

## DIE AUSBILDUNG ZUM CALL CENTER AGENTEN

**D**ie Branche boomt. Immer mehr Call Center schiessen wie Pilze aus dem Boden. Kundenbindung und One-stop-Shopping über das Telefon liegen im Trend. Doch wer sitzt hinter den Bildschirmen und beantwortet die Anrufe? Wer schult und motiviert diese Personen? In der Schweiz macht man sich noch kaum Gedanken über eine einheitliche Ausbildung zum Call Center Agenten. Dabei werden nach neuesten Statistiken im Jahr 2001 über 25 000 Mitarbeiter in Call Centern arbeiten. Was fehlt, ist die Positionierung eines neuen Berufsbildes – des Call Center Agenten, dazu strukturierte Karrieremöglichkeiten in Call Centern sowie praxisnahe Lehrgänge und eine Qualifizierung auf hohem Niveau.

Das erste Schulungszentrum für die Call Center Ausbildung in der Schweiz wurde zu Beginn dieses Jahres gegründet. Das C.C.I. (Call Center Institut AG) vermittelt Ausbildung und Fachwissen für die Berufsausübung in Call Centern. Diese Ausbildung ist bewusst keine Lehre, sondern ein Zertifizierungslehrgang. Es werden dabei drei Module angeboten:

- **Call Center Agent**
- **Call Center Teamleiter/Supervisor**
- **Call Center Manager**

Das Schwergewicht beim ersten Lehrgang zum Call Center Agenten liegt bei den „Communication Skills“. Der Kurs ist modular aufgebaut und umfasst ca. 180 Lehrgangsstunden mit einer Kursdauer von 5 bis 6 Wochen. Ziel ist, dass Teilnehmer nach erfolgreichem Abschluss in die Lage versetzt werden, die Anforderungen eines Call Center Agenten im Bereich der telefonischen Kundenbetreuung und Neukundengewinnung sowie der Informationsverarbeitung professionell zu meistern.

Voraussetzung für die Teilnahme am Call Center Agenten-Lehrgang ist eine abgeschlossene Berufsausbildung oder ein Studium, auch BerufsrückkehrerInnen sind willkommen. Dazu kommen die ausgeprägten Merkmale für die Arbeit im Call Center: hohe Servicebereitschaft, Aufgeschlossenheit/Extraversion, Kommunikationsfähigkeit, eine angenehme Stimme und nicht zuletzt auch Belastbarkeit und Beharrlichkeit.

Das C.C.I. ist in der Schweiz exklusiver Lizenznehmer von Call Center-Lehrgängen der Deutschen Industrie- und Handelskammer.



**Angelika  
Mittermüller,  
Geschäftsführerin  
C.C.I.**



*Das Call Center Institut ist ein Gemeinschaftsunternehmen der beiden Call Center Dienstleister TELAG und Sysmar.*