

❖ EIDGENÖSSISCHE AUSBILDUNGEN FÜR DIE CONTACT CENTER-BRANCHE

Die CallNet.ch-Verbandsprüfungen haben sich in den letzten Jahren als fester Bestandteil in der Ausbildung der Contact Center-Branche etabliert und sind in der Karriereplanung nicht mehr wegzudenken. Die Zeit ist reif für den nächsten und für den übernächsten Schritt: Die Lehre mit eidg. Fähigkeitszeugnis für Schulabgänger und der eidg. Fachausweis für Supervisoren.

Sprachbegabte Jugendliche mit der ausgeprägten Motivation und Freude zum Dienst am Kunden können, wenn das Projekt planmässig über die Bühne geht, ab 2009 eine 3-jährige Lehre in der CC-Branche absolvieren. Neben kaufmännischem Basiswissen, Marketing, Vertragsrecht und weiteren Themen liegt das Schwergewicht bei der Kommunikation mit dem Kunden in allen Phasen einer Kundenbeziehung.

Um der Vielsprachigkeit unseres Landes und der Branche gerecht zu werden, sollen die Lehrlinge sich während der Lehrzeit auch intensiv mit den Fremdsprachen auseinandersetzen und ihre Kenntnisse alltagsnah vertiefen.

Wichtige Lerninhalte sind ebenfalls die Themen der Sozial- und Selbstkompetenz. Die Lehrlinge erhalten eine nahe Begleitung im Umgang mit den Kunden in alltäglichen Situationen. Sie dürfen über die Lehrzeit hinweg ihren Wissensschatz im Stressmanagement und der Selbstmotivation aufbauen. Durch die eigene Erfahrung und die Auseinandersetzung damit, wird die Persönlichkeit der Lehrlinge aufgebaut und die Konflikt- und Teamfähigkeit gestärkt. Die Lehrlinge erhalten Instrumente für ideales Zeitmanagement, Lerntechniken sowie Arbeitsmethodik, kennen den Umgang damit und setzen das Gelernte um.

Der hohe Praxisbezug trägt zur Attraktivität der Grundbildung bei und die Eigenverantwortung der Lernenden hat einen hohen Stellenwert.

Die Ausbildung gibt den Lehrbetrieben die Möglichkeit, Lehrlinge umfassend auszubilden und bei Bedarf mit anderen Lehrfirmen Kooperationen zu schliessen. Der Verband CallNet.ch übernimmt die Gesamtkoordination und erarbeitet zur

Zeit mit verschiedenen Mitgliederfirmen die Bildungspläne und das Qualifikationsverfahren.

Durch die fundierte Ausbildung erhält die Branche qualifizierte Mitarbeiter mit viel Berufserfahrung und der Möglichkeit, langfristig freudig und engagiert ihren beruflichen Weg in der Contact Center-Branche zu gehen.

Für die Lehrlinge ist es die Möglichkeit, eine eidgenössische Lehre abzuschliessen, bei der ihre Stärken zum Zug kommen. Wir sind der Überzeugung, dass geeignete Schulabgänger aus der Sekundarklasse B mit dieser Lehre eine passende Grundbildung erhalten und ihnen danach viele Türen offen stehen.

In einem weiteren Schritt wird die Verbandsprüfung für Supervisoren zum Abschluss mit eidg. Fachausweis.

Die ergänzte Ausbildung und Prüfung eignet sich für Quereinsteiger mit einer Grundausbildung sowie für erfolgreiche Contact Center-Lehrlinge, beide mit mehrjähriger Erfahrung.

Der Weg ist das Ziel

Die Ausbildung und die Prüfung ist eine nahe Verknüpfung von Theorie und Praxis. Während der Ausbildungszeit arbeitet jeder Supervisor an einer eigenen Projektarbeit. Dabei nimmt er verschiedene Rollen ein. Als Planer erstellt sich jeder seinen Projektplan, setzt sich Ziele und sorgt für eine praxisnahe Umsetzung. Während der Umsetzung führt und motiviert jeder Projektleiter sein Team, hält die Termine und das Budget ein. Meist sind die Supervisoren das erste Mal komplett selbstverantwortlich in der Leaderrolle und können in ihrem Arbeitsumfeld etwas bewegen und nachhaltig umsetzen.

Als Höhepunkt findet an der Prüfung eine Präsentation vor Experten statt, wobei jeder Supervisor als Projektleiter sein Werk



Angelika Mittermüller
Vorstand Callnet.ch und
Geschäftsführerin get services!
www.callnet.ch



Mit der neuen Ausbildung erhält die Branche hoch qualifizierte Mitarbeiter.

vorstellen darf. Die anschliessende Diskussion gibt Einblick in die Detailarbeit und die Höhen und Tiefen während des Entstehens der Projektarbeit und gibt Aufschluss über die Erfolgsfaktoren, welche zum Gelingen geführt haben.

Wie bei allen Ausbildungen ist der Erfahrungsaustausch mit Gleichgesinnten ein wichtiger Teil. Es werden Kontakte geknüpft, Erfahrungen im Fortschritt mit der Projektarbeit ausgetauscht und häufig bleibende Weggefährten gefunden.

Im Vergleich zur bisherigen Verbandsprüfung sind die Führungs- und Leadershipthemen für den Fachausweis ausgebaut und stellen deshalb auch in der Prüfung eine entsprechend gewichtige Rolle dar. Der Abschluss Contact Center Super-

visor mit eidg. Fachausweis ist das Bindeglied vom Agenten über den Supervisor zum Manager. Ziel aller Ausbildungen und Prüfungen sind eine konsequente Weiterentwicklung der bisherigen Ausbildungsaktivitäten und das Erreichen der Arbeitsmarktfähig für die Mitarbeiter innerhalb und ausserhalb der Branche. Der Abschluss auf eidgenössischem Niveau als Grundbildung und Fachausweis für Supervisoren zeigt die Wertschätzung und Anerkennung der Leistung.

Das Jahr 2007 ist ein wichtiges Jahr für die Ausbildungs- und Prüfungslandschaft im Contact Center und trägt mit der konsequenten Umsetzung zum positiven Image und zur längeren Verweildauer der Mitarbeiter bei.

Anzeige

Call-Center/Office Mobil-Headset kabellos

BW 900: Seine Vielseitigkeit steigert Ihre Flexibilität. Das System besteht aus einer Basisstation und einem schnurlosen Mobil-Headset auf Bluetooth-Basis. BW 900 können Sie sowohl an Tischtelefone als auch an bluetoothfähige Mobiltelefone, Smartphones, PDAs usw. anschliessen und zwar an bis zu vier Geräte gleichzeitig. Selbst als Softphone-Lösung für Internet-Telefonie über PC oder Notebook leistet BW 900 wertvolle Dienste.



Weitere Informationen: www.bleuel.ch
Bleuel Electronic AG
CH-8103 Unterengstringen

SENNHEISER
COMMUNICATIONS



HR-TRENDS