

# BEISPIEL GESPRÄCHSLEITFADEN FÜR EINE TELEFONAKTION

Name: \_\_\_\_\_

Kontakt: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

## Gesprächseinstieg:

Schönen guten Tag, mein Name ist \_\_\_\_\_, ich rufe von der IG Metall an. Wir kümmern uns derzeit verstärkt um die Call-Center Branche und sind auf Sie gestoßen, weil Sie Mitglied bei uns sind/waren. Wir haben viele Informationen über die Probleme der Branche, würden uns diese aber gerne von Fachleuten wie Ihnen, die in einem Call-Center arbeiten, bestätigen lassen. Wir wissen, dass es immer wieder Probleme mit den Arbeitsbedingungen und den nicht transparenten Abrechnungen gibt. Ist das bei Ihnen genauso?

Wären Sie bereit sich mit uns darüber zu unterhalten?

Wir würden gerne etwas wissen, über Ihre konkreten Arbeitsbedingungen.

Wo liegen denn bei Ihnen die Schwierigkeiten/Probleme?

Wie sieht es mit der Einhaltung von gesetzlichen Regelungen aus?

- Arbeitszeiten
- Pausenzeiten
- Wie viel Urlaub haben Sie und wird dieser auch problemlos gewährt?
- Arbeitsplatzausstattung

Die nächste Frage die wir hätten, wenn Sie nicht zu persönlich ist, wäre die nach dem Verdienst.

- Wie viel Stundenlohn gibt es?
- Verdienen alle das Gleiche?
- Wie hoch sind die Provisionszahlungen?
- Sind diese transparent, auch wenn es Stornierungen gibt?

Was bedeuten diese Bedingungen denn für Sie?

Haben Sie sich mal den Stundenlohn ausgerechnet?

Ich finde das ganz schön schwierig, damit sein Leben zu bestreiten. Wie kommen Sie denn damit klar?

Da scheint es aber viele Probleme zu geben,

- können sie sich vorstellen, dass sich an dieser Situation mal was ändern?
- hätten sie Interesse daran diese Probleme mal anzugehen?

Wir haben schon viel von den Problemen gehört.

Wir, die IG Metall, rufen derzeit alle Beschäftigten an und Fragen nach den Arbeitsbedingungen. Ein erster Schritt wäre, sich nochmal mit mehreren Kolleginnen und Kollegen zusammzusetzen und sich auszutauschen.

### **Wirkliche Zusage erreichen!!!!**

Wenn sie kein Interesse an einem solchen Treffen haben, haben sie denn dann vielleicht eine Kollegin oder einen Kollegen von denen sie sich vorstellen könnten, dass sie Interesse haben?

Was halten sie denn von der Idee,

Wir wollen erreichen, dass \_\_\_\_\_

Es könnte besser werden, wenn \_\_\_\_\_

Was haben sie für Ideen wie sich die Situation verbessern könnte?

Gegenargumente sollten vor Gesprächsbeginn nochmal durchdacht werden, z.B. Überwachung durch Chef, IGM-Mitgliedschaft, Druck durch Vorgesetzte, Einigungsstellenverfahren zu Monitoring.

- 1 Gewerkschaftsfreundlich + aktiv
- 2 Gewerkschaftsfreundlich
- 3 Unentschlossen, zurückhaltend
- 4 Gewerkschaftsfeindlich, nicht aktiv
- 5 Gewerkschaftsfeindlich, halten Kollegen ab