



In den kommenden zwei Jahren soll sich die Zahl der Arbeitsplätze in Call Centern verdoppeln: Angelika Mittermüller, die Leiterin des Call-Center-Instituts.

FOTO: MICHAEL SPREITEL

Zum Anrufen berufen

Erstmals gibt es in der Schweiz einen Ausbildungslehrgang für angehende Call Center Agents

Die bestehenden bauen aus, immer neue kommen dazu: Call Center werden zur willkommenen Entlastung für Unternehmen, die Dienstleistungen und Marketing per Telefon an externe Firmen oder an eigene Abteilungen auslagern wollen. Eine Ausbildung für die Mitarbeiter dieser Call Center gab es bisher nicht. Die erste Schule nimmt diesen Herbst ihren Betrieb auf.

Ruedi Arnold

Im Jahr 2001 werden rund 25'000 Personen in Schweizer Call Centern arbeiten, etwa doppelt so viele wie heute, glaubt Angelika Mittermüller, Leiterin des Call-Center-Instituts. Die meisten von ihnen sind Temporär- oder Teilzeitangestellte. Bis heute wurden sie, wenn überhaupt, intern ausgebildet. Diesen Zustand finden Albert Jansen, Inhaber der Telag in Zürich, und Paul Dobler, Geschäftsleiter, Gründer und Inhaber der Sysmar AG in Cham, unhaltbar. Beiden geht es nicht nur darum, die Ausbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihren eigenen Call Centern zusammenzulegen und damit effizienter zu gestalten. «Call Center Agent ist kein Mac-Job», sagt Albert Jansen, «sondern eine anspruchsvolle Arbeit.» Er hofft wie

Paul Dobler, dass mit einer strukturierten, anerkannten Ausbildung auch das Image des Berufs aufgewertet wird.

Eine eidgenössische Anerkennung für die Kurse, die noch in diesem Herbst in Zürich beginnen sollen, gibt es zwar noch nicht. «Zuerst wollen wir zeigen, was wir machen, und erst dann mit den Bildungsbehörden über die Anerkennungsfrage reden», sagt Albert Jansen. Um eine hohe Qualität der Kurse zu gewährleisten, haben sich die Telag und die Sysmar als Träger des Call-Center-Instituts jedoch beim deutschen Industrie- und Handelsrat um eine Lizenz für den deutschen Ausbildungsgang «Call Center Agent IHK» bemüht und diese auch erhalten. Im Beirat der Schule sitzt denn auch eine Vertreterin der deutschen Industrie- und Handelskammern.

Die Trägerschaft soll erweitert werden

«Jemand musste einfach vorausgehen», sagt Albert Jansen. Also haben die beiden Unternehmen je 50 Prozent des Aktienkapitals gezeichnet und Angelika Mittermüller mit den praktischen Vorbereitungen beauftragt. Die Trägerschaft soll jedoch wenn immer möglich erweitert werden. «Die Absolventen werden wohl zum kleineren Teil in externen Call Centern wie bei der Telag oder der Sysmar tätig sein»,

vermutet Paul Dobler. Krankenkassen, Banken, Versicherungs- und Telekommunikationsgesellschaften, aber auch Behörden verfügen heute schon über tausende von Arbeitsplätzen in ihren eigenen Zentren. Dass auch sie an der neuen Ausbildung interessiert sind, zeigt sich daran, dass die Credit Suisse im Beirat des Instituts vertreten ist.

Nicht nur die mangelnde Ausbildung, sondern auch die geringen Karriereöglichkeiten beeinträchtigen bis heute das Berufsbild der Call Center Agents. Im nächsten Jahr, sagt Angelika Mittermüller, soll deshalb ein Kurs für Call Center Supervisors angeboten werden, später auch für Manager dieser Dienstleistungsbetriebe. Damit ist für Albert Jansen auch ein Grundstein dafür gelegt, dass die Arbeit in einem Call Center nicht nur als vorübergehende Beschäftigung, sondern auch als Laufbahn ins Auge gefasst werden kann. «Die Arbeit als Fachkraft in einem Call Cen-

ter entwickelt sich immer stärker zu einem Beruf mit spezifischen Anforderungen, der in Festanstellung und häufig auch auf einem Vollzeitarbeitsplatz ausgeübt wird», heisst es in einer Studie, die im Auftrag des deutschen Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie durchgeführt wurde. Sie streicht vor allem die hohen Anforderungen dieser Arbeit an die «soft skills» heraus, besonders an die Kommunikationsfähigkeit und an die Dienstleistungsorientierung.

Nicht zu verwechseln mit Telefonistinnen

In diesem Bereich liegt das Schwergewicht der schweizerischen Ausbildung. Service- und kundenorientierte Kommunikation ist das zentrale Modul. Der Beruf des Call Center Agent ist nicht zu verwechseln mit demjenigen der früheren Telefonistinnen. Im so genannten «Outbound»-Geschäft rufen die

Mitarbeiter beispielsweise Leser von Zeitungen an, die ein Probeabonnement bestellt haben, und versuchen sie von den Vorteilen eines Jahresabonnements zu überzeugen. Sie vereinbaren Besuchstermine von Aussendienstmitarbeitern irgendwelcher Firmen, nachdem sie vorher die richtige Kontaktperson beim Kunden eruiert haben. Im «Inbound»-Geschäft beantworten sie die Fragen von Anrufern zu Tarifen, nehmen Adressänderungen entgegen oder leiten Reklamationen an die richtige Stelle weiter.

Ob die Person am Telefon für die betreffende Firma selber tätig ist oder als Mitarbeiterin eines externen Call Centers, merkt der Gesprächspartner normalerweise nicht. Sie meldet sich auf jeden Fall mit dem Namen des Auftraggebers. Und weil es eben nicht nur um die Vermittlung von Telefongesprächen geht, sondern auch Beratung und Betreuung zur Arbeit gehören, werden die Call Center Agents so weit fachlich vorbereitet, dass sie die wichtigsten Fragen kompetent beantworten können. «Dazu gehören in der Regel die mündliche Instruktion durch den Auftraggeber oder die entsprechende Stelle in der eigenen Firma, ein Skript zum Gesprächsablauf und ein Argumentarium», erklärt Paul Dobler. Den erheblichen Anforderungen würden auch die Löhne Rechnung tragen: «Sie entsprechen jenen von kaufmännischen Angestellten.»

Die Ausbildung zum Call Center Agent

Dauer: 180 Lektionen, als Vollzeitausbildung oder berufsbegleitend.

Module: Grundlagen und Einblick in eine neue Dienstleistung, service- und kundenorientierte Kommunikation, kaufmännische Grundlagen, Datenschutz und Recht, Organi-

sation und Zeitmanagement am Arbeitsplatz, Training on the job.

Abschluss: Call Center Agent IHK.
Information: Call Center Institut AG, Seeblick 1, 6330 Cham, Telefon 041 783 16 66.

◆ Informationen zum Berufsbild im Internet unter www.cca.nrw.de