

DIESES PROGRAMM KENNT NUR GEWINNER

NACHHALTIGE MITARBEITERBINDUNG DURCH ATTRAKTIVES BENEFIT-MODELL

Kaum eine Branche klagt nicht über personelle Engpässe. Nicht erst seit die Corona-Krise mit Lockdowns und Kurzarbeit das eine oder andere Unternehmen an seine Grenzen brachte, fehlt es an allen Ecken und Enden an geeignetem Personal. Und zwar über alle Qualifikationsniveaus und Branchen hinweg: Den Fachkräftemangel spürt die gesamte Wirtschaft. Im Wettstreit um Talente und loyale Mitarbeitende gilt es mehr denn je, an der Arbeitgeberattraktivität zu feilen: umso mehr in den Branchen, die klassischerweise im Niedriglohnsegment verortet sind.

Den Recherchen des CallCenterProfi-Rankings 2021 zufolge hat die Verunsicherung durch die Corona-Krise eine „chronische Unterversorgung an Fachpersonal und operativen Servicemitarbeitern“ ausgelöst. Ein Blick auf die aktuellen Zahlen macht die prekäre Lage deutlich: So ist das Angebot an Jobs im Servicecenter-Bereich um 29 Prozent gestiegen, die Nachfrage durch Bewerber jedoch um 39 Prozent gesunken. Ebenfalls gestiegen sind allerdings die Anforderungen an die Qualifikation der potenziellen Interessenten. Hinzu kommt eine weitere Herausforderung: Die Rekrutierung eines neuen Mitarbeitenden kann ein Unternehmen schnell einen fünfstelligen Betrag kosten. Hierunter fallen Aufwendungen für Personalagenturen oder Vermittlungsgebühren, Kosten für das Bewerberscreening sowie für die Einarbeitung und nicht selten mehrwöchige Schulungen. Daher war und ist es auch für Capita essenziell, in Maßnahmen zur Steigerung der Arbeitgeberattraktivität zu investieren.

Den Bewerber-Benefit steigern & die Loyalität erhöhen

Karrieremöglichkeiten, Vergütung, Betriebsklima, Teamgeist, Work-Life-Balance oder Nachhaltigkeit – viele Faktoren machen einen attraktiven Arbeitgeber aus und steigern dessen Wettbewerbsfähigkeit, Qualität und Image.

Leistungsorientierte Vergütung sowie Anreiz- und Bonusysteme machen für Mitarbeitende besonders im Niedriglohnsektor einen greifbaren Unterschied. Und auch der Arbeitgeber profitiert von Vergütungsmodellen, die auf Leistung setzen: Betriebliche Anreize wirken erwiesenermaßen nicht nur positiv auf die Arbeitsmotivation, sondern können auch für eine engere Bindung zum Unternehmen sorgen. Allerdings nur dann, wenn diese Anreize so

konzipiert sind, dass tatsächlich alle davon profitieren.

Unter dem Namen Capita Plus hat Capita zusammen mit dem Anbieter „Belonio“ ein Benefit-Programm für „mehr Netto vom Brutto“ ins Leben gerufen. Dabei können alle Mitarbeitenden, zusätzlich zu ihrem Gehalt, von einer Reihe weiterer Leistungen profitieren. Darunter fallen steuer- und abgabefreie Nacht-, Sonn- und Feiertagszuschläge, und – als besonderes Highlight – Sachbezüge in Form von monatlichen Gutscheinen, die ebenfalls steuerfrei sind.

Das zugrundeliegende Baukastenprinzip ermöglicht Capita jederzeit die flexible Ergänzung neuer Zusatzleistungen, um so dynamisch und attraktiv zu bleiben. Geplant sind unter anderem ein Internetkostenzuschuss, Sportangebote oder auch Mietfahrräder sowie Ergänzungen des umfangreichen Gutscheinportfolios um die Dimension Stromtarif. „Mit dem breiten Angebot in unserem Gutscheinpool an steuerfreien Leistungen sind unsere Mitarbeitenden in der Lage, ihr Guthaben aus Capita Plus für den Lebensbereich einzusetzen, der für sie am meisten Sinn macht. So können sie damit beispielsweise ihre Lebenshaltungskosten senken, wenn sie ihre Gutscheine für die monatliche Stromrechnung einsetzen“, erklärt André Stark, CEO Capita Germany und Sponsor des Capita-Plus-Programms. „Und das kommt gut an. Denn die Gutscheine können auch gesammelt oder verschenkt werden.“ So spendeten bei der Flutkatastrophe zahlreiche Mitarbeitende ihre Gutscheine an betroffene Kolleginnen und Kollegen – eine Aktion, die durch die digitale Bereitstellung der Gutscheine ohne viel Aufwand möglich war, ein sichtbares Zeichen der Solidarität setzte und vor allem eine konkrete finanzielle Unterstützung bot.

