

**Ausführungsbestimmungen**

***Call Center Agent CallNet.ch***

Version 2 vom 1. September 2003

**Nachdruck, Vervielfältigung oder Wiedergabe, auch auszugsweise, sind nur mit ausdrücklicher schriftlicher Einwilligung der CALLNET.CH gestattet.**

**Ausgabe September 2003, CALLNET.CH**

## ■ Inhaltsverzeichnis

<b>■ Reglement und Ausführungsbestimmungen</b>	<b>4</b>
Definition	4
Anzahl Ausbildungs -Lektionen	4
Praxiserfahrung	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>
Voraussetzungen zur Diplomprüfung	4
Fakten zur Diplomprüfung Call Center Agent	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>
<b>■ Ziele der Diplomprüfung</b>	<b>5</b>
<b>■ Prüfung</b>	<b>5</b>
Positionierung der Anforderungen	6
Form der Prüfung	6
Bewertung und Fachnoten	7
Prüfungsunterlagen (Prüfungsreglement Art. 29, Abs. 1 - 3)	7
<b>■ Aufbau des Lernzielkataloges</b>	<b>8</b>
Prüfungsfächer	8
Gliederung des Lernzielkataloges inkl. Taxonomie	8
Erläuterungen zu den Lernzielen	9
<b>■ Prüfungsinhalte/Lernziele</b>	<b>11</b>
<b>1.0 Kernkompetenzen</b>	<b>11</b>
1.1 Begrüssung	11
1.2 Auftragsentgegennahme	11
1.3 Beratung	12
1.4 Verkauf	13
1.5 Informationsvermittlung/Auskunft	14
1.6 Reklamation	15
1.7 Problemlösung (Hilfe)	16
1.8 Kontakt (outbound)	18
1.9 Umfrage	18
1.10 Triage	20
1.11 Cross-Selling	21
1.12 Gesprächsabschluss	21
1.13 Verabschiedung	22
<b>2.0 Funktionsnotwendige Fachkenntnisse</b>	<b>23</b>
2.1 Grundlagen der Kommunikation	23
2.2 Methoden und Techniken der Gesprächsführung	23
2.3 Dienstleistungen eines Call Centers	25
2.4 Kundenorientierung in einem Call Center	26
2.5 Stressmanagement	27
2.6 Arbeitsmethodik	27
<b>■ Schlussbestimmungen</b>	<b>28</b>
Gültigkeit und Vollzug	29

## ■ Reglement und Ausführungsbestimmungen

Die vorstehenden Ausführungsbestimmungen 2003 über die Diplomprüfung Call Center Agent CALLNET.CH bilden einen integrierenden Bestandteil des gleichnamigen Prüfungsreglements vom 99. November 2002. Prüfungsreglement und Ausführungsbestimmungen haben Gültigkeit für CALLNET.CH-Diplomprüfungen ab 1. Juni 2003.

Die vorliegenden Ausführungsbestimmungen beschreiben detailliert die Prüfungsanforderungen gemäss Art. 14 und 15 des Prüfungsreglements. Für das erfolgreiche Bestehen der Prüfung müssen die nachstehenden Hinweise unbedingt beachtet werden.

### Definition

Die Vorschriften dieser Ausführungsbestimmungen gelten für die Angehörigen beider Geschlechter in gleicher Weise. Sie sind einfachheitshalber in der männlichen Form verfasst.

### Anzahl Ausbildungs-Lektionen

Zur Ausbildungsunterstützung gibt die CALLNET.CH einen Richtwert für die Lektionenzahl vor. Dieser Durchschnittswert ist relativ und verlangt für seine Interpretation folgende Präzisierung und Erklärung:

- mit diesem Richtwert ist keine Qualitätsaussage verbunden
- dieser Richtwert gilt nur für den Schulunterricht
- dieser Richtwert basiert auf der Annahme, dass der Unterricht vorwiegend in klassischer Form (Frontal-/Gruppenunterricht) erfolgt
- dieser Richtwert ist abhängig von den Möglichkeiten, das Erlernete in der Praxis anzuwenden

Für den Call Center Agent CALLNET.CH wird zur Ausbildung einen Richtwert von ca. **70 Lektionen** (à 45 Minuten) empfohlen.

### Vorbildung

Die Diplomprüfung Call Center Agent CALLNET.CH ist nicht nur eine Prüfung des schulischen Wissens, sondern basiert auch auf dem in der Praxis erworbenen Können, ergänzt durch theoretische Kenntnisse.

### Grundausbildung/Praxisvoraussetzungen

Für die Erlangung des Diploms Call Center Agent CALLNET.CH ist Berufspraxis und -erfahrung unumgänglich. Ferner sind gute PC-Anwenderkenntnisse, vorzugsweise basierend auf der Diplomprüfung Informatik-Anwender und theoretische Kenntnisse mit Praxiserfahrung im Kundenkontakt weitere Voraussetzungen. Das Beherrschen einer Landessprache (je nach Prüfungsort Deutsch, Französisch oder Italienisch) in Wort und Schrift ist absolut notwendig.

Weitere Zulassungsbedingungen zur Diplomprüfung Call Center Agent CALLNET.CH können dem Prüfungsreglement entnommen werden.

## ■ Ziele der Diplomprüfung

### Der Call Center Agent CALLNET.CH - der praxisorientierte moderne Kommunikator

#### Das Diplom Call Center Agent CALLNET.CH

Der Call Center Agent CALLNET.CH steht an seinem Arbeitsplatz im direkten Kundenkontakt. Für die kompetente Ausübung seiner Funktion verfügt über eine **branchen- und produkteneutrale** Ausbildung sowie Kenntnisse, um die in einem Call Center im Kundenkontakt angebotenen Dienstleistungen effizient und wirkungsvoll einsetzen zu können.

Er kennt insbesondere die unterschiedlichen Arten von Dienstleistungen, die in Call Centern erbracht werden. Mit seiner ausgeprägten Dienstleistungsmentalität kann er situativ auf die Kundenbedürfnisse eingehen und die geeignetsten Dienstleistung anbieten. Ein kompetentes und adressatengerechtes Verhalten im Zusammenhang mit der richtigen Gesprächstechnik sollen während den vielfältigen Kundenkontakten zu zielorientierten Ergebnissen führen.

Der Call Center Agent CALLNET.CH kennt und beherrscht die wichtigsten Arbeitsinstrumente eines Call Centers wie eine effiziente Telefonbedienung, der Umgang und wirkungsvolle Einsatz der gängigen elektronischer Hilfsmittel wie PC etc.. Er kennt die Regeln der modernen Kommunikation hinsichtlich Informationsbeschaffung und -vermittlung.

#### Eingliederung

Das Diplom Call Center Agent ist optimal in die Ausbildungsinitiative des Callnet.ch Verbandes eingegliedert.

### Trägerschaft

FHSO / andere

FHSO

Callnet.ch

Callnet.ch

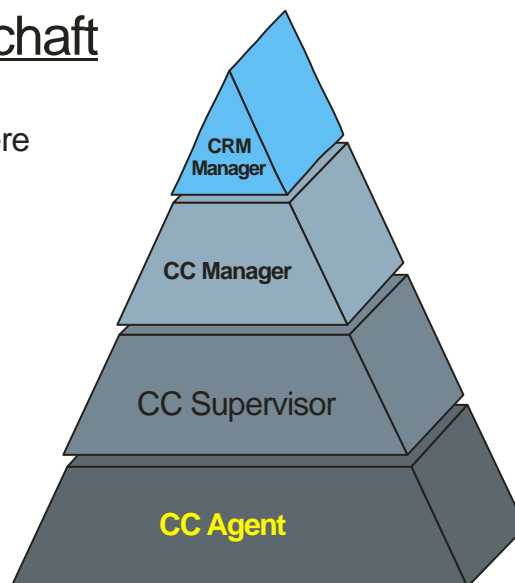


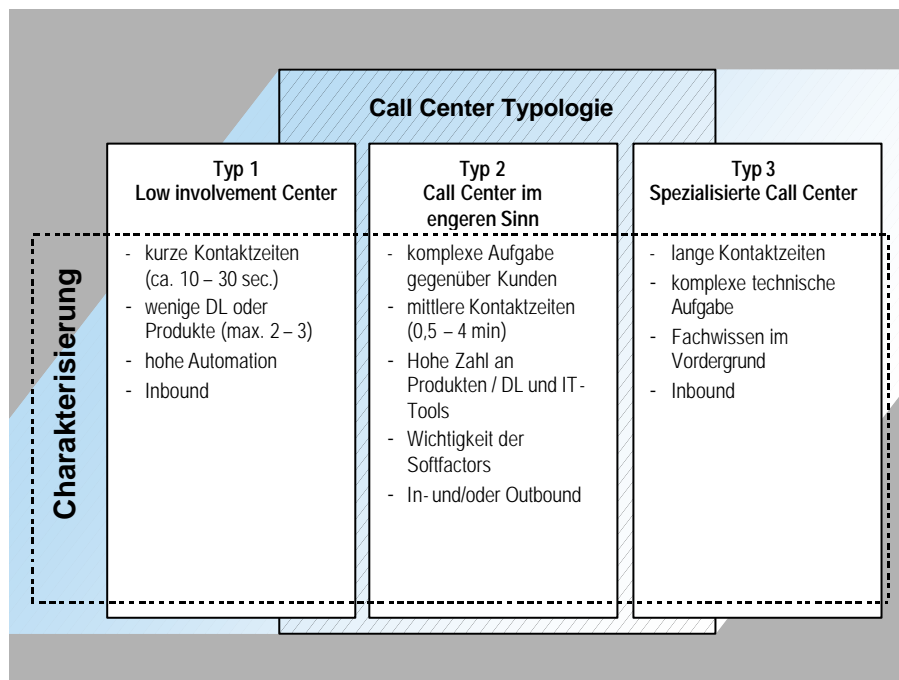
Abb. 1 CC - Ausbildungsinitiative Schweiz

## Prüfung

### Positionierung der Anforderungen

Die Aufgaben und Dienstleistungen, die von Call Centern erbracht werden sind sehr vielfältig. Die Aufgabenstellungen umfassen eine grosse Spannweite von "Einfach" bis Komplex. Man unterscheidet dabei zwischen drei typischen Art von Center - vom " Low involment Center" bis zum spezialisierten Call Center. Entsprechend vom Typ des Centers sind auch die an die Call Center Agenten gestellten Anforderungen in Bezug auf Wissen und Kenntnisse.

Die Anforderungen an den Call Center Agenten CALLNET.CH orientieren sich nach der Call Center-Typologie, Typ 1 und 2, wie sie in der folgenden Graphik dargestellt sind.



Der Umfang des Lern- und Prüfungsstoffes wird nachstehend umschrieben.

## Form der Prüfung

Die Diplomprüfung wird in zwei Teilen durchgeführt:

### Block 1

Theorie

Theoretische Prüfung über die Grundlagen des gesamten Anforderungskataloges (Kernkompetenzen und funktionsnotwendige Fachkenntnisse). Die Aufgaben können zum Beispiel mittels Multiple-Choice-Technik oder mit offenen Fragen gestellt werden.

### Block 2

Anwendung am Arbeitsplatz

In diesem Prüfungsteil werden hauptsächlich die "Kernkompetenzen" geprüft. Die Aufgaben können als offene, mündliche oder schriftliche Fragen, praxisnahe Fall-Beispiele oder mittels anderen Prüfungsmethoden gestellt werden.

Hinweis :

Während beiden Prüfungsteilen sind keinerlei Hilfsmittel erlaubt

Die Durchführung der Prüfung kann auf zwei Tage verteilt werden, die nicht unmittelbar nacheinander liegen müssen. Block 2 wird in der Regel nicht am gleichen Tag wie Block 1 geprüft.

## Bewertung und Fachnoten

Bei der Lösungsbeurteilung von Prüfungsblock 2 werden u,a, folgende Elemente berücksichtigt:

- Wurde eine die Problemlösung geeignete Methode eingesetzt?
- Ist die Abwicklung der einzelnen Teilschritte logisch konsistent und nachvollziehbar?
- Entspricht die Lösung der geforderten Qualität, ist die Lösung inhaltlich korrekt und sind die verlangten Kriterienpunkte sinnvoll darin enthalten?

Die Benotung erfolgt gemäss Art. 22 und 23 des Prüfungsreglements.

## Prüfungsunterlagen (Prüfungsreglement Art. 29, Abs. 1 - 3)

Die Lösungsblätter, Notenunterlagen und Korrekturblätter der schriftlichen Prüfung, Prüfungsrapporte der Experten und Prüfungsbeauftragten CALLNET.CH werden Bestandteil der Prüfungsunterlagen. Die Experten sind zu Stillschweigen über die eingereichten Unterlagen und Bewertungen verpflichtet. Die Vertraulichkeit ist damit gewährleistet.

Persönliche Notizen und Arbeitsunterlagen der Experten und des Personals der CALLNET.CH werden nicht Bestandteil der Prüfungsunterlagen, müssen aber von diesen Personen ebenfalls vertraulich behandelt werden und sind nicht für Dritte oder die Öffentlichkeit bestimmt.

Die Prüfungsarbeiten und alle damit verbundenen Unterlagen in elektronischer wie auch gedruckter und/oder (hand)schriftlicher Form gehen ins Eigentum der CALLNET.CH über.

## ■ Aufbau des Lernzielkataloges

### Prüfungsfächer

Die Prüfung ist praxisorientiert und ganzheitlich konzipiert. Sie bestätigt die Fähigkeit des Kandidaten, die wichtigsten Dienstleistungen eines Call Centers kundenorientiert und effizient abwickeln zu können.

Der Lernzielkatalog ist in zwei Bereiche unterteilt. Diese Bereiche sind folgendermassen definiert:

### Lernzielkatalog

#### 1. Kernkompetenzen

Der Call Center Agent CALLNET.CH steht an seinem Arbeitsplatz im direkten Kundenkontakt. Eine ausgeprägte Dienstleistungsmentalität und ein kundenorientiertes Verhalten sind für das Erfüllen der verschiedenen Dienstleistungen unabdingbar.

Ein kompetentes und adressatengerechtes Verhalten im Zusammenhang mit der richtigen Gesprächstechnik sollen während den vielfältigen Kundenkontakten zu zielorientierten Ergebnissen führen.

Empathie und Überzeugungskraft sind Fähigkeiten eines Call Center Agent CALLNET.CH, die im Beratungs- und Verkaufsbereich einer Unternehmung wichtige Erfolgsfaktoren sind. Der Call Center Agent CALLNET.CH kann mit Stresssituationen umgehen und im teamorientierten Umfeld arbeiten.

#### 2. Funktionsnotwendige Fachkenntnisse

Der Call Center Agent CALLNET.CH kennt die Regeln der modernen Kommunikation hinsichtlich Informationsbeschaffung und -vermittlung. Er versteht es, mit der situativen Anwendung der Gesprächsführung, der Fragetechnik und der Einwandbehandlung die Kundenbedürfnisse zu eruieren. Die Kenntnisse im Bereich Kommunikation betreffen vor allem das kundenorientierte Gespräch und das Verhalten am Telefon.

### Gliederung des Lernzielkataloges inkl. Taxonomie

Der Lernzielkatalog beschreibt die **Prüfungsanforderungen je Bereich, in Form von Lernzielen**. Diese Lernziele sind nach folgendem Konzept gegliedert.

#### 1 Kompetenzbereich/Fachbereich

Die erste Gliederungsebene unterscheidet die drei Bereiche des Lernzielkataloges, welche zuvor beschrieben wurden.

#### 1.1 Thematische Gliederung

Die zweite Gliederungsebene bringt eine Aufteilung der Lernziele innerhalb Kompetenz/Fachbereich nach Themen. Diese Themen orientieren sich bei den Kernkompetenzen an den Aufgaben in der Praxis, in den Fachbereichen an der Aufteilung in Fachgebiete.

#### 1.1.1 Teilziel

Die dritte Gliederungsebene bringt eine formale Aufteilung der Lernziele innerhalb der Themen eines Kompetenz/Fachbereichs. Für die Definition dieser Aufteilung können z.B. zeitliche und inhaltliche Abhängigkeiten zwischen den Lernzielen bestimmend sein.

Lernziel a), b), c)...

Pro Teilziel sind ein bis mehrere Lernziele möglich.



## Erläuterungen zu den Lernzielen

Die Lernziele beschreiben, über welche **Kompetenzen** ein Kandidat zum Zeitpunkt der Prüfung verfügen muss. Diese Kompetenzen sind durch vier Kategorien von Informationen, die in einem Lernziel enthalten sind, definiert. Nachfolgend sind diese vier Kategorien von Informationen kurz beschrieben:

- Das **Endverhalten** zeigt auf, welches Verhalten bzw. welche Handlung einen Nachweis dieser Kompetenz erbringt.
- Das **Objekt** zeigt auf, welches Ergebnis aus einem Verhalten bzw. einer Handlung resultieren soll.
- Die **Voraussetzungen/Rahmenbedingungen** beschreiben die Ausgangslage, unter der die Kompetenz zu beweisen ist.
- Die **Qualitätskriterien** zeigen auf, welche Anforderungen das Ergebnis (Objekt) des Verhaltens bzw. der Handlung erfüllen muss.

Jedes Lernziel enthält zumindest die zwei ersten zwei Kategorien von Informationen. Lernziele im Bereich der Kernkompetenzen enthalten zusätzlich Voraussetzungen/Rahmenbedingungen und in den meisten Fällen auch Qualitätskriterien.

Zu jedem **Lernziel** sind zwei erklärende Angaben vorhanden:

- **Beispiele** zeigen mögliche Aufgabenstellungen in der Prüfung auf. **Der Beispielskatalog ist nicht abschliessend und für die eigentliche Prüfung ohne Bedeutung.**
- **Taxonomie**  
Die Fachkompetenz einer Person wird durch das vorhandene Wissen und dessen Verfügbarkeit bestimmt. Die Verfügbarkeit des Wissens entspricht der kognitiven Leistung. Man unterscheidet sechs Stufen von kognitiven Leistungen. Die Definition dieser sechs Stufen findet sich bei Bloom (1976)\*. Nachfolgend sind Definitionen aufgeführt, die die kognitiven Leistungen von Kandidaten auf den verschiedenen Stufen in einer Prüfung bezeichnen:

Anforderungsstufe	Kategorien/Inhalte
<b>1 Wissen</b>	Es ist wiederzugeben, was auswendig gelernt oder trainiert worden ist. Dabei kann es sich um Definitionen, Bezeichnungen, standardisierte Vorgehensweisen etc. handeln.
<b>2 Verständnis</b>	Es ist aufzuzeigen, dass Erlerntes verstanden wird. Begriffe, Definitionen, Sachverhalte etc. sind im Kontext darzulegen, oder es muss erkannt werden, wenn diese sich vom Kontext der Ausbildungssituation oder eines Lehrbuches unterscheiden.
<b>3 Anwendung</b>	Das Gelernte ist in einer neuen Situation anzuwenden. Es muss erkannt werden, welche Methode bzw. welches Verfahren sich für diese Situation eignet. Die Leistung besteht darin, das Gelernte transferieren zu können. Bei der Einstufung der Leistungen auf dieser Ebene ist Folgendes zu beachten: Das Gelernte muss nicht verändert werden können. Es ist <b>eine</b> Methode bzw. <b>ein</b> Verfahren anzuwenden. Gelerntes aus verschiedenen Gebieten ist zu kombinieren. Der Bezug zwischen der Situation und der gewählten Methode oder dem Verfahren unterliegt einer gewissen Eindeutigkeit. Bei der Wahl der Methode oder des Verfahrens ist kein Abwägen nach verschiedenen Gesichtspunkten notwendig.
<b>4 Analyse</b>	Es sind die inneren Strukturen komplexer Sachverhalte aufzudecken. Dabei sind Probleme oder Faktoren zu identifizieren, deren Ursachen aufzuzeigen und die Konsequenzen abzuschätzen. Diese Abschätzung ermöglicht es, die Tragweite der Ursachen und Probleme sowie die Relevanz von Faktoren einzustufen. Die Analyse stellt die Voraussetzung für die Entwicklung zweckmässiger Massnahmen oder Lösungen dar.

Anforderungsstufe	Kategorien/Inhalte
<b>5 Synthese</b>	Es ist eine konstruktive Leistung zu zeigen. Das heisst, es sind Lösungen zu entwickeln, die Gelerntes aus verschiedenen Fachgebieten, eine Transformation von Gelerntem oder eine Kombination von beidem erfordern. Dieses Wissen wurde zuvor noch nicht in dieser Art und Weise kombiniert bzw. transformiert.
<b>6 Beurteilung</b>	Es ist eine Lösung, ein Verfahren, eine Methode etc. hinsichtlich der Zweckmässigkeit zu beurteilen. Folgende Schritte gehören zu einer kompletten Beurteilung: Relevante Beurteilungskriterien sind zu definieren. Diese Kriterien sind in einem Beurteilungssystem zu verbinden. Dieses beinhaltet im Wesentlichen gruppierte und gewichtete Kriterien. Auf der Basis des Beurteilungssystems ist eine Lösung, ein Verfahren, eine Methode zu bewerten. Zuletzt ist eine Gesamtbewertung zu verfassen oder ein Entscheid für eine Lösung, ein Verfahren, eine Methode zu fällen. Der Entscheid ist auf der Basis des Beurteilungssystems zu begründen.

**Anmerkung**

\*) Bloom, B.S. et al. (Hrsg.): Taxonomie von Lernzielen im kognitiven Bereich, 5. Auflage der deutschen Übersetzung, Weinheim/Basel 1976.

**Beispiel**

<b>1</b>	<b>Kernkompetenzen/Dienstleistungen eines Call Centers</b>	<i>(Kompetenzbereich /Fachbereich)</i>
<b>1.1</b>	<b>Begrüssung</b>	<i>(Thematische Gliederung)</i>
<b>1.1.1</b>	<b>Firmenkonforme Anmeldung</b>	<i>(Teilziel)</i>
Lernziel	Zum Beispiel könnte folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Den Anruf gemäss den firmeninternen Vorgaben freundlich und zuvorkommend entgegennehmen	dass der Kandidat einen Anruf mit einer vorgegebenen, standardisierten Grussformel einer fiktiven Firma unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse entgegennimmt: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung	3

## ■ Prüfungsinhalte/Lernziele

### 1.0 Kernkompetenzen

(Dienstleistungen eines Call Centers)

#### 1.1 Begrüssung

##### 1.1.1 Firmenkonforme Anmeldung

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Den Anruf gemäss den firmen-internen Vorgaben freundlich und zuvorkommend entgegennehmen	dass der Kandidat einen Anruf mit einer vorgegebenen, standardisierten Grussformel einer fiktiven Firma unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse entgegennimmt: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung	3

##### 1.1.2 Kunden identifizieren

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Gemäss den internen Richtlinien und unter Berücksichtigung des Anliegens den Kunden eindeutig und respektvoll identifizieren	dass der Kandidat bei einem Anruf einen Kunden, der sich nur mit Familiennamen gemeldet hat, unter gezielter Anwendung der folgenden Begleitkompetenzen eindeutig identifiziert: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.3 Fragetechniken 3.5.1 Datenschutz	3

#### 1.2 Auftragsentgegennahme

##### 1.2.1 Auftrag verstehen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Entsprechend dem Präzisionsgrad des Kundenauftrags durch aktives Zuhören und gezieltes Fragen sicherstellen, dass der Auftrag richtig verstanden wurde	dass der Kandidat die notwendigen Bestellinformationen, zur Auswahl der angeforderten Produkte aus einem Produktportfolio unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse ermittelt: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.2.2 Aktives Zuhören 2.2.3 Fragetechniken	3

##### 1.2.2 Auftrag entgegennehmen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Unter Aufrechterhaltung des Gesprächsflusses gleichzeitig die zusätzlich benötigten Angaben erfragen und den Auftrag mit den vorhandenen Hilfsmitteln (EDV oder Papier) vollständig und fehlerfrei erfassen	dass der Kandidat anhand eines vorgegebenen Bestellformulars die zur Bestellung notwendigen Angaben unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse ermittelt und diese korrekt festhält: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung	3

### 1.2.3 Auftrag bestätigen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Den entgegengenommenen Auftrag gemäss den erfassten Daten kurz und für den Kunden verständlich bestätigen	dass der Kandidat anhand eines vorgegebenen Bestellformulars die zur Bestätigung relevanten Daten unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse kurz zusammenfasst: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung	3

### 1.2.4 Auftrag veranlassen/zur Ausführung weitergeben

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Unter Benutzung der vorhandenen Hilfsmittel und Medien den vom Kunden bestätigten Auftrag zur Ausführung an die richtige Stelle weiterleiten	dass der Kandidat einen vom Kunden bestätigten Auftrag gemäss definierten Richtlinien (z.B. Stelle an die weitergeleitet wird, Bezeichnung des Auftrags) korrekt weiterleitet	3

## 1.3 Beratung

### 1.3.1 Bedarfsanalyse

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Durch Fragen, die dem individuellen Gesprächsverhalten des Kunden angepasst sind, und aktives Zuhören dessen Beratungsbedarf (Kundenbedürfnis) strukturiert eingrenzen	dass der Kandidat das Problem eines Kunden, das sehr allgemein formuliert wurde, unter Zuhilfenahme einer vorgegebenen Produktdokumentation und unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse identifiziert: 2.1.1 Kommunikationsgrundlagen 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.2.2 Aktives Zuhören 2.2.3 Fragetechniken 2.2.4 Bedarfsanalyse	3

### 1.3.2 Lösungsfindung

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Durch Auswertung und Gewichtung der vom Kunden erhaltenen oder bereits vorhandenen Informationen eine oder mehrere geeignete Lösungen effizient erarbeiten oder identifizieren	dass der Kandidat aus einer vorgegebenen Produktliste mit Produktspezifikationen dem Kundenbedürfnis entsprechende Angebote unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse bestimmt: 2.4.3 Kundenorientierung 2.6.1 Analyse	4

### 1.3.3 Lösungsdarlegung

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Dem Kunden die erarbeiteten oder identifizierten Lösungen und deren Nutzen auf seine individuellen Bedürfnisse abgestimmt klar und verständlich erläutern	dass der Kandidat einem Laien eine technische Lösung unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse darlegt: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.5 Nutzenargumentation	3

### 1.3.4 Einwandbehandlung (Gegenargumentation)

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Mögliche Einwände gegen dargelegte Lösungen aufnehmen und mittels strukturierter Methoden der Einwandbehandlung die Konsequenzen für die Lösungsanwendung zusammen mit dem Kunden ableiten	dass der Kandidat anhand eines vorgegebenen Argumentariums auf spezifische Einwände des Kunden unter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse gezielt eingeht 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.2.5 Nutzenargumentation 2.2.6 Einwandbehandlung	3

## 1.4 Verkauf

### 1.4.1 Kaufinteresse des Kunden erfragen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Aufgrund des individuellen Gesprächsverhaltens des Kunden durch gezielte Fragen und aktives Zuhören dessen Kaufmotive und -absichten umfassend und eindeutig ermitteln	dass der Kandidat auf das Abspielen eines Telefongesprächsausschnitts hin mögliche klärende Fragen unter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse mündlich stellt: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.2.2 Aktives Zuhören 2.2.3 Fragetechniken 2.2.4 Bedarfsanalyse 2.4.3 Kundenorientierung	3

### 1.4.2 Kaufsignale erkennen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Anhand der Informationen und Reaktionen des Kunden während des Gesprächs die Kaufsignale erkennen	dass der Kandidat anhand eines abgespielten Telefongesprächsausschnitts die Kaufsignale unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse erkennen kann: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.3.5 Kaufsignale erkennen 2.6.1 Analyse 2.2.6 Einwandbehandlung 2.4.3 Kundenorientierung	3

### 1.4.3 Reagieren

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Auf die Kaufsignale des Kunden im Gespräch unmittelbar reagieren und Voraussetzungen für einen Verkaufsabschluss schaffen	dass der Kandidat dem Kunden aus einem vorgegebenen Sortiment auf ein bestimmtes Verkaufssignal abgestimmte Produkte unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse anbietet 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.3.5 Kaufsignale erkennen 2.4.3 Kundenorientierung	3

#### 1.4.4 Verkaufsabschluss

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Den Verkauf zielgerichtet und schnell zum erfolgreichen Abschluss führen	dass der Kandidat bei einer Neigung des Kunden zu einem bestimmten Produkt aus vorgegebenen Zahlungsmöglichkeiten verschiedene Varianten unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse anbietet: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.4.3 Kundenorientierung	3

### 1.5 Informationsvermittlung/Auskunft

#### 1.5.1 Informationsbedarf ermitteln

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Entsprechend dem Präzisionsgrad des Informationsbedürfnisses durch aktives Zuhören und gezielte Fragen den Kundenwunsch eingrenzen	dass der Kandidat mit einer gezielten Frage das pauschal formulierte Informationsbedürfnis des Kunden unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse so eingrenzt, dass er weiss, welche Information der Kunde nachfragt: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.2.2 Aktives Zuhören 2.2.3 Fragetechniken 2.2.4 Bedarfsanalyse 2.4.3 Kundenorientierung	3

#### 1.5.2 Information beschaffen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Unter Einsatz der zur Verfügung stehenden Quellen die angeforderte Information mittels systematischer Vorgehensweise beschaffen	dass der Kandidat auf Grund eines aufgezeichneten Gesprächs aus einer Anzahl verfügbarer Quellen die richtige auswählt und dort die nachgefragte Information unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse beschafft: 2.6.1 Analyse	3

#### 1.5.3 Information vermitteln

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Entsprechend dem Aufnahmevermögen und der Kompetenz des Kunden die beschafften Informationen kurz, vollständig und verständlich übermitteln	dass der Kandidat eine vorgegebene Auskunft unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse kundengerecht aufbereitet und auf Band spricht: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung	3

## 1.6 Reklamation

### 1.6.1 Emotionen aufnehmen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Aufgrund des Kundenverhaltens die Gefühlslage des Kunden richtig einschätzen	dass der Kandidat am Beispiel einer Bandaufnahme eines Gesprächsbeginns dem Experten die Gefühlslage des Kunden und mögliche Gründe dafür unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse beschreibt: 2.4.1 Kundenverhalten	3
b) Auf die Gefühlslage des Kunden angepasst reagieren und ihm damit deutlich erkennbar das Verständnis für seine Situation zeigen, um das Gespräch auf die Sachebene zu führen	dass der Kandidat einen anrufenden, verärgerten Kunden unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse auf die Sachebene zurückführt: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.4.1 Kundenverhalten 2.4.3 Kundenorientierung 2.5.1 Stressmanagement	3

### 1.6.2 Inhalt der Reklamation erkennen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Abhängig von den erhaltenen Informationen des Kunden durch gezielte Fragen und aktives Zuhören den Grund der Reklamation umfassend und eindeutig ermitteln	dass der Kandidat auf eine schriftlich formulierte Reklamation hin, aus einer Auswahl folgerichtige, zutreffende Gründe für die Reklamation unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse ankreuzt: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.2.2 Aktives Zuhören 2.2.3 Fragetechniken 2.2.4 Bedarfsanalyse	3

### 1.6.3 Lösungsfindung bei einer Reklamation

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Durch Auswertung und Gewichtung der vom Kunden erhaltenen Informationen eine oder mehrere geeignete Lösungen/Erklärungen effizient erarbeiten oder identifizieren	dass der Kandidat aus einer internen Stellungnahme eines Unternehmens zu einem Problem mögliche Ursachen unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse die richtige aufdeckt: 2.6.1 Analyse 2.4.3 Kundenorientierung	3

### 1.6.4 Lösung/Erklärung bei einer Reklamation darlegen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Entsprechend dem Aufnahmevermögen und der Kompetenz des Kunden die erarbeiteten oder identifizierten Lösungen/Erklärungen kurz und verständlich übermitteln	dass der Kandidat aus fünf verschiedenen, schriftlichen Formulierungen wie eine Lösung dargelegt wird unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse diejenige aussucht, die einem vorliegenden Kundenprofil am besten gerecht wird: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.4.3 Kundenorientierung	3

### 1.6.5 Einverständnis des Kunden einholen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Aufgrund der Gesprächsentwicklung und der Reaktion des Kunden abschätzen, ob eine zufrieden stellende Behandlung der Reklamation erreicht werden konnte	dass der Kandidat aufgrund einer vorliegenden Gesprächssequenz unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse beurteilt, ob der darin vorkommende Kunde mit der dargebotenen Erklärung zufrieden ist oder nicht: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.2.3 Fragetechniken	3
b) Durch gezielte Fragen das Einverständnis des Kunden zu den vorgeschlagenen Lösungsvarianten/Erklärungen einholen und entsprechend den vorhandenen Möglichkeiten reagieren	dass der Kandidat bei fünf aufeinanderfolgenden Gesprächssequenzen unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse beurteilt, ob das Einverständnis des Kunden erreicht wurde oder nicht: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.2.3 Fragetechniken	3

## 1.7 Problemlösung (Hilfe)

### 1.7.1 Problemanalyse

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Durch Fragen, die dem individuellen Gesprächsverhalten des Kunden angepasst sind, und aktives Zuhören das Problem strukturiert eingrenzen	dass der Kandidat aufgrund einer Gesprächssequenz unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse beurteilt, ob sich der Call Center Agent beim Erfragen des Problems dem Gesprächsverhalten des Kunden angepasst hat: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.2.2 Aktives Zuhören 2.2.3 Fragetechniken 2.2.4 Bedarfsanalyse 2.4.1 Kundenverhalten 2.5.1 Stressmanagement	3

### 1.7.2 Lösung erarbeiten oder identifizieren

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Durch Auswertung und Gewichtung der vom Kunden erhaltenen oder bereits vorhandenen Informationen eine problem-spezifische Lösung effizient erarbeiten oder identifizieren	dass der Kandidat anhand einer vorliegenden Beschreibung eines Produkts mitsamt seiner bekannten Mängel auf Basis einer Gesprächszusammenfassung das Problem des Kunden unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse auf einen bestimmten Mangel zurückführt: 2.6.1 Analyse 2.4.3 Kundenorientierung	3



### 1.7.3 Lösung darlegen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Die erarbeitete oder identifizierte Lösung und deren Nutzen für die Problembhebung dem Kunden verständlich darlegen	dass der Kandidat einen Kunden zurückrufen und die Erklärung einer vorgegebenen Lösung auf einem Telefonbeantworter unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse hinterlassen muss: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.4.1 Kundenverhalten	3

### 1.7.4 Lösungsweg darlegen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Zur Umsetzung der erarbeiteten oder identifizierten Lösung den Kunden bei der Behebung des Problems mit klaren Instruktionen zielgerichtet begleiten und dabei laufend sicherstellen, dass die Teilschritte korrekt ausgeführt werden	dass der Kandidat einen anrufenden Kunden unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse erfolgreich durch die einzelnen Schritte einer bestimmten Funktion eines Softwareproduktes führt: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.4.1 Kundenverhalten 2.4.3 Kundenorientierung	3
b) Im Dialog durch klare und verständliche Instruktionen den Kunden befähigen, mit der erarbeiteten oder identifizierten Lösung das Problem selbstständig zu beheben	dass der Kandidat einem nicht erreichbaren Kunden die Beschreibung von einzelnen Schritte zur Anwendung einer bestimmten Funktion eines Softwareproduktes unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse auf den Telefonbeantworter spricht: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.4.1 Kundenverhalten 2.4.3 Kundenorientierung	3

### 1.7.5 Kontrolle des Verständnisses

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Mit gezielten, auf die Reaktion des Kunden abgestimmten Fragen die Bestätigung einholen, ob das Problem gelöst oder das Vorgehen zur Behebung des Problems verstanden wurde	dass der Kandidat aus einem schriftlich festgehaltenen Gespräch unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse Reaktionen des Kunden identifiziert, die eine Aussage machen, ob er den Ausführungen des Call Center Agent folgen konnte: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.2.3 Fragetechniken	3

## 1.8 Kontakt (outbound)

### 1.8.1 Identifikation

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Gemäss firmeninternen Richtlinien (Geschäftsrichtlinien, Vorgaben bezüglich Diskretion etc.) den Kunden freundlich und respektvoll identifizieren	dass der Kandidat einen Gesprächseinstieg mittels vorhandener Informationen bezüglich Geschäftsrichtlinien und dem anzurufenden Kunden unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse formuliert: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.3.3 Gespräche in Outbound-Situationen	3

### 1.8.2 Bezug schaffen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Unter Berücksichtigung bestehender Informationen und des Geschäftsgeheimnisses (z.B. Kundenprofil, Produktbeschreibung) den Grund des Kontakts kompetent und verständlich darlegen	dass der Kandidat mittels einem vorgegebenen Kundenprofil und einem Produktbeschrieb einen Satz zur Schaffung des Bezugs unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse schriftlich formuliert: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.3.3 Gespräche in Outbound-Situationen 2.4.3 Kundenorientierung	3

### 1.8.3 Interesse wecken

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Unter Berücksichtigung der ersten Reaktion des Kunden und der bestehenden Informationen das Interesse des Kunden für ein Produkt oder eine Dienstleistung wecken	dass der Kandidat auf eine ab Band wiedergegebene Anfangssequenz einer Kontaktaufnahme hin, die nach dem Schaffen des Bezugs endet, unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse einen Satz formuliert, der das Interesse des Kunden weckt: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.2.3 Fragetechniken 2.6.1 Analyse 2.4.3 Kundenorientierung	3

## 1.9 Umfrage

### 1.9.1 Vorstellung

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Anhand eines vorbereiteten Gesprächseinstiegs und vorhandener Informationen zu der befragten Person das Projekt bzw. den Grund des Anrufs ansprechend, engagiert und verständlich darlegen	dass der Kandidat auf der Basis vorgegebener Informationen zu einer Umfrage unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse schriftlich eine mögliche, kurze Vorstellung der Umfrage formuliert: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.3.2 Umfrage 2.4.1 Kundenverhalten	3

### 1.9.2 Kunden zur Teilnahme motivieren

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Aufgrund des Verhaltens des Kunden die passenden Argumente auswählen, um ihn von der Wichtigkeit seiner Teilnahme an der Umfrage zu überzeugen	dass der Kandidat auf eine ab Band abgespielte Gesprächssequenz, die mit der Aussage des Kunden „ich habe keine Zeit“ endet, angepasste Argumente zur Motivation des Kunden sucht und unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse Beispiele formuliert: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.3.2 Umfrage 2.4.1 Kundenverhalten 2.4.3 Kundenorientierung	3

### 1.9.3 Umfrage durchführen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Durch angepasste Reaktionen auf das Verhalten des Befragten (Abschweifen, Einwände) die Umfrage entsprechend dem Interviewleitfaden zielgerichtet und schnell abwickeln	dass der Kandidat einen Teil einer Umfrage mit einer Person, die zum Abschweifen neigt, unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse durchführt: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.3.2 Umfrage	3
b) Eine Frage dem Kunden verständlich darlegen, ohne dabei ihren Sinn zu verändern	dass der Kandidat eine schriftlich vorgegebene Frage, die aufgrund der Kommasetzung zwei verschiedene Interpretationen zulässt, entsprechend dem tatsächlichen Sinn unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse wiedergibt: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.2.3 Fragetechniken	3
c) Unklarheiten oder Einwände des Kunden zu einzelnen Fragen gemäss dem Interviewleitfaden klären oder die Fragen begründen, ohne dass deren Sinn verändert wird	dass der Kandidat aus fünf weiterführenden Erklärungen zu einer Frage unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse jene auswählt, welche den Sinn der Originalfrage nicht entstellt: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.2.3 Fragetechniken 2.6.1 Analyse	3
d) Die Antworten des Kunden auf eine Frage gemäss der Antwortstruktur des Interviewleitfadens sinngemäss und inhaltlich vollständig erfassen	dass der Kandidat eine ab Band abgespielte Antwort auf eine ihm bekannte Frage unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse inhaltlich richtig festhält: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.2.2 Aktives Zuhören 2.6.1 Analyse	3

### 1.9.4 Umfrage abschliessen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Die Umfrage entsprechend dem Verlauf des Gesprächs und dem Interviewleitfaden dankend und freundlich abschliessen	dass der Kandidat eine kurze Umfrage mit drei Fragen durchführt und diese unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse abschliesst: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.3.2 Umfrage	3

## 1.10 Triage

### 1.10.1 Zuständigkeit festlegen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Aufgrund der ausgewerteten Informationen entscheiden, wer den Fall mit grösstmöglicher Sicherheit kompetent und abschliessend erledigen kann	dass der Kandidat bei einem vorgegebenen Fallbeispiel aus fünf kurz beschriebenen Abteilungen einer fiktiven Unternehmung unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse diejenige aussucht, die den Fall am wahrscheinlichsten abschliessend erledigen kann: 2.6.1 Analyse	3

### 1.10.2 Das weitere Vorgehen vereinbaren

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) In Abhängigkeit von der Verfügbarkeit der Stelle, an die der Anruf weitergeleitet werden soll, und den Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit dem Kunden eine passende Lösung vereinbaren	dass der Kandidat in einem simulierten Gespräch mit dem Kunden unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse einen Rückruf vereinbaren muss, da die ihm vorgegebene, zuständige Stelle momentan nicht erreichbar ist: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.3.4 Warten/Weiterleiten 2.4.3 Kundenorientierung	3

### 1.10.3 Weiterleitung kommunizieren

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Den Kunden kurz und verständlich über den Grund für die Weiterleitung, die voraus-sichtliche Wartezeit sowie seinen nächsten Ansprechpartner informieren	dass der Kandidat abgestimmt auf eine aufgezeichnete Gesprächssequenz unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse formuliert wie er den Kunden an eine zuständige Stelle weiterleitet: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.3.4 Warten/Weiterleiten	3

### 1.10.4 Kunden in der Warteposition begleiten

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Falls notwendig den Kunden über den aktuellen Stand auf dem Laufenden halten, so dass seine Wartezeit in der Warteposition eine Minute nicht überschreitet	dass der Kandidat unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse erklären muss, auf welche Punkte er achtet, wenn sich ein Kunde in der Warteposition befindet: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.3.4 Warten/Weiterleiten	3

### 1.10.5 Nächste Stelle informieren

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Die übernehmende Stelle über die Identität des Kunden und die wichtigsten Punkte aus dem bisherigen Gespräch kurz und verständlich informieren	dass der Kandidat ein kurzes, ab Band vorgegebenes Gespräch unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse sinngemäss zusammenfassen muss: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.3.4 Warten/Weiterleiten 2.6.1 Analyse	3

## 1.11 Cross-Selling

### 1.11.1 Auf Cross-Selling-Potenzial reagieren

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Anhand von erhaltenen Informationen und Einwänden des Kunden weiteres Verkaufspotenzial oder zusätzliche Bedürfnisse erkennen	dass der Kandidat aus drei ab Band abgespielten Gesprächen unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse dasjenige auswählen muss, das Cross-Selling-Potenzial enthalten hat: 2.2.4 Bedarfsanalyse 2.3.5 Kaufsignale erkennen 2.4.1 Kundenverhalten	3

## 1.12 Gesprächsabschluss

### 1.12.1 Zusammenfassung

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Das Gespräch in Bezug auf die wichtigsten Entscheidungen, die Ergebnisse und den Gesprächsverlauf zusammenfassen und dem Kunden verständlich darlegen	dass der Kandidat eine schriftlich vorliegende Zusammenfassung eines ebenfalls schriftlich vorliegenden Gesprächs unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse auf ihre Vollständigkeit prüft und allfällige, relevante aber fehlende Punkte ergänzt: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.6.1 Analyse	3

### 1.12.2 Vereinbarung treffen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Wenn nötig das weitere Vorgehen gemeinsam mit dem Kunden verbindlich festlegen	dass der Kandidat bei einem ab Band abgespielten Gespräch unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse entscheiden kann, ob Vereinbarungen bezüglich dem weiteren Vorgehen notwendig sind bzw. getroffen werden müssen: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung 2.6.1 Analyse	3

## 1.13 Verabschiedung

### 1.13.1 Nach weiteren Wünschen fragen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Den Kunden höflich nach weiteren Wünschen fragen und dadurch sicherstellen, dass er abschliessend bedient wurde	dass der Kandidat aus einer Auswahl von fünf vorgegebenen Nachfragen unter gezielter Anwendung der folgenden Fachkenntnisse die zuvorkommendste auswählt und seine Wahl begründet: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung	3

### 1.13.2 Kunden mit Namen verabschieden

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Den Kunden gemäss den firmeninternen Vorgaben freundlich und zuvorkommend verabschieden	dass der Kandidat die vorgebene Grussformel für die Verabschiedung unter Anwendung der folgende Fachkenntnisse zuvorkommend formulieren kann: 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung	3

## 2.0 Funktionsnotwendige Fachkenntnisse

### 2.1 Grundlagen der Kommunikation

#### 2.1.1 Kommunikationsgrundsätze

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Kann Beispiele für den Einsatz der Kommunikationsgrundlagen in Gesprächen aufzeigen und die damit erzielten Wirkungen beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kann Beispiele für verbale und nonverbale Kommunikation in Gesprächssituationen beschreiben</li> <li>– Kann zwischen Sach- und Beziehungsebene im Gespräch unterscheiden</li> <li>– Kann Störungen in einem Kommunikationskreislauf und deren Wirkung an einem Beispiel erläutern (nicht ausreden lassen, externe Störungsquellen wie z.B. Telefon, persönliche Angriffe, usw.).</li> <li>– Kann die Wirkung, die mit einer bestimmten Feedbackregel erzielt werden soll, beschreiben</li> </ul>	2

#### 2.1.2 Klare Ausdrucksweise

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Kann vorgegebene Informationen in vollständigen, kurzen Sätzen umfassend vermitteln	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kann in Stichworten vorgegebene Informationen in vollständigen Sätzen sinngemäss und umfassend wiedergeben</li> <li>– Kann an einem unvollständigen Satz aufzeigen, welches Satzelement fehlt</li> </ul>	3
b) Kann die Regeln für eine klare und verständliche Sprache in der Kommunikation anwenden	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Einen häufig verwendeten Fachbegriff in der Umgangssprache des Kunden umschreiben</li> <li>– Kann komplizierte, unverständliche Sätze in einfache, verständliche Sätze überführen</li> <li>– Einen nicht adressatengerechten Text in der Umgangssprache des Kunden formulieren</li> </ul>	3

## 2.2 Methoden und Techniken der Gesprächsführung

#### 2.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Kann bei unterschiedlichen Verhaltensweisen von Kunden unter Berücksichtigung der Gesprächsstruktur (betriebliche Vorgaben, Dienstleistungen [1.1 – 1.13]) ein Gespräch effizient und zielgerichtet abwickeln	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bei einem Verkaufsgespräch jederzeit sagen können, in welcher Phase man sich befindet und welche Massnahmen für die Weiterführung des Gesprächs notwendig sind</li> </ul>	3
b) Kann für einen bestimmten Vorgehensschritt bei einer Dienstleistung (siehe Abschnitt 1.0) aufzeigen, welche Wirkung damit beim Kunden und im Hinblick auf ein erfolgreiches Gespräch erzielt wird	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennt die Lernziele, welche die Dienstleistungen unter Abschnitt 1.0 beschreiben z.B. für die Dienstleistung 1.3 Beratung, 1.3.1 Bedarfsanalyse: den Beratungsbedarf des Kunden strukturiert eingrenzen.</li> </ul>	2

c)	Kennt Techniken der Gesprächsführung, die es ihm erlauben, ein Gespräch effizient und zielgerichtet abzuwickeln, und kann deren Wirkung aufzeigen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kann Möglichkeiten aufzeigen, die es erlauben, im Gespräch die Führung zu behalten</li> <li>– Kann Möglichkeiten aufzeigen, die es erlauben, die Führung des Gesprächs wieder an sich zu nehmen</li> <li>– Kann die Wirkung aufzeigen, wenn der Kunde regelmässig mit seinem korrekten Namen angesprochen wird</li> </ul>	2
----	---	--	---

### 2.2.2 Aktives Zuhören

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie	
a)	Kennt die Grundsätze des aktiven Zuhörens und weiss, wie man dies dem Kunden gegenüber zum Ausdruck bringt	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kann abgestimmt auf eine Erklärung des Kunden eine Frage formulieren die zeigt, dass der Kandidat dem Kunden aufmerksam zugehört hat</li> <li>– Kann anhand eines Gesprächsausschnitts, der ein Beispiel für emotionales Quittieren enthält, aufzeigen, welche Wirkung damit erzielt wird</li> </ul>	2

### 2.2.3 Fragetechniken

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie	
a)	Kann die verschiedenen Fragetechniken und deren Zielsetzungen beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Zielsetzungen aufzeigen, die mit einer Suggestivfrage verfolgt werden</li> <li>– Kann eine Gesprächssituation schildern, bei der eine Suggestivfrage sinnvoll ist</li> </ul>	2
b)	Kann für eine Gesprächssituation aufzeigen, warum sich eine bestimmte Fragetechnik für eine erfolgreiche Fortsetzung des Gesprächs eignet	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Warum ist es sinnvoll zu Beginn einer Bedarfsanalyse offene Fragen zu stellen ?</li> <li>– Warum ist zur Erzielung eines Verkaufsabschlusses eine geschlossene Frage einer offenen Frage vorzuziehen?</li> </ul>	2

### 2.2.4 Bedarfsanalyse

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie	
a)	Kann für eine Gesprächssituation aufzeigen, ob ein bestimmter Vorgehensschritt für eine umfassende Erhebung des Kundenbedürfnisses sinnvoll ist	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Das vom Kunden geäusserte Bedürfnis und eine mögliche Frage des CCA liegen vor. Der Kandidat muss beurteilen, ob diese Frage der Situation angepasst ist</li> <li>– Aufträge dahingehend hinterfragen, welche Informationen zur Erfüllung grundsätzlich benötigt werden, welche bereits vorhanden und welche zusätzlich vom Auftraggeber oder vom Kunden einzufordern sind</li> </ul>	2

### 2.2.5 Nutzenargumentation

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie	
a)	Kann für einen Vorgehensschritt der Nutzenargumentation aufzeigen, welche Wirkung damit beim Kunden und bezogen auf ein erfolgreiches Gespräch erzielt wird	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kann in einer vorgegebenen Gesprächssequenz erkennen, dass der Call Center Agent Produktmerkmale in Kundennutzen umsetzt und die damit verfolgte Zielsetzung beschreiben</li> </ul>	2



## 2.2.6 Einwandbehandlung

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Kann bei vorgegebenen Gesprächssituationen aufzeigen, ob eine Einwandbehandlung notwendig ist	– Aufgrund der Reaktion eines Kunden bei einer vorgegebenen Lösung entscheiden, ob es sich um einen Einwand handelt oder nicht	2
b) Kann für einen Vorgehensschritt der Einwandbehandlung aufzeigen, welche Wirkung damit beim Kunden und im Hinblick auf ein erfolgreiches Gespräch erzielt wird	– Im Verkaufsgespräch erwähnt der Kunde, dass der Preis zu hoch ist (Depotgebühr, Spesen). Der Kundenberater zeigt dem Kunden zusätzliche Vorteile (Filialnetz, Parkplatz vor dem Haus) auf. Was will er damit bewirken?	2

## 2.3 Dienstleistungen eines Call Centers

### 2.3.1 Dienstleistungen eines Call Centers

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Kennt die wichtigsten Dienstleistungen, die ein Call Center erbringt	– Kennt die Dienstleistungen, die unter Punkt 1.0 aufgeführt sind: z.B. 1.3 Beratung, 1.4 Verkauf etc.	1

### 2.3.2 Umfrage

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Kann die wichtigsten Voraussetzungen für eine erfolgreiche Umfrage und deren Auswirkungen auf ein Umfragegespräch beschreiben	– Ziel der Umfrage, Zielgruppen, Dauer der Umfrage, günstiges Umfeld schaffen, Methode der Umfrage – Mögliche Auswirkungen einer zu langen Gesprächsdauer auf das Gesprächs- und das Umfrageergebnis aufzeigen	2
b) Kann aufzeigen, warum strukturierte Fragelisten (Interviewleitfaden) für eine zuverlässige Aussage von Umfragen von Bedeutung sind	– Kann den Nutzen von Fragebogentechniken wie Skript oder EDV-assisted Interviews auf die Aussagekraft von Umfragen erläutern – Kann aufzeigen, welche negativen Auswirkungen Suggestivfragen auf die Aussagekraft einer Umfrage haben	2

### 2.3.3 Gespräche in Outbound-Situationen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Kann für bestimmte Aktivitäten in einem Unternehmen aufzeigen, warum diese in Form von Outbound-Gesprächen abgewickelt werden	– Warum wird für den Verkauf eines Konsumguts eher ein Outbound-Gespräch geführt als ein E-Mail verschickt?	2
b) Kann in Outbound-Gesprächen die Wirkung von Elementen des Gesprächseinstiegs auf das Kundenverhalten und den Gesprächserfolg beschreiben	– Kann die Wirkung von Fragen, welche drei „psychologische Ja“ beim Kunden hervorrufen sollen (Vertrauensbasis) beschreiben – Kann für einen bestimmten Gesprächseinstieg (Sachbezug / persönlicher Bezug) aufzeigen, wie damit das Interesse des Kunden geweckt werden soll	2

### 2.3.4 Warten/Weiterleiten

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Kann ein Vorgehen für die Weiterleitung eines Gespräches beschreiben, das den Anforderungen des Kunden gerecht wird	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Warum ist es sinnvoll den Kunden in seiner Wartesituation zu begleiten ?</li> <li>– Welche Möglichkeiten kann man einem Kunden anbieten, wenn es ihm nicht möglich ist abzuwarten, bis der gewünschte Gesprächsteilnehmer frei ist ?</li> <li>– Kann aufzeigen, welche Reaktionen beim Kunden ausgelöst werden, wenn er am Telefon warten muss</li> </ul>	2

### 2.3.5 Kaufsignale erkennen

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Kennt verschiedene Kaufsignale und weiss, wie auf diese reagiert werden muss, um einen erfolgreichen Abschluss tätigen zu können	<ul style="list-style-type: none"> <li>– In einer Gesprächssituation, in der der Kunde nach mehr Details zum Produkt fragt, dies als Kaufsignal erkennen</li> </ul>	2

## 2.4 Kundenorientierung in einem Call Center

### 2.4.1 Kundenverhalten

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Kennt verschiedene Verhaltensweisen (Typologien) von Kunden sowie deren Hintergrund und kann aufzeigen, wie auf diese spezifisch reagiert werden kann	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kann für ein bestimmtes Kundenverhalten aus vorgegebenen Reaktionen die passende auswählen</li> <li>– Kann aufzeigen, welche eigenen Reaktionen bei emotionalem Kundenverhalten zu vermeiden sind</li> </ul>	2

### 2.4.2 Servicequalität

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Versteht die Wichtigkeit der Servicequalität im aktuellen Konkurrenzumfeld mit weitgehend identischen Produkten und kann wichtige Elemente der Servicequalität benennen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kann Verhaltensweisen oder Merkmale aufzeigen, die Kunden einer Bank längerfristig an die Unternehmung binden</li> </ul>	2

### 2.4.3 Kundenorientierung

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Versteht, warum eine bedarfsgerechte Bedienung der Kunden für den Erfolg eines Unternehmens von zentraler Bedeutung ist	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kann die Konsequenzen einer nicht zuvorkommenden Behandlung eines Kunden am Telefon für das Unternehmen aufzeigen</li> <li>– Kann die Konsequenzen einer kompetenten Beratung eines Neukunden am Telefon für das Unternehmen aufzeigen</li> </ul>	2

## 2.5 Stressmanagement

### 2.5.1 Stressmanagement

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Kann Stresssymptome erkennen und deren Ursachen aufzeigen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Beweggründe für negative Reaktionen von Kunden aufzeigen können</li> <li>– Für vorgegebenen Arbeitssituationen die Stresssymptome bestimmen und deren Ursachen identifizieren</li> </ul>	2
b) kann aus Beispielen des Berufslebens Stressfaktoren erkennen und Lösungsansätze zur Erhöhung der Abwehrkraft und Belastbarkeit beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Für nachgestellte Stress-Situationen (hohes Anrufvolumen, zu wenig Mitarbeiter, Systemausfall, usw.) angepasste Lösungsansätze aufzeigen, wