



Personalentwicklung und Führungskräfteentwicklung in Call Centern

Eigenverantwortung | Zuverlässigkeit | Ergebnisse



STAGES

Personalentwicklungsmodell
und Führungs-Tool



Die **wertvollste** und **ertragreichste** Investition in die Entwicklung Ihres Personals seit Jahrzehnten

94% Ihrer Agents **verbessern** sich aus eigenem Antrieb



Ø **90%** Ihrer Agents sind **dauerhaft über Soll** (KPI)



1.

Anforderungen für das Erreichen einzelner Entwicklungsstufen werden definiert:

- KPI
- zeitliche Fristen
- ggf. Sonderaufgaben

Anreize für das Erreichen einer jeden Entwicklungsstufe werden definiert:

- Provision(-sstaffellung)
- Freizeitvergütung
- Weiterbildungsmöglichkeiten
- Sonderfunktionen
- Incentives
- Aufstiegsqualifikation

2.

3.

Agents entscheiden, welche Stufe sie erreichen möchten und sie entscheiden, ob sie die Anforderungen eigenständig erfüllen können, oder ob sie Hilfe in Anspruch nehmen möchten.

Agents **qualifizieren sich** mit Monatsergebnissen (KPI) automatisch für eine entsprechende Entwicklungsstufe.

4.

5.

Agents **entscheiden monatlich**, welche Stufe sie anhand ihrer Leistung erreichen möchten und ob sie dafür Training in Anspruch nehmen wollen.

Kaum administrativer Aufwand...

Unsere Tabellen machen (fast) alles allein. Mit wenigen Klicks erhalten Ihre Führungskräfte einen umfangreichen Überblick darüber, welche Entwicklungsstufe jeder Agent erreicht hat.

Auch die monatliche Kommunikation der erreichten Stufen ist einfach und schnell erledigt. Wir übergeben unsere Tools an Ihre Führungskräfte und weisen sie in deren Nutzung ein.

Jeder Agent erhält die Möglichkeit, seine täglichen Ergebnisse in einem Tool zu dokumentieren, das ein wahrscheinliches Monatsergebnis prognostiziert.



