

ANERKANNTER LEHRBERUF

Claudia Gabler

GRUNDBILDUNG _Es ist so weit: Die Branche hat einen eigenen, anerkannten Lehrberuf. Im Herbst gehen die ersten 21 Lernenden der Grundbildung Fachfrau/Fachmann Kundendialog an den Start. CMM im Gespräch mit der Frau, die seit Jahren für die Grundbildung und das Berufsbild der Contactcenter-Mitarbeiter kämpft und das Thema nun zu einem erfolgreichen Abschluss gebracht hat: Angelika Mittermüller.



Angelika Mittermüller, CallNet-Vorstand für Aus- und Weiterbildung, verwirklicht Grundbildung für Contactcenter in der Schweiz.

CMM: Frau Mittermüller, Sie engagieren sich seit fünf Jahren für das Thema Grundbildung für Contactcenter-Mitarbeiter. Nun gehen die ersten Lernenden an den Start. Was hat Ihnen als Projektverantwortliche innerhalb des Branchenverbands CallNet die Kraft gegeben, den Lehrberuf zu etablieren?

Mittermüller: Eine grundsätzliche Motivation bei der Gründung von CallNet.ch war das Engagement für die Ausbildung in der Branche. Schon vor vielen Jahren wurde mit dem Bundesamt für Bildung und Technologie (BBT) über eine eigene Grundbildung gesprochen. Damals entschied man sich als ersten Schritt für einen Weg über die Verbandsdiplome Callcenter Agent und

Contact Center Supervisor.

Eine eigene Grundbildung traute man sich noch nicht zu. Inzwischen haben wir uns etabliert. Eine eigene Grundbildung war ein logischer nächster Schritt. Die Bedeutung liegt vor allem in der Wertschätzung der tagtäglichen Arbeit von tausenden Mitarbeitern schweizweit.

Meine persönliche Motivation setzt sich aus unterschiedlichen Faktoren zusammen. Ich beobachtete, dass wir trotz unseres Verbanddiplomes Callcenter Agent nicht genügend geeignete Mitarbeiter im Markt hatten und der Ausbildungsaufwand ohne Lehrberuf für die Arbeitgeber sehr hoch ist. Meine Vision war, den Markt mit Anforderungen nach kommunikativen und dienstleistungsmotivierten Mitarbeitern mit einer zukunftsorientierten Grundbildung für junge Menschen unter einen Hut zu bringen und damit eine Win-win Situation zu schaffen.

CMM: Was kann die Grundbildung für die Branche bewirken?

Mittermüller: Wir haben nun einen eigenen anerkannten Lehrberuf! Arbeitgeber wissen genau, was Kaufleute Kundendialog an Qualifikationen mitbringen. Das erleichtert die Selektion und schafft Transparenz. Arbeitgeber können ihre Lernenden in der eigenen Unternehmung nach der Grundbildung weiterbeschäftigen und den Wechsel vom Lernenden zum Mitarbeiter (endlich) ohne Zusatzaufwand bewerkstelligen.

Allen Mitarbeitern der Branche wird eine erhöhte Wertschätzung der täglichen Arbeit zuteil. Das ist eine sehr positive Imageentwicklung für die Branche. Allerdings ist diese Veränderung auch mit Verpflichtungen und Verantwortung verbunden. Alle Arbeitnehmer, Berufsbildungsverantwortlichen und der Verband sind in der Pflicht, die professionellen Ansprüche der Grundbildung zu erfüllen, interessante Lehrstellen zu schaffen, den Lernenden einen optimalen Start ins Berufsleben zu bereiten und sie zu fördern.

CMM: Ein persönliches Wort zum Schluss?

Mittermüller: Ein so grosses Projekt kann man nicht stemmen, ohne von vielen Seiten Support, Mitarbeit, Zuspruch und Engagement zu erhalten. Von der Idee bis zum Start der Grundbildung durfte ich auf starke Unterstützung zählen. All diesen Leuten möchte ich meinen herzlichen Dank aussprechen. Mein Dank geht auch an die Kritiker und Skeptiker. Sie haben mich angespornt, mein Bestes zu geben. Und natürlich ein grosses Danke an alle Arbeitgeber, die nun neuen Lernenden eine tolle Grundbildung ermöglichen und sich auf das Abenteuer mit viel Vertrauen in meine Arbeit eingelassen haben. ■

Die ersten Arbeitgeber

Wir haben uns bei den ersten Arbeitgebern, welche den Lernenden die Grundbildung ermöglichen, umgehört.



