

Teleperformance bereitet Übernahmen vor

Weltgrößter Callcenter-Konzern baut Deutschlandgeschäft aus und will Umsatz binnen zwei Jahren verdreifachen

VON KATHRIN WERNER, HAMBURG

Teleperformance, der weltgrößte Callcenter-Betreiber, ist plant in Deutschland mehrere Zukäufe. Das Unternehmen will hier in den nächsten zwei Jahren seinen Umsatz auf 200 Mio. € verdreifachen; derzeit sind es erst 65 Mio. €. Man werde andere Callcenter übernehmen, sagte Zentraleuropa-Chef Klaus Gumpf der FTD: „Wir bereiten bereits einige Zukäufe vor.“ In Deutschland ist Teleperformance noch vergleichsweise klein.

Der französische Callcenter-Konzern wächst rasant. Im vergangenen Jahr hatten die Franzosen die United-Internet-Tochter Twenty4help für 85 Mio. € gekauft und zudem den Callcenterbetreiber The Phone House Services Telecom übernommen. „Wir wollen in unseren drei größten Wachstumsmärkten USA, Großbritannien und dem deutschsprachigen Raum durch Zukäufe stärker wachsen und, wo wir es noch nicht sind, Marktführer werden“, sagte Gumpf, der bei Teleperformance die Geschäfte in Deutschland, Österreich, Schweiz, Belgien und Holland leitet. Im ersten Halbjahr stieg der Konzernumsatz um 19 Prozent auf 879,8 Mio. €.

Mit den Akquisitionen liegt Teleperformance im Branchentrend. Der deutsche Marktführer Arvato hat seit Anfang 2007 mehrere Callcenter mit 2000 Beschäftigten übernommen. Auch Walter Services und D+S, die Nummern zwei und drei hierzulande, hatten zugekauft.

Das Geschäftsmodell der Franzosen unterscheidet sich von der Konkurrenz. Neukundenwerbung macht nur rund zehn Prozent des Umsatzes aus. Der Konzern betreibt vor allem Hotlines, die Informationen zu Produkten bieten oder bei technischen Problemen helfen. Teleperformance arbeitet unter anderem im Auftrag von Microsoft und

großen Telekomkonzernen. Für einige Unternehmen übernimmt der Konzern alle Kundenkontakte, auch per E-Mail oder Post.

Teleperformance arbeitet nur zu einem kleinen Teil in Ländern mit sehr niedrigeren Lohnkosten wie etwa Indien. Das größte Callcenter befindet sich zwar in der philippinischen Hauptstadt Manila, allerdings arbeiten rund 85 Prozent der 83 000 Angestellten in Europa oder Nordamerika. „Der Trend führt weg von Indien“, sagte Gumpf. „Die Kunden verlangen, dass unsere Mitarbeiter eine Affinität zum Produkt und zur Mentalität des Landes, für das sie den Service erbringen, haben“, begründete er.

Geringfügig Beschäftigte oder Teilzeitkräfte beschäftigt Teleperformance in Deutschland nicht. Der Anteil der Zeitarbeiter liegt unter fünf Prozent. An Tarifverträge hat sich der Konzern jedoch nicht gebunden. Die Angestellten bekommen ein Grundgehalt und je nach Leistung zusätzliche Boni. Die Diskussionen um die Einführung eines flächendeckenden Mindestlohns betrachtet Gumpf mit Sorge: Die Gehälter der meisten Angestellten lägen zwar über den geforderten Grenzen, allerdings erst durch

die Leistungszulagen. „Wir müssen für einen Mindestlohn das Fixgehalt anheben, dadurch verlieren wir Flexibilität“, sagte er. Der Anreiz für die Mitarbeiter, gut zu arbeiten, sinke dann. Dadurch leide dann die Qualität.

„Wir müssen Leistung abverlangen“, sagte Gumpf. „Aber das funktioniert nicht nur durch Druck.“ Die Techniker Krankenkasse hat mit Statistiken für das Jahr 2006 ermittelt, dass jeder dritte Callcenter-Mitarbeiter wegen einer psychischen Störung behandelt wird. Bei keiner anderen Berufsgruppe ist der Wert höher. Mitarbeiter, für die das Telefonieren zu belastend sei, könnten etwa Postanfragen beantworten, entgegnete Deutschlandchef Alexander Kozak.

Teleperformance ist an der Börse notiert. Aufsichtsratschef Daniel Julien, der das Unternehmen im Jahr 1978 gegründet hatte, hält ein großes Aktienpaket. Der Rest ist im Streubesitz.

Der Kurs ist zuletzt stark gefallen, nachdem der Konzern mitgeteilt hatte, dass das „schwierige Geschäftsumfeld“ und sinkende Umsatzerwartungen eine zuweilige Wachstumsprognose erschwerten.

Expansionsdrang

Umsatz von Teleperformance in Mrd. €

