Dienstleistungen wächst eine immer größere Bedeutung zu. Unternehmen stehen vor der Aufgabe, die Kosten für ihre Kundenservice-Center von Unternehmen im Griff zu behalten, ohne Abstriche bei Servicequalität oder Flexibilität zu machen. Was tun?

Grundsätzlich gibt es drei Optionen:

Die teuerste: Der Kundenservice wird unverändert fortgeführt. Es werden Mehrkosten in Höhe von mindestens 22 % getragen; weitere Steigerungen durch erneute Anhebungen des Mindestlohns sind absehbar.

Sie zweite Möglichkeit ist es, in Digitalisierung, Automatisierung und neue Technologien zu investieren, um Kundenservices kosteneffizienter zu machen. Das ermöglicht langfristige Ersparnisse.

Kundenservices ganz oder teilweise ins nahe Ausland zu verlagern, ist die dritte Möglichkeit. Nearshoring bringt langfristige Ersparnisse durch geringere Personalkosten. Zusätzlich verspricht Nearshoring Flexibilität und Möglichkeiten der Erweiterung. Die Rekrutierung von Arbeitskräften mit hoher Qualifikation und guter Bildung ist im Ausland vielfach leichter, da dort Arbeitsplätze im Kundenservice als deutlich attraktiver gelten als in Deutschland.

Die Qualität des Kundenservice steht und fällt allerdings mit den Sprachkenntnissen und den kommunikativen Fähigkeiten der Beschäftigten. Nearshore-Kundenservice bedarf eines ausreichend großen Reservoirs an Arbeitskräften mit den relevanten Sprachkenntnissen vor Ort. Einfachere Kommunikation und geringerer Koordinationsaufwand durch geografische Nähe sowie kleinere kulturelle Unterschiede und geringere Sprachbarrieren machen Nearshoring aber im Vergleich zum Offshoring besonders attraktiv.

Ein bedeutender Teil des Kundenservices in Deutschland wird durch externe Dienstleister erbracht. Business-Process-Outsourcing (BPO)-Anbieter wie Teleperformance betreuen dabei nicht nur Kunden, sondern übernehmen auch weiterführende Prozesse und Funktionen im Auftrag von Unternehmen. Teleperformance Germany verfügt über langjährige Erfahrung mit Nearshoring unter deutschem Management und hält Kostenoptimierung von bis zu 40 % bei gleichbleibend hoher Servicequalität und Flexibilität für realisierbar.

Weitere Informationen:

<https://experience.teleperformance.com/nearshore>

ÜBER DIE TELEPERFORMANCE-GRUPPE

Die Teleperformance Group ist ein weltweit führender Anbieter digital integrierter Unternehmensdienstleistungen und ein strategischer Partner der weltweit größten Unternehmen vieler Branchen. Die Teleperformance-Gruppe ist an der Pariser Börse notiert und im französischen Leitindex CAC 40 vertreten. Die Gruppe erzielte 2020 einen konsolidierten Jahresumsatz von 7.115 Millionen Euro. Teleperformance beschäftigt in 88 Ländern mehr als 420.000 Mitarbeitende, die in 170 Märkten und 265 Sprachen jährlich Milliarden von Kundenkontakten unterhalten. In Deutschland beschäftigt die Teleperformance Germany rund 3.000 Mitarbeitende an 6 Standorten und in zwei Cloud-Campus-Gesellschaften. Darüber hinaus betreibt die Teleperformance Germany 4 Nearshore-Tochtergesellschaften mit mehr als 3.500 Beschäftigten in Bosnien und Herzegowina, dem Kosovo, Nordmazedonien, Kroatien bzw. im Work@Home-Arbeitsmodell.

Weitere Informationen: www.teleperformance.com

Pressekontakt:

Alexander Bunkowitz
Public Relations Manager / Teleperformance Germany

Hennes-Weisweiler-Allee 8-12, 41179 Mönchengladbach, Germany
T +49 (0) 152 5646 7516
alexander.bunkowitz@teleperformance.com

Medieninhalte



Teleperformance Germany Group / Prishtina, Kosovo / Weiterer Text über ots und www.presseportal.de/nr/106037 / Die Verwendung dieses Bildes ist für redaktionelle Zwecke unter Beachtung ggf. genannter Nutzungsbedingungen honorarfrei. Veröffentlichung bitte mit Bildrechte-Hinweis.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100088720/100890441> abgerufen werden.