Pierre-Luc Marilley,
Leiter Kundensupport Swisscom
«Swisscom betreibt das grösste Contactcenter in der Schweiz. Die Idee, Lehrstellen anzubieten, war seit langer Zeit vorhanden. Als dann CallNet mit der Anfrage zur Mitgestaltung auf uns zukam, sagten wir gerne zu. Wir

hoffen uns von der Ausbildung einen Teil unseres Bedarfs an gut ausgebildeten Fachleuten abdecken zu können und Kontinuität durch eine anerkannte Lehre. Wir sehen dadurch eine Aufwertung des Berufes und eine Wertschätzung der Mitarbeitenden durch die Offizialisierung ihrer Tätigkeiten.»



Christina Ghitti,
Leitung Kunden Kontakt Center Weltbild
«Der Weltbild-Verlag in Olten hat ab dem 1. August 2011 eine Auszubildende Fachfrau Kundendialog. Wir werden in jedem Lehrjahr eine weitere Lernende einstellen. Wir freuen uns, in

unserem Contactcenter endlich eine vom Biga anerkannte Grundausbildung anbieten zu können. Die hohen Anforderungen an MitarbeiterInnen in Contactcenter können ohne eine solide und gezielt aufgebaute Grundausbildung kaum bewältigt werden. Die neue duale Berufsbildung weist einen hohen Qualitätsstand auf, ist bedarfsgerecht und sehr praxisbezogen. Ich verfolge seit den Anfängen die Entwicklung und Aufbauarbeit unseres Verbandes. Das Resultat lässt sich sehen. Herzlichen Dank für das tolle Engagement!»



Nicole Steimle,
Callcenter Management
Callpoint AG

«Callpoint hat seit jeher die Förderung des Callcenter-Images und die Erbringung qualitativ hoch stehender Services im Fokus. Obwohl oder gerade weil das herkömmliche Bild der Callcenter negativ behaftet ist, hat sich Callpoint stark bei CallNet eingebracht als es um die Unterstützung des Lehrgangs «Fachfrau/Fachmann Kundendialog» ging. Zuerst waren wir offizieller Sponsor des Lehrgangs – jetzt sind wir der erste Callcenter-Dienstleister in der Schweiz, der eigene Lehrlinge in diesem Bereich ausbildet. Die Grundbildung ist ein Meilenstein für die Branche und Callpoint ist stolz, als erster Dienstleister von Anfang an dabei zu sein.»



Herbert Schorro,
Leiter Contactcenter TCS

«Der Touring Club Schweiz setzt sich für die Zukunft der Jugendlichen ein. Uns ist es wichtig, dass wir den jungen Leuten eine solide und sichere Arbeitsstelle ermöglichen können. Die Grundbildung Fachleute Kundendialog passt optimal zu unseren Dienstleistungen und deckt unseren Aufgabenbereich ab. In der heutigen Arbeitswelt ist ein guter und professioneller Kundendienst äusserst wichtig. Die Ausbildung ist für alle Schulabgänger mit Flair für Kundenkontakt und Sprachen geeignet. Es ist eine Grundausbildung mit Potenzial zur beruflichen Weiterentwicklung und wird in den kommenden Jahren nicht mehr vom Arbeitsmarkt wegzudenken sein.»



Felix Häberli,
Leiter Sunrise Berufsbildung

«Wir haben uns entschlossen, Arbeitgeber für Grundbildung Fachleute Kundendialog EFZ zu werden, weil die Anforderungen und somit der Bedarf an gut ausgebildeten Mitarbeitenden im Kundendienst laufend steigen und sich Sunrise grundsätzlich für die Ausbildung von Lernenden stark macht. Mit einer Grundbildung ist der Beruf im Contactcenter eidgenössisch und somit offiziell anerkannt. Aus diesem Grund ist diese Ausbildung sehr wichtig für diesen immer weiter wachsenden Berufszweig.»