| Agent | Jan | Feb | Mär | Apr | Mai | Juni | Juli | Aug | Sept | Okt | Nov | Dez |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|-----|------|-----|-----|-----|
| 1 | 10 | 12 | 15 | 18 | 20 | 22 | 25 | 28 | 30 | 32 | 35 | 38 |
| 2 | 12 | 15 | 18 | 20 | 22 | 25 | 28 | 30 | 32 | 35 | 38 | 40 |
| 3 | 15 | 18 | 20 | 22 | 25 | 28 | 30 | 32 | 35 | 38 | 40 | 42 |
| 4 | 18 | 20 | 22 | 25 | 28 | 30 | 32 | 35 | 38 | 40 | 42 | 45 |
| 5 | 20 | 22 | 25 | 28 | 30 | 32 | 35 | 38 | 40 | 42 | 45 | 48 |
| 6 | 22 | 25 | 28 | 30 | 32 | 35 | 38 | 40 | 42 | 45 | 48 | 50 |
| 7 | 25 | 28 | 30 | 32 | 35 | 38 | 40 | 42 | 45 | 48 | 50 | 52 |
| 8 | 28 | 30 | 32 | 35 | 38 | 40 | 42 | 45 | 48 | 50 | 52 | 55 |
| 9 | 30 | 32 | 35 | 38 | 40 | 42 | 45 | 48 | 50 | 52 | 55 | 58 |
| 10 | 32 | 35 | 38 | 40 | 42 | 45 | 48 | 50 | 52 | 55 | 58 | 60 |
| 11 | 35 | 38 | 40 | 42 | 45 | 48 | 50 | 52 | 55 | 58 | 60 | 62 |
| 12 | 38 | 40 | 42 | 45 | 48 | 50 | 52 | 55 | 58 | 60 | 62 | 65 |
| 13 | 40 | 42 | 45 | 48 | 50 | 52 | 55 | 58 | 60 | 62 | 65 | 68 |
| 14 | 42 | 45 | 48 | 50 | 52 | 55 | 58 | 60 | 62 | 65 | 68 | 70 |
| 15 | 45 | 48 | 50 | 52 | 55 | 58 | 60 | 62 | 65 | 68 | 70 | 72 |
| 16 | 48 | 50 | 52 | 55 | 58 | 60 | 62 | 65 | 68 | 70 | 72 | 75 |
| 17 | 50 | 52 | 55 | 58 | 60 | 62 | 65 | 68 | 70 | 72 | 75 | 78 |
| 18 | 52 | 55 | 58 | 60 | 62 | 65 | 68 | 70 | 72 | 75 | 78 | 80 |
| 19 | 55 | 58 | 60 | 62 | 65 | 68 | 70 | 72 | 75 | 78 | 80 | 82 |
| 20 | 58 | 60 | 62 | 65 | 68 | 70 | 72 | 75 | 78 | 80 | 82 | 85 |
| 21 | 60 | 62 | 65 | 68 | 70 | 72 | 75 | 78 | 80 | 82 | 85 | 88 |
| 22 | 62 | 65 | 68 | 70 | 72 | 75 | 78 | 80 | 82 | 85 | 88 | 90 |
| 23 | 65 | 68 | 70 | 72 | 75 | 78 | 80 | 82 | 85 | 88 | 90 | 92 |
| 24 | 68 | 70 | 72 | 75 | 78 | 80 | 82 | 85 | 88 | 90 | 92 | 95 |
| 25 | 70 | 72 | 75 | 78 | 80 | 82 | 85 | 88 | 90 | 92 | 95 | 98 |
| 26 | 72 | 75 | 78 | 80 | 82 | 85 | 88 | 90 | 92 | 95 | 98 | 100 |
| 27 | 75 | 78 | 80 | 82 | 85 | 88 | 90 | 92 | 95 | 98 | 100 | 102 |
| 28 | 78 | 80 | 82 | 85 | 88 | 90 | 92 | 95 | 98 | 100 | 102 | 105 |
| 29 | 80 | 82 | 85 | 88 | 90 | 92 | 95 | 98 | 100 | 102 | 105 | 108 |
| 30 | 82 | 85 | 88 | 90 | 92 | 95 | 98 | 100 | 102 | 105 | 108 | 110 |
| 31 | 85 | 88 | 90 | 92 | 95 | 98 | 100 | 102 | 105 | 108 | 110 | 112 |
| 32 | 88 | 90 | 92 | 95 | 98 | 100 | 102 | 105 | 108 | 110 | 112 | 115 |
| 33 | 90 | 92 | 95 | 98 | 100 | 102 | 105 | 108 | 110 | 112 | 115 | 118 |
| 34 | 92 | 95 | 98 | 100 | 102 | 105 | 108 | 110 | 112 | 115 | 118 | 120 |
| 35 | 95 | 98 | 100 | 102 | 105 | 108 | 110 | 112 | 115 | 118 | 120 | 122 |
| 36 | 98 | 100 | 102 | 105 | 108 | 110 | 112 | 115 | 118 | 120 | 122 | 125 |
| 37 | 100 | 102 | 105 | 108 | 110 | 112 | 115 | 118 | 120 | 122 | 125 | 128 |
| 38 | 102 | 105 | 108 | 110 | 112 | 115 | 118 | 120 | 122 | 125 | 128 | 130 |
| 39 | 105 | 108 | 110 | 112 | 115 | 118 | 120 | 122 | 125 | 128 | 130 | 132 |
