Telefonische Dienstleistungen werden in verschiedensten Branchen gebraucht

Ein neues Berufsbild entsteh

Niedrige Löhne und missliche Arbeitsbedingungen prägen das Image von Call Centern. Ein einheitliches Berufsbild und eine zertifizierte Ausbildung sollen für Remedur sorgen.

Callnet.ch, der Branchenverband der Call Center-Betreiber in der Schweiz, ist gegenwärtig daran, ein Berufsbild für Call Center Agents festzulegen und darauf aufbauend eine Ausbildung zu definieren. Callnet.ch arbeitet dabei mit dem Bundesamt für Berufsbildung und Technologie zusammen.

Die «Zuger Presse» unterhielt sich mit Angelika Mittermüller, Geschäftsführerin des Call Center Instituts in Cham, über den Beruf, der Leute aus den verschiedensten Sparten zusammenfasst, die telefonische Dienstleistungen erbringen. Das Call Center Institut bietet Weiterbildungen an und wird die Prüfungsrichtlinien des Branchenverbands übernehmen.

Zuger Presse: *Der Beruf des Call Center Agents wird oft als Job für niedrig qualifizierte Arbeitskräfte bezeichnet. Was halten Sie davon?*

Angelika Mittermüller: Das kommt wohl aus der Vergangenheit. Früher waren die Leute am Telefon oft eine reine Auskunfts- oder Vermittlungsstelle. Doch das hat sich geändert. Früher wurden Dienstleistungen – seien es von Banken, Versicherungen oder anderen Geschäften – vor Ort angeboten und Details in einem Frontgespräch zwischen Kundenberater und Kunden geregelt, was sich vielfach ans Telefon verlagert hat. Es ist für mich deshalb kein niedrig, sondern ein hoch qualifizierter Beruf. Einerseits muss man über das Unternehmen, ihre Produkte und betrieblichen Abläufe Bescheid wissen – wie eben Kundenberater an der Front –, andererseits muss man sehr belastbar sein und über grosse soziale Kompetenz verfügen, denn Call Center betreiben ja auch Hotlines und nehmen Reklamationen entgegen.

■ *Nun werden ja verschiedenste telefonische Dienste als Call Center bezeichnet. Das reicht vom einfachen Auskunftsdienst eines Industriebetriebs über die «klassischen» Call Center, welche Hotlines von mehreren Anbietern betreuen, bis zu hoch spezialisierten Telefondiensten – etwa bei einer Bank. Lässt sich das im Hinblick auf ein einheitliches Berufsbild überhaupt über einen Leist schlagen?*

Was das Fachwissen betrifft, sicher nicht. Doch das ist nur die eine Seite. Die andere ist der Umgang mit den Kunden, und der ist enorm wichtig, denn für die Kunden sind die Leute am Telefon die Repräsentanten eines Unternehmens. Ebenfalls eine grosse Herausforderung ist es, den enormen Stress bei der Arbeit zu bewältigen.

■ *Der Begriff Call Center ist negativ besetzt. Man trifft Firmen an, die diesen Namen vermeiden und stattdessen von Support Centern sprechen…*

Wie gesagt: Viele Leute können sich unter Call Center Agent nicht viel vorstellen und glauben, es sei ein besserer Telefonistinnenjob. Es gibt natürlich auch Firmen, die schlechte Löhne zahlen und ihre Leute bei der Arbeit nicht begleiten. Diese sind dann nach einem halben Jahr oft ausgelaugt und künden.

■ *Was verstehen Sie unter begleiten?*

Man sollte Leute, die in regem Kundenkontakt stehen – egal ob am Telefon oder in einem Geschäft – nicht nur einmal ausbilden. Mit Coaching können Gespräche analysiert und Schwachstellen aufgedeckt werden. Wichtig ist aber auch, dass man jemandem zugesteht, dass er gestresst ist, weil er gerade mit Reklamationen zu tun hatte, ihm aber auch die Instrumente in die Hand gibt, um mit Stress fertigzuwerden.

■ *Was für Instrumente?*

Es gibt Techniken, wie man einen verärgerten Kunden beruhigen kann. Wenn man Verständnis für sein Anliegen äussert, kann man sich viel Ärger sparen. Weitere Stichworte sind Zeitmanagement oder das Beherrschen von Lerntechniken.

■ *Die Software-Branche beispielsweise klagt über Mangel an Spezialisten. Finden sich für Call Center denn genügend Leute, die den Anforderungen gerecht werden?*

Das ist ein generelles Problem. Nicht nur im IT-Bereich und am Telefon fehlen geeignete Arbeitskräfte. In der Schweiz mit den momentan wenigen Arbeitslosen müssen wir Leute in festen Jobs dazu bewegen, zu Call Center zu wechseln. Es gibt bestimmt Leute, die einfach nicht in Call Center arbeiten wollen – auch weil der Begriff negativ besetzt ist. Aus diesen Gründen ist es wichtig, ein Berufsbild zu schaffen, wie es der Callnet-Verband momentan macht und Leute auszubilden, wie wir es am Call Center Institut in Cham tun. Mit einer zertifizierten Ausbildung hat ein Unternehmen Gewissheit, geschulte Leute anzustellen. Dies macht den Beruf attraktiver und sollte sich auch in den Löhnen niederschlagen.

■ *Und wenn Unternehmen bei der Schulung sparen?*

Ich verstehe es nicht, wenn Unternehmen die Ausbildung vernachlässigen. Denn es ist für sie auch eine Garantie, dass jemand länger bleibt und sich im Job weiterentwickelt. Es ist nicht nur schwierig geeignete Agents zu finden, sondern auch Teamleader. Heute arbeiten in Call Center auf dieser Stufe oft Agents, die durchgehalten haben oder Quereinsteiger, die zwar etwas von Führung verstehen, aber wenig von einem Call Center.

■ *Wird die zertifizierte Ausbildung auch Fremdsprachen oder spezielle Branchenkenntnisse umfassen?*

Nein, alles, was intern in den Firmen abläuft, bleibt aussen vor. In der Ausbildung wird der Umgang mit den technischen Hilfsmitteln vermittelt, die service- und kundenorientierte Kommunikation eingehend geschult sowie kaufmännische und rechtli-

che Fr
sind au
beitspl
Teamw

■ *Welc*
typisch
Das läs
nern, d
am Tel
rater,
Mitarb
ces, od
tionsur
charak
gen sin
Center
leistung
tragen.
sein, e
und sic

■ *Gibt*
gen für
Lehrgä
Agents
terbildu
weil ma
Arbeits
aussieh
abgesc
Dan
w

Angelika Mittermüller ist Geschäftsführerin des Call Center Instituts in Cham