

Buch NEU: "Service um jeden Preis? Arbeiten im Callcenter. Erfahrungsberichte und Organisationsmöglichkeiten"

Service um jeden Preis? Arbeiten im Callcenter. Erfahrungsberichte und Organisationsmöglichkeiten.

Herausgeberinnen: Sandra Stern, Annika Schönauer und Ursula Holtgrewe, 2010, ÖGB-Verlag, Wien.

Callcenter haben sich in vielen Branchen als Form der Kundenbetreuung verbreitet. In der Regel lagern Unternehmen diesen Arbeitsbereich an externe Callcenter aus. Für Auftraggeber und Callcenterbetreiber rechnet sich das. Für jene, die im Callcenter arbeiten, meistens jedoch nicht. Die Arbeitsbedingungen in vielen Callcentern sind weit vom modernen Image entfernt, das die Branche öffentlich propagiert.

Das Buch blickt hinter die Kulissen und beschreibt den Arbeitsalltag in Callcentern. Experten/innen – großteils ehemalige Callcenter-Agents – sprechen über ihre Erfahrungen: kleinliche Kontrollen, hoher Druck und verordnete gute Laune. Sie skizzieren aber auch Handlungsspielräume zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen. Ergebnisse wissenschaftlicher Untersuchungen zur Arbeit im Callcenter sowie Informationen über die Rechte der ArbeitnehmerInnen ergänzen das Buch.

Das Buch ist ab sofort in der ÖGB-Fachbuchhandlung (Rathausstraße 21, 1010 Wien, Tel. 01/4054998-132, geöffnet Montag bis Freitag 9-18) erhältlich und in jedem Buchgeschäft bestellbar und auch in Deutschland lieferbar. Infos auch auf

der Internetseite des ÖGB-Verlages unter Neuerscheinungen :
http://www.oegbverlag.at/servlet/ContentServer?pagename=V01/Page/Index&n=V01_4.1