

EINE BERUFSLEHRE FÜR DIE CONTACT CENTER BRANCHE

Fachfrau/-mann für Kundendialog

Ein Pfeiler der Arbeit des Branchverbandes CallNet.ch sind die Ausbildungsinitiativen. Erfolgreich konnten die Ausbildungen Call Center Agent, Supervisor und Manager in den letzten Jahren aufgebaut werden. Nun wird eine weitere Initiative realisiert – die Berufslehre Fachfrau/-mann für Kundendialog.

Ausbildungsinitiative Callnet.ch

Im Jahr 2000 wurde im Verband CallNet.ch die Ausbildungsinitiative im Verband gestartet. Das Ziel die Mitarbeiter der Branche, ob Quereinsteiger oder über die Weiterentwicklung von Agent zum Manager ist ein grosses Stück näher. Die Call Center Agent Verband-Diplome haben sich inzwischen etabliert und sind ein fester Bestandteil der Ausbildungslandschaft geworden.

Das Diplom Call Center Supervisor ist ab 2007 ein eidg. Fachausweis. Die Prüfung ist entsprechend angepasst und noch praxisnah gestaltet.

Startschuss für eine Berufslehre

An der Generalversammlung vom 9. März 2006 wurde über den Antrag Vorticket für eine CC-Lehre positiv entschieden und der CallNet.ch-Vorstand damit beauftragt, die Möglichkeiten einer Lehre zu prüfen.

Der Antrag für das Vorticket wurde von CallNet.ch im März ans BBT eingereicht und am 2. Juni 2006 gutgeheissen.

Daraufhin kontaktierten wir alle User-Mitgliederfirmen von CallNet.ch und führten telefonische Interviews. Dabei wurde über unser Projekt informiert und die mögliche Mitarbeit dabei erörtert.

Als Ergebnis aus diesen Gesprächen konnte eine sehr engagierte Projektgruppe zusammengestellt werden.

Kick-Off im 2006

Das Kick-Off-Meeting fand am 20. Juni 2006 statt. Dabei wurden mögliche Lerninhalte, die Rollen im Projekt, Wünsche

und Bedürfnisse der zukünftigen Lehrfirmen wie auch die Hürden bei der Umsetzung und offene Fragen behandelt.

Erfreulicherweise können sich einige Mitgliederfirmen vorstellen, die eine Anstellung von einem Lernenden vorstellen und laut aktuellen Umfragen können wir zukünftig insgesamt rund ca. 100 Lernende beschäftigen.

In der Folge wurden an weiteren Sitzungen ein Entwurf des Bildungsplans, daraus resultierende Lernziele, ein mögliches Qualifikationsverfahren und Marketingmassnahmen erarbeitet.

Die Projektgruppe hat in effizienter Art und Weise die Grundlagen erarbeitet.

Zielgruppe der Schulabgänger

Als Zielgruppe für eine Lehre in der Call Center Branche sehen wir sprachbegabte Jugendliche mit Spass am Kundenkontakt und ausgeprägter Motivation Neues zu lernen.

Der Jahresbericht der eidgenössischen Bildungskommission 2006 zeigt eine angespannte Lehrstellensituation auf. 8'550 an einer Lehrstelle interessierte Schulabgänger sind in einer Zwischenlösung untergebracht.

Vor allem Schulabgänger der Sek. B sind davon betroffen. Diese Gruppe der Schulabgänger stellt ein grosser Teil unserer Zielgruppe dar.

Die demografische Entwicklung zeigt einen leichten Rückgang der Schulabgänger bis Lehrbeginn 2009 um 4% und danach in fünf Folgejahren 8%.

Auf der anderen Seite zeigt sich für die Unternehmen die schwierige Situation geeignete und qualifizierte Mitarbeiter auf dem Arbeitsmarkt zu finden.

Entwurf Bildungsplan

Die Arbeitsgruppe hat in den letzten Monaten einen Entwurf des Bildungsplans erarbeitet. Darin sind die Kompetenzen dieser Tätigkeiten abgebildet.

Speziell berücksichtigt werden (im Vergleich zu anderen Lehren) die Methodenkompetenzen und Sozial-/Selbstkompetenzen. Diese Kompetenzen sollen in die schulischen Leistungsziele aufgenommen werden und den Lernenden in der Praxis die Möglichkeit der Umsetzung und Entwicklung der notwendigen Kompetenzen geben.

Die Kompetenzbeschreibungen des Bildungsplans stellen die Basis einer möglichen zukünftigen Lehre dar. Der Bildungsplan soll detailliert in die schulischen, betrieblichen Leistungsziele und die überbetrieblichen Kurse einfließen.

Unterstützung

Im Kontakt mit den Berufsberatern schweizweit erhalten wir viel Unterstützung für unser Projekt.

Die Berufsberater sehen die Möglichkeit in ihren Beratungen geeignete Schulabgänger in eine solche Lehre zu empfehlen und vermitteln.

Chancen und Hürden

CallNet.ch sieht in der Lehre viele Chancen für die Branche:

- Bessere Qualifikation und Arbeitsmarktfähigkeit der Mitarbeiter
- Durchgängige Ausbildungsmöglichkeiten und eine Perspektiven- und Karriereplanung
- Längere Verweildauer der Mitarbeiter im Contact Center
- Imageförderung der Branche

Allerdings gilt es auch die Hürden zu beachten:

- Aufwand der Organisation
- Langfristige Verbindlichkeit
- Entwicklung am Markt

CallNet.ch-Talk

Am CallNet.ch-Talk konnte die Gelegenheit zum Erfahrungsaustausch mit unseren nördlichen Nachbarn aus Deutschland genutzt werden. Der Projektleiter des Call Center Forums Deutschland, zwei Lernende, Berufsfachschullehrern und der Vertreter aus dem Projektteam diskutierten über die Hürden und Chancen einer solchen Lehre.

In Deutschland haben die ersten Lernenden bereits das 1. Lehrjahr gestartet und wir nutzten den CallNet.ch-Talk um uns mit allen Anwesenden auszutauschen.

Im ersten Jahr arbeiten in Deutschland 1100 Lernende, davon ca. 80% als Kauffrau/-mann (identisch mit der/n schweizerischen Fachfrau/-mann).

Daraus lassen sich rund 110 Lernende für die CC-Lehre für die Schweiz ableiten, dies entspricht auch unseren Umfrageergebnissen.

Der nächste Meilenstein

Um nun einen grossen Schritt vorwärts zu kommen, wird im Herbst 2008 eine Pilotlehre stattfinden.

Mit Hochdruck wird an der Umsetzung gearbeitet und erfreulicherweise erhalten wir von einer Gruppe aus dem Contact Center Manager Lehrgang an der FHNW Olten Unterstützung in der Erarbeitung des Arbeitgeberpflichtenhefts.

Wir freuen uns darauf, Lernende auszubilden und sind überzeugt, wir können geeigneten Schulabgängern einen interessanten Beruf mit Zukunft und eine berufliche Perspektive mit Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten bieten.

ANGELIKA MITTERMÜLLER