| 40 | 108 | 110 | 112 | 115 | 118 | 120 | 122 | 125 | 128 | 130 | 132 | 135 |
| 41 | 110 | 112 | 115 | 118 | 120 | 122 | 125 | 128 | 130 | 132 | 135 | 138 |
| 42 | 112 | 115 | 118 | 120 | 122 | 125 | 128 | 130 | 132 | 135 | 138 | 140 |
| 43 | 115 | 118 | 120 | 122 | 125 | 128 | 130 | 132 | 135 | 138 | 140 | 142 |
| 44 | 118 | 120 | 122 | 125 | 128 | 130 | 132 | 135 | 138 | 140 | 142 | 145 |
| 45 | 120 | 122 | 125 | 128 | 130 | 132 | 135 | 138 | 140 | 142 | 145 | 148 |
| 46 | 122 | 125 | 128 | 130 | 132 | 135 | 138 | 140 | 142 | 145 | 148 | 150 |
| 47 | 125 | 128 | 130 | 132 | 135 | 138 | 140 | 142 | 145 | 148 | 150 | 152 |
| 48 | 128 | 130 | 132 | 135 | 138 | 140 | 142 | 145 | 148 | 150 | 152 | 155 |
| 49 | 130 | 132 | 135 | 138 | 140 | 142 | 145 | 148 | 150 | 152 | 155 | 158 |
| 50 | 132 | 135 | 138 | 140 | 142 | 145 | 148 | 150 | 152 | 155 | 158 | 160 |
| 51 | 135 | 138 | 140 | 142 | 145 | 148 | 150 | 152 | 155 | 158 | 160 | 162 |
| 52 | 138 | 140 | 142 | 145 | 148 | 150 | 152 | 155 | 158 | 160 | 162 | 165 |
| 53 | 140 | 142 | 145 | 148 | 150 | 152 | 155 | 158 | 160 | 162 | 165 | 168 |
| 54 | 142 | 145 | 148 | 150 | 152 | 155 | 158 | 160 | 162 | 165 | 168 | 170 |
| 55 | 145 | 148 | 150 | 152 | 155 | 158 | 160 | 162 | 165 | 168 | 170 | 172 |
| 56 | 148 | 150 | 152 | 155 | 158 | 160 | 162 | 165 | 168 | 170 | 172 | 175 |
| 57 | 150 | 152 | 155 | 158 | 160 | 162 | 165 | 168 | 170 | 172 | 175 | 178 |
| 58 | 152 | 155 | 158 | 160 | 162 | 165 | 168 | 170 | 172 | 175 | 178 | 180 |
| 59 | 155 | 158 | 160 | 162 | 165 | 168 | 170 | 172 | 175 | 178 | 180 | 182 |
| 60 | 158 | 160 | 162 | 165 | 168 | 170 | 172 | 175 | 178 | 180 | 182 | 185 |
| 61 | 160 | 162 | 165 | 168 | 170 | 172 | 175 | 178 | 180 | 182 | 185 | 188 |
| 62 | 162 | 165 | 168 | 170 | 172 | 175 | 178 | 180 | 182 | 185 | 188 | 190 |
| 63 | 165 | 168 | 170 | 172 | 175 | 178 | 180 | 182 | 185 | 188 | 190 | 192 |
| 64 | 168 | 170 | 172 | 175 | 178 | 180 | 182 | 185 | 188 | 190 | 192 | 195 |
| 65 | 170 | 172 | 175 | 178 | 180 | 182 | 185 | 188 | 190 | 192 | 195 | 198 |
| 66 | 172 | 175 | 178 | 180 | 182 | 185 | 188 | 190 | 192 | 195 | 198 | 200 |
| 67 | 175 | 178 | 180 | 182 | 185 | 188 | 190 | 192 | 195 | 198 | 200 | 202 |
| 68 | 178 | 180 | 182 | 185 | 188 | 190 | 192 | 195 | 198 | 200 | 202 | 205 |
| 69 | 180 | 182 | 185 | 188 | 190 | 192 | 195 | 198 | 200 | 202 | 205 | 208 |
| 70 | 182 | 185 | 188 | 190 | 192 | 195 | 198 | 200 | 202 | 205 | 208 | 210 |
| 71 | 185 | 188 | 190 | 192 | 195 | 198 | 200 | 202 | 205 | 208 | 210 | 212 |
| 72 | 188 | 190 | 192 | 195 | 198 | 200 | 202 | 205 | 208 | 210 | 212 | 215 |
| 73 | 190 | 192 | 195 | 198 | 200 | 202 | 205 | 208 | 210 | 212 | 215 | 218 |
| 74 | 192 | 195 | 198 | 200 | 202 | 205 | 208 | 210 | 212 | 215 | 218 | 220 |
| 75 | 195 | 198 | 200 | 202 | 205 | 208 | 210 | 212 | 215 | 218 | 220 | 222 |
| 76 | 198 | 200 | 202 | 205 | 208 | 210 | 212 | 215 | 218 | 220 | 222 | 225 |
| 77 | 200 | 202 | 205 | 208 | 210 | 212 | 215 | 218 | 220 | 222 | 225 | 228 |
| 78 | 202 | 205 | 208 | 210 | 212 | 215 | 218 | 220 | 222 | 225 | 228 | 230 |
| 79 | 205 | 208 | 210 | 212 | 215 | 218 | 220 | 222 | 225 | 228 | 230 | 232 |
| 80 | 208 | 210 | 212 | 215 | 218 | 220 | 222 | 225 | 228 | 230 | 232 | 235 |
| 81 | 210 | 212 | 215 | 218 | 220 | 222 | 225 | 228 | 230 | 232 | 235 | 238 |
| 82 | 212 | 215 | 218 | 220 | 222 | 225 | 228 | 230 | 232 | 235 | 238 | 240 |
| 83 | 215 | 218 | 220 | 222 | 225 | 228 | 230 | 232 | 235 | 238 | 240 | 242 |
| 84 | 218 | 220 | 222 | 225 | 228 | 230 | 232 | 235 | 238 | 240 | 242 | 245 |
| 85 | 220 | 222 | 225 | 228 | 230 | 232 | 235 | 238 | 240 | 242 | 245 | 248 |
| 86 | 222 | 225 | 228 | 230 | 232 | 235 | 238 | 240 | 242 | 245 | 248 | 250 |
| 87 | 225 | 228 | 230 | 232 | 235 | 238 | 240 | 242 | 245 | 248 | 250 | 252 |
| 88 | 228 | 230 | 232 | 235 | 238 | 240 | 242 | 245 | 248 | 250 | 252 | 255 |
| 89 | 230 | 232 | 235 | 238 | 240 | 242 | 245 | 248 | 250 | 252 | 255 | 258 |
| 90 | 232 | 235 | 238 | 240 | 242 | 245 | 248 | 250 | 252 | 255 | 258 | 260 |
| 91 | 235 | 238 | 240 | 242 | 245 | 248 | 250 | 252 | 255 | 258 | 260 | 262 |
| 92 | 238 | 240 | 242 | 245 | 248 | 250 | 252 | 255 | 258 | 260 | 262 | 265 |
| 93 | 240 | 242 | 245 | 248 | 250 | 252 | 255 | 258 | 260 | 262 | 265 | 268 |
| 94 | 242 | 245 | 248 | 250 | 252 | 255 | 258 | 260 | 262 | 265 | 268 | 270 |
| 95 | 245 | 248 | 250 | 252 | 255 | 258 | 260 | 262 | 265 | 268 | 270 | 272 |
| 96 | 248 | 250 | 252 | 255 | 258 | 260 | 262 | 265 | 268 | 270 | 272 | 275 |
| 97 | 250 | 252 | 255 | 258 | 260 | 262 | 265 | 268 | 270 | 272 | 275 | 278 |
| 98 | 252 | 255 | 258 | 260 | 262 | 265 | 268 | 270 | 272 | 275 | 278 | 280 |
| 99 | 255 | 258 | 260 | 262 | 265 | 268 | 270 | 272 | 275 | 278 | 280 | 282 |
| 100 | 258 | 260 | | | | | | | | | | |

Mit **STAGES** geben Sie **JEDEM** Ihrer Agents Gründe, besser werden zu **wollen** und Gründe, nicht schlechter zu sein, als sie sein **können**.



STAGES verbindet Erkenntnisse aus der Wissenschaft über Motivation und Verhalten mit Gamification.

Horizontale Entwicklungsstufen fördern den Aufbau von intrinsischer Motivation und die Entwicklung neuer Routinen, indem sie Ihren Mitarbeitern Orientierung und Perspektive für ihren Stand im Team und für ihre persönliche Entwicklung geben.

Ergebnisse in Sales-Projekten:

Ø 90%

des Teams über
Sollumsatz jeden
Monat

Ø 120%

Sollumsatz jeden
Monat im Projekt

Ø 1.700,00 €

mehr pro Monat und
Mitarbeiter im
Vergleich zu vorher

1

Monat, bis signifikante
Ergebnisse messbar
sind



Insgesamt entsteht mit STAGES eine Unternehmenskultur geprägt von gelebtem Vertrauen, wahrgenommener Fairness und akzeptierter Transparenz durch authentische Ehrlichkeit.

FORTUNE VERITAS

fortuneveritas.com
willkommen@fortuneveritas.com
(+49) 0345 56362989

Get in touch!