

# Statement of Principles

## Grundsatzerklärung der Mobilfunk-Beschäftigten

*Aus dem Englischen übersetzt und sprachlich angepasst*

### RESPEKT FÜR BESCHÄFTIGTE

Das Management muss das Recht respektieren, uns zu organisieren und am Arbeitsplatz unsere Meinung zu äußern. Wenn wir uns zusammenschließen, um uns für bessere Bedingungen einzusetzen, können wir sicherstellen, dass das Management uns ernst nimmt. Wir brauchen Stabilität und Sicherheit, um gute Arbeit zu leisten. **Wir sind es wert und fordern:**

- Das Recht, uns für bessere Arbeitsbedingungen zusammenzuschließen und eine Stimme im Betrieb zu haben.
- Die Sicherheit, unseren Job ohne ständige Kontrolle oder Druck ausüben zu können.
- Ziele, die sich an realistischen Verkaufsaussichten/-chancen orientieren und faire Vorgaben für die Beschäftigten ermöglichen.
- Faire Grundsätze und Flexibilität in der Schichtenteilung, die uns eine Work-Life-Balance erlaubt einschließlich der Möglichkeit, unseren Urlaub und Krankheitstage zu nehmen, ohne unseren Job zu riskieren.
- Keine willkürlichen Versetzungen, keine einseitigen Veränderungen von Vorgaben und Regeln und keine angeordneten Überstunden mehr.

### FAIRE LÖHNE, VARIABLE, PROVISIONEN UND ANDERE ARBEITGEBER-LEISTUNGEN

Unser Arbeitspensum hat zugenommen, unsere Löhne und Arbeitgeberleistungen haben damit jedoch nicht Schritt gehalten. Beschäftigte brauchen faire Löhne und eine Beteiligung am Unternehmensgewinn, die den Lebenshaltungskosten entsprechen. Ein faires Einkommen erlaubt uns, für unsere Familien zu sorgen und für die Zukunft zu sparen – auch in Städten, in denen die Lebenshaltungskosten hoch sind. **Wir fordern:**

- Bezahlung der *gesamten* geleisteten Arbeitszeit und Vergütung für zusätzliche Arbeiten.
- Arbeitsplatzsicherheit und Stopp der Auslagerung von Callcenter-, Shop- und Techniker-Jobs.
- Transparente Provisionsstruktur.
- Erstattung der Kosten für berufliche und arbeitgeberunterstützte sonstige Weiterbildung.
- Bezahlter Elternurlaub und Zuschüsse zur Kinderbetreuung.
- Faire, transparente und flexible Schichtenteilung im Sinne der Beschäftigten, insbesondere für Eltern.
- Lohnerhöhungen, die die gestiegenen Lebenshaltungskosten widerspiegeln.

### WOFÜR WIR KÄMPFEN

Wir sind Mobilfunkbeschäftigte von AT&T Mobility, Verizon Wireless und T-Mobile, die zusammengekommen sind, um gemeinsam daran zu arbeiten unsere Branche positiv zu verändern. Wir arbeiten in Callcentern und Shops sowie als Techniker.

Wir haben festgestellt, dass wir, unabhängig von den verschiedenen Unternehmen, alle ähnliche Probleme haben. Als Beschäftigte sorgen wir mit unserer guten Leistung für gute wirtschaftliche Ergebnisse der Unternehmen, aber **unser aller Bezahlung, Zusatzleis-**

## UNTERSTÜTZUNG, FORTBILDUNG UND KOMMUNIKATION MIT DEM MANAGEMENT

Wir brauchen die Möglichkeit, dem Management-Team Feedback zu geben, um die Zusammenarbeit mit dem Management in unseren Teams zu verbessern. Und wir brauchen Beschäftigtenvertreter, einschließlich Gewerkschaftsvertreter, in allen Shops und Callcentern. **Wir fordern:**

- Offene, konkrete Wege zur beruflichen Weiterentwicklung.
- Einheitlichkeit der Fortbildungen, Vorgaben und Verfahren in allen Teams.
- Bewertungen auf der Grundlage angemessener Bemessungsgrundlagen, nicht willkürlicher Leistungsvorgaben.
- Investitionen des Unternehmens in kontinuierliche Fortbildung der Beschäftigten sowie dafür erforderliche Schulungstage.
- Bessere Kommunikation und Transparenz zwischen Shops und Callcentern – die Schaffung einer Kultur der Zusammenarbeit, nicht des Wettbewerbs.
- Einsatz von Technikern in Shops für die schnellere Feststellung technischer Probleme und deren Beseitigung.
- Trennung von Outbound- und Inbound-Tätigkeiten.
- Dass die Überprüfung der Einhaltung der Leistungsvorgaben zur Verbesserung der Betreuung und Fortbildung der Beschäftigten genutzt wird, nicht zur Disziplinierung.
- Verkäufer/Vertriebsmitarbeiter sollten ihre gesamte Schicht mit Verkauf beschäftigt sein, um ihre Vorgaben erreichen zu können, anstatt mit anderen Aufgaben außerhalb des Verkaufsraums betraut zu werden.
- Mehr Vorgesetzte sollten über ausreichend Kundenservice- und Verkaufserfahrung verfügen und bei Bedarf unterstützen, statt tatenlos zuzusehen.

## EHRlichkeit UND INTEGRITÄT IN DEN KUNDENBEZIEHUNGEN

Vertrieb und Kundenservice sind beide maßgeblich für das Kundenerlebnis, und es sollte uns möglich sein, zusammenzuarbeiten, um sicherzustellen, dass die Kunden zufrieden sind. Um die besten Ergebnisse sicherzustellen, muss der Kundendienst aber immer getrennt sein vom Verkauf, dem technischen Support und Rechnungsfragen. **Kunden haben Anspruch darauf:**

- Dass ihre Probleme schnell, transparent und ihren Bedürfnissen entsprechend gelöst werden und nicht die Umsetzung neuester Werbeaktionen im Vordergrund steht.
- Zu wissen, ob sie mit einem Mitarbeiter in den USA oder in einem ins Ausland verlagerten Callcenter sprechen, und verlangen zu können, mit einem inländischen T-Mobile-Callcenter-Mitarbeiter zu sprechen.
- Zu wissen, dass externe Partner sich von unternehmenseigenen Shops unterscheiden und dass sie möglicherweise nicht alle Kundenbedürfnisse erfüllen können.
- Gespräche auf Basis der Kundenanliegen, nicht von Verkaufsvorgaben, führen zu können.

**tungen und Arbeitsbedingungen haben sich verschlechtert, während unsere Arbeitgeber steigende Gewinne machen.**

Wir veröffentlichen diese Erklärung, weil wir glauben, dass wir gemeinsam stärker sind, und mit diesen Forderungen wollen wir die Unternehmen in die Verantwortung nehmen. Die Mobilfunkbranche macht jedes Jahr Milliarden Profite. **Wir wollen sicherstellen, dass diese Branche weiterhin erfolgreich ist und dass wir an diesem Erfolg teilhaben und mit Würde und Respekt arbeiten können.**