

DIE AUSBILDUNGSPYRAMIDE DER CONTACT-CENTER-BRANCHE

Angelika Mittermüller, Vorstandsmitglied, CallNet.ch

AUSBILDUNG Der Verband CallNet.ch engagiert sich seit Langem für die fundierte Ausbildung und anspruchsvolle Prüfungen für die Contact-Center-Branche. Nun ist es gelungen, eine vollumfängliche Ausbildungspyramide zu gestalten. Eine durchgängige Karriere- und Ausbildungsplanung ist für alle gewährleistet.

Call Center Agent CallNet.ch

Seit Jahren findet erfolgreich die Prüfung Call Center Agent CallNet.ch statt. Inzwischen haben mehrere Hundert Mitarbeiter das Diplom erworben und damit ihre Qualifikation im Call Center bestätigt.

Die Prüfung läuft seit Beginn sehr professionell und beurteilt umfassend das Wissen und Können der Agenten. Neben der Theorie wird die Kommunikation mit dem Kunden in verschiedenen Situationen geprüft und den Kandidaten als Herausforderungen für die eigene Kommunikationsfähigkeit gestellt.

Im Arbeitsalltag in den Gesprächen mit den Kunden ist der dienstleistungsorientierte Umgang mit einer Prise Spontaneität versehen. Deshalb wird in der Praxisprüfung nicht nur das theoretische Wissen der Gesprächsphasen, sondern die Umsetzung der Kandidaten ersichtlich und bewertet. Trotz der erfolgreichen Durchführung der letzten Jahre wird im nächsten Jahr die Prüfung in Teilen überarbeitet und den Gegebenheiten angepasst.

Die Prüfung eignet sich als Ergänzungsausbildung für Quereinsteiger in die Branche, die bereits über einen Lehrabschluss verfügen.

Fachfrau/-mann für Kundendialog

Die Lehre für die Branche komplettiert die Ausbildungspyramide. Während sich das Diplom «Call Center Agent CallNet.ch» für Mitarbeiter mit Berufsabschluss in Contact Center fremden Berufen eignet, richtet sich die Lehre als «Fachfrau/-mann für Kundendialog» an Schulabgänger als Erstausbildung (siehe dazu Artikel im Newsletter von CallNet.ch).

Contact Center Supervisor mit eidg. Fachausweis

Als nächster Karriereschritt kann seit dem Jahr 2003 das Diplom «Call Center Supervisor CallNet.ch» erworben werden. Diese Prüfung ist seit dem Anfang sehr praxisnah organisiert und der Schwerpunkt liegt dabei, das Wissen und die Umsetzung des Führungsthemas bei den Kandidaten abzufragen.

Nach einem Antrag von CallNet.ch an das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie ist diese Prüfung seit diesem Jahr eine Berufsprüfung mit eidg. Fachausweis. Der Antrag wurde Anfang dieses Jahres vom Bundesamt für Bildung und Technologie gutgeheissen und die Organisation mit den Schulen umgehend umgesetzt.

Während der mehrmonatigen Ausbildung eigenen sich die Führungspersonen das Wissen an und lernen die Umsetzung der Theorie in ihren Führungsalltag. So wichtig wie das Basiswissen ist, so wichtig ist die Verknüpfung mit der Praxis und mit Situationen, welche die Contact Center-Supervisoren bei ihrer Arbeit erleben.

Deshalb ist auch diese Prüfung sehr praxisorientiert organisiert. Die schriftliche Prüfung ist seit diesem Jahr in zwei Teilen organisiert. Das allgemeine Wissen wird durch Multiple Choice-Fragen und offene Fragen geprüft, der berufsfeldbezogene Teil mit einer mehrstündigen Prüfung, die sich der Realität bedient. Die Kandidaten erhalten zu Beginn eine Ausgangslage für eine Aufgabe, welche sich während der Prüfung zweimal in Teilen ändert, da betroffene Abteilungen oder Vorgesetzte die Rahmenbedingungen modifizieren. Dies erfordert vom Kandidaten eine flexible Vorgehensweise und das erarbeitete Konzept muss die notwendige offene Gestaltung aufweisen, um adäquat auf die Änderungen der Anforderungen reagieren zu können.

Diese Prüfungsweise ist sehr spannend für die Kandidaten, da sie das erworbene Wissen in einer komplexen Aufgabe anwenden können und es viel mit ihrem Alltag zu tun hat.

Während der gesamten Ausbildungszeit arbeiten die Kandidaten einzeln an einer Projektarbeit aus ihrem Arbeitsumfeld.

Die Kandidaten sollen mit dem Projekt in ihrem eigenen Arbeitsumfeld etwas bewegen und/oder verändern. Sie stellen den Antrag für ihre Projektarbeit an die Prüfungskommission und holen sich von ihrem Vorgesetzten das Commitment ab.

Die fertige Projektarbeit reicht der Kandidat vor der Prüfung ein, damit sich die Experten auf die Präsentation und anschließende Diskussion vorbereiten können.

In der neu organisierten Prüfung wird der Projektarbeit mehr Gewicht beigemessen und honoriert damit die entsprechenden Aufwendungen der Kandidanten.

Die Diskussion über die eigene Projektarbeit ist nicht die einzige, welche die Kandidaten an der Prüfung führen. Sie erhalten losgelöst von der Projektarbeit ein weiteres Thema, um sich mit einem Expertenteam austauschen. Nach einer kurzen Vorbereitungszeit entstehen während einer Stunde spannende Gespräche in dieser Runde.

Durch die Vielfältigkeit der Prüfung hat der Kandidat die Gelegenheit, sich in verschiedenen Situationen zu beweisen und sein Wissen und Können zu zeigen. Diese umfassende Prüfungsweise hat sich bereits als Verbandsprüfung bewährt und wurde deshalb in die Berufsprüfung übernommen und ausgebaut.

Bei der Überarbeitung der Wegleitung und Prüfungsordnung für die Contact Center-Supervisoren wurde die Durchgängigkeit zur fortführenden Ausbildung beachtet und gewährleistet.

Anzeige

Contact Center Manager

Der Lehrgang für «Contact Center Manager» wurde nach der erfolgreichen Durchführung seit mehreren Jahren optimiert und kann als Weiterbildung lückenlos an die Contact Center-Supervisoren-Ausbildung absolviert werden. Auch bei diesem Lehrgang begleitet eine Diplomarbeit die Ausbildung. Bei diesem Lehrgang wird allerdings in Gruppen gearbeitet und dadurch entsteht eine bedeutende Gruppendynamik.

In diesem Lehrgang werden verschiedene Themen auch aus der Contact Center-Supervisor-Ausbildung vertieft und es wird strategischer gearbeitet.

Ein weiterer Schwerpunkt ist die technische Seite eines Contact Centers und die Projektleitung.

Spannend ist es, über die Jahre verschiedene Mitarbeiter zu beobachten, welche die verschiedenen Weiterbildungen durchlaufen und ihren Weg in der Contact Center-Branche gehen und dabei Verantwortung übernehmen, Kunden betreuen, sich selber und ihre Mitarbeiter entwickeln und einen wesentlichen Beitrag für die Branche leisten. ■

Sie kennen Ihren Kunden – und wir seine Bonität



Decide with Confidence

D&B,
die Informationsquelle
für Bonitätsauskünfte
und Firmenadressen,
aus der Schweiz und
weltweit.

Mehr als 6000 Mitarbeiter kümmern sich weltweit darum, die D&B-Daten von mehr als 116 Mio. Unternehmen aus über 212 Ländern aktuell und konsistent zu halten sowie daraus Mehrwert für unsere Kunden zu generieren.