

GO ON
STEP BY STEP

Das unverzichtbare Accessoire am Ohr

Die Wichtigkeit und die Wirkung des Headsets werden oft unterschätzt

Headsets werden immer mehr zum Bestandteil unseres Alltags – wir sehen sie in Büros, in Banken, in den Medien und sogar unterwegs im Auto. Warum entscheiden sich so viele Menschen für Headsets? Und worauf müssen Sie bei der Wahl achten?

>>> Unsere moderne Welt ist mit einem dauernden Geräuschteppich belegt. Wo wir hinkommen, sind Geräusche, Stimmen oder gar Lärm zu vernehmen. Dieser Geräuschteppich wirkt besonders störend, wenn wir uns bei der Arbeit konzentrieren sollen oder mit einem anderen Menschen in einem Gespräch sind. Im Contactcenter, wo die Mitarbeitenden den ganzen Tag am Telefon sind, konzentriert sein müssen und trotzdem immer einen gelassenen Eindruck machen sollten, spitzt sich dieses Dilemma zu. Das Headset wird in einer solchen Umgebung zum ungeahnten Erfolgsfaktor. Beim Einrichten eines neuen Contactcenters geht dies häufig vergessen. Es wurde bereits viel in eine neue Contactcenter-Lösung investiert. Das Headset kommt meist am Schluss und wird als Nebensächlichkeit abgehandelt. Dabei trägt es für den Erfolg des Contactcenters einiges bei. <

>>> Headset als Lärmschutzmassnahme

Sie kennen die Situation: Sie sitzen in einer Gesprächsrunde und es hat viele Nebengeräusche. Zur besseren Verständigung werden alle Gesprächsteilnehmer immer lauter. Es entsteht der typische «Stammtischeffekt». Genau gleich verhält es sich in einem Contactcenter oder in einem Grossraumbüro.

Wenn die Verständlichkeit am Telefon schlecht ist, werden die Mitarbeitenden immer lauter. Es entsteht ein ungeheurer Lärmpegel.

Dieser Lärmpegel hat folgende Nebeneffekte:

- Hektische Arbeitsatmosphäre
- Mitarbeitende fühlen sich gestresst
- Kunden bekommen den Lärm und den Stress mit
- Es entstehen Fehler und es herrscht eine gereizte Stimmung
- Negative Auswirkungen auf die Kundenbindung und das Wohlbefinden der Mitarbeitenden



Häufig setzt man am falschen Ort an und beginnt, Lärmschutzmassnahmen im Raum zu treffen: Vorhänge, Teppiche, Lärmschutzdecken, etc. All das wäre nicht nötig. Was es braucht ist ein gutes Headset.



GO ON
STEP BY STEP

>>> Headset entspannt

Ein häufiges Problem von Mitarbeiterabsenzen sind Muskelverspannungen und Rückenschmerzen. Diese haben viele verschiedene Ursachen. Neben der fehlenden Bewegung ist es oft die falsche Haltung am Arbeitsplatz. Bei Mitarbeitern im Büro und Agenten im Contactcenter sieht man häufig Verspannungen im Schulter- und Nackenbereich. Häufige Ursache ist die längere Benutzung eines Telefonhörers, welcher zwischen Kinn und Schulter gepresst wird. Mit einem Headset kann dieses Problem einfach und sofort behoben werden. Studien gehen von bis 41 % weniger Verspannungsproblemen bei der Verwendung von Headsets aus. <



>>> Effizientere Arbeitsweise

Die Verwendung eines Headsets führt zu drastischen Produktivitätssteigerungen. Arbeitsproduktivitätsstudien zu Folge kann mit einem Headset ein Gesamtproduktivitätsgewinn von bis zu 43 % erreicht werden. Die Gründe sind wiederum vielfältig:

- Weniger Ermüdung
- Reduktion des Zeitaufwandes zum Eintippen von Informationen
- Weniger Fehler beim Eintippen oder Schreiben, da beide Hände frei sind
- Höhere Bearbeitungskadenz

>>> Was zeichnet ein gutes Headset aus?

Bei den Headsets ist es ähnlich, wie wenn Sie heute einen Kaffee bestellen möchten. Es gibt eine riesige Auswahl an Headsets, nur welches ist das Richtige für Sie? Um dies zu beantworten, müssen wir auf ein paar Details eingehen. <

>>> Monaural – Binaural Headset

Binaural Headsets haben zwei geschlossene Hörmuscheln. In grösseren offenen Büros sollten grundsätzlich nur diese verwendet werden. Monaural Headsets mit nur einer Hörmuschel eignen sich für einen Empfangsdesk, wo die Mitarbeitenden auch direkte Gespräche mit Kunden oder Kollegen führen müssen. <

>>> Noise Cancelling

Damit werden störende Geräusche wie auch die Gespräche des Tischnachbars herausgefiltert. Es handelt sich dabei um eine Art Richtmikrofon, welches nur auf eine sehr kurze Distanz zum Mikrofon reagiert. Wichtig ist hier, dass die Mitarbeitenden das Mikrofon mit der richtigen Distanz zum Mund einstellen, damit eine klare Verständigung erfolgen kann. Für Grossraumbüros und Contactcenter sind Headsets mit Noise Cancelling ein Muss. Sie steigern die Verständlichkeit massiv und reduzieren so den Gesamtlärmpegel im Raum. <



GO ON
STEP BY STEP

>>> Akustikschock-Filter

Durch einen lauten Knall oder ein lautes Pfeifen kann ein akustischer Schock ausgelöst werden. Zu den Symptomen eines akustischen Schocks gehören Schäden am Innenohr, Taubheit, Kopfschmerzen, Übelkeit, Schwindelgefühl oder Müdigkeit. 118 dB gelten als Grenzwert für plötzliche Geräuschspitzen. Solche Akustikschocks können durch technische Effekte in der Verbindungsleitung entstehen oder mutwillig ausgelöst werden. Ein gutes Headset begrenzt automatisch die Lautstärke bei einem plötzlichen Auftreten einer solchen Geräuschspitze, sodass nichts passieren kann. <

>>> Robustheit versus Tragkomfort

Natürlich soll das Headset leicht sein und bei der Arbeit nicht störend wirken. Es soll gleichzeitig attraktiv aussehen und trotzdem so robust sein, dass es eine lange Lebensdauer hat. Damit all diesen Anforderungen Rechnung getragen werden kann, muss das Headset aus modernsten Materialien, wie Chirurgenstahl, Keflar etc. geschaffen sein. Wichtig ist auch, dass Einzelteile ausgetauscht werden können und nicht nach nur kurzer Gebrauchsdauer das ganze Headset entsorgt werden muss. <

>>> Die Investition in ein gutes Headset lohnt sich

Wenn Sie sich für ein gutes Headset entscheiden, geben Sie im Moment zwar etwas mehr Geld aus, mittelfristig sparen, ja gewinnen Sie sogar massiv.

- Höhere Produktivität
- Weniger Absenzen wegen Rücken-/Nackenproblemen
- Stressfreieres Arbeiten
- Weniger Lärm im Büro
- Zufriedenere Kunden und Mitarbeitende
- Weniger Unterhaltskosten und eine höhere Einsatzdauer

>>> T&N vertritt die wichtigsten Headset-Hersteller und weiss, welches an Ihre Telefonapparate oder PCs passt. Fragen Sie uns! Wir beraten Sie gerne, damit Sie die beste Lösung für Ihre Anforderungen und technischen Infrastrukturen erhalten. [Tel. 0844 835 356](tel:0844835356) <