Eine Win-win-Situation für alle Beteiligten

„Capitas Benefit-Programm ermöglicht uns nicht nur, finanzielle Anreize zu schaffen und unsere Attraktivität als Arbeitgeber zu steigern. Auch unsere Auftraggeber begrüßen Maßnahmen zur Mitarbeitermotivation, um die Fluktuation zu reduzieren“, so Stark.

Welche Werte für das Unternehmen in dem Benefit-Programm stecken, zeigt ein Blick auf das flexible Scoring-Modell: Will der Mitarbeitende von den steuerfreien Benefits profitieren, helfen ihm Flexibilität, Bildungsleistung sowie Loyalität, um Punkte im Scoring-Modell zu sammeln. Bedeutet ganz konkret: Im Kundenservice sind Schicht- und Wochenenddienste an der Tagesordnung. Einige Mitarbeitende sind jedoch nur eingeschränkt für alle Servicezeiten verfügbar. Deswegen honoriert Capita die freie Planbarkeit ihrer Angestellten. In diesem Fall schaffen wir Anreize für Mitarbeitende, die mit ihrer Flexibilität anderen Kollegen, die nur eingeschränkt verfügbar sind, ermöglichen, bei Capita zu arbeiten. Hierbei spielt der Solidaritätsgedanke eine große Rolle“, stellt Stark klar.

Die Loyalität misst sich derweil an der Dauer der Betriebszugehörigkeit, wobei zwischen Kundenberatern, Führungskräften und Backoffice unterschieden wird. Denn während Kundenberater die Möglichkeit haben, über die freie Planbarkeit Punkte zu sammeln, ist Letzteres für die Backoffice-Teams keine Option. Um hier für ähnliche Bedingungen zu sorgen, werden die Kennzahlen der Betriebszugehörigkeit daher gestaffelt.

Der dritte Faktor zählt auf den Bildungswillen ein: Der IHK-Abschluss Dialogmarketing, der zusätzlich von Capita subventioniert wird, steht symbolhaft für das zentrale Thema des lebenslangen Lernens, das im Scoring-Modell über diese Dimension verankert ist. Künftig sollen weitere Lernprogramme für alle Mitarbeitergruppen hinzukommen, die in einem bestimmten Zeitraum absolviert werden sollen, um Scoring-Punkte zu erzielen. Die hauseigene Entwicklung der digitalen Informationsplattform Capita Plus Digital ermöglicht dem Mitarbeitenden, alle Informationen rund um das Scoring-Modell, den Gutscheinstand, ihre individuelle leistungsorientierte Vergütung etc. unkompliziert einzusehen: Selfservice und Empowerment sind hier die Grundideen dieses Angebots.



ANTJE BÜCHSENSCHUSS

Antje Büchsenenschuss blickt auf über 20 Jahre Erfahrung in der Call-Center-Branche zurück und ist seit 2012 bei Capita tätig. Als Performance Managerin liegt einer ihrer Tätigkeitsschwerpunkte auf dem Bereich Capita Plus – dem Benefit-Programm für alle Mitarbeitenden, dessen Ziel es ist, eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung zu erzielen sowie die Attraktivität von Capita als Arbeitgeberin kontinuierlich zu steigern.

 www.capita-europe.com

Das Benefit-Programm wurde bereits 2020 eingeführt und seitdem ständig unter Einbeziehung der Rückmeldungen aus der Belegschaft weiterentwickelt. Für Capita ohne Zweifel das richtige Instrument: Die vielen positiven Feedbacks aus allen Hierarchieebenen des Unternehmens bestärken uns darin, diesen Weg aktiv weiterzuverfolgen.

Wir erleben in den letzten Jahren, unter anderem bedingt durch die Digitalisierung, einen massiven Wandel unserer Branche: Davon unberührt ist allerdings die Tatsache, dass es in unserem Business in erster Linie um den Menschen geht.

„Die Menschen, die bei uns arbeiten, machen uns aus. Sie stehen im Zentrum unserer Kultur und Werte und sind der Schlüssel zum Erfolg und Wachstum“, betont Stark. „Mit unserem Benefit-Programm Capita Plus tragen wir diesem Umstand Rechnung und das mit großem Erfolg.“

AUTORIN: ANTJE BÜCHSENSCHUSS,
PERFORMANCE MANAGERIN, CAPITA EXPERIENCE