

# Gute Noten für Call Center Agents

Der erste Ausbildungslehrgang zum Call Center Agent – ein Kooperationsprojekt zwischen Call Center Institut und SAWI (Schweiz. Ausbildungszentrum für Marketing, Werbung und Kommunikation) – wurde in Zürich erfolgreich abgeschlossen. Die ersten 14 Absolventen konnten ihr Zertifikat entgegennehmen.

Jaromir Löffler

**FÜR MITARBEITERINNEN UND** Mitarbeiter im Call Center gab es in der Schweiz bisher keine berufsspezifische Qualifikation. Die vom Call Center Institut C.C.I. lancierte Ausbildung schliesst somit eine wichtige Lücke. Der Lehrgang zum Call Center Agent bietet eine einheitliche und auf höchste Anforderungen ausgerichtete Ausbildung an.

In der Schweiz sind heute bereits über 15 000 Personen in Call Centers beschäftigt. Prognosen gehen davon aus, dass sich diese Zahl bis in drei Jahren verdoppeln wird. Mangels externer Ausbildungsmöglichkeiten wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bisher oft durch die Unternehmen im «Schnellverfahren» auf ihre Tätigkeit vorbereitet. Das Fehlen einer strukturierten und professionellen Ausbildung trug sicher zum

latenten Imageproblem des neuen, rasch wachsenden Berufszweiges bei. Der anerkannte Lehrgang zum Call Center Agent wird diesem Imagedefizit jetzt nachhaltig entgegenwirken.

## Praxisnahe Ausbildung im C.C.I.

Die Lizenz für den umfassenden Lehrgang erwarb das C.C.I. vom Deutschen Industrie- und Handelstag (DIHT). Der Stoff wurde auf Schweizer Verhältnisse angepasst und auch die Dozenten stammen ausschliesslich aus der nationalen Call-Center-Branche. Der Schwerpunkt der Ausbildung liegt in der Service- und kundenorientierten Kommunikation. Die Teilnehmer haben anschliessend Gelegenheit, während mehreren Tagen das erworbene Wis-

sen im Rahmen eines «on-the-job»-Trainings in einem Call Center umzusetzen.

Die drei Absolventen mit den Bestnoten stammen aus den Unternehmen Swisscom Mobile, SwissOnline und der Aargauischen Kantonalbank. Die Teilnehmerin Tiziana Di Cosmo, Training Consultant bei Swisscom Mobile, erteilt auch dem Lehrgang sehr gute Noten: «Am meisten konnte ich vom Bereich Service- und Kundenorientierung profitieren. Wie verhalte ich mich gegenüber dem Kunden? – Dieses Wissen ist ausserordentlich wertvoll.» Das erlernte Know-how hat die 23-jährige Absolventin bereits erfolgreich in die Firma eingebracht und in ihrer Funktion als Training Consultant zielgerichtet umgesetzt.

## Weitere Ausbildungsangebote

Weitere Lehrgänge zum Call Center Agent wurden ab Mitte August als Abendkurse gleichzeitig in Zürich und Biel angeboten und dauern bis zur Abschlussprüfung rund sechs Wochen. Ebenfalls in Planung ist ein Ausbildungslehrgang zum Call Center Teamleader, der Anfang 2001 erstmals angeboten wird. Damit eröffnen sich der beruflichen Tätigkeit in einem Call Center künftig attraktive Karriere-Dimensionen. ■

Angelika Mittermüller, Geschäftsführerin C.C.I., überreicht der Top-Absolventin Tiziana Di Cosmo, Swisscom Mobile, das Zertifikat "C.C.I. Call Center Agent".



### Kontaktstelle für weitere Informationen:

Call Center Institut AG  
Angelika Mittermüller  
Im Seeblick 1  
6330 Cham  
Telefon 041 783 16 66  
Fax 041 783 16 67  
E-Mail [contact@cci-info.ch](mailto:contact@cci-info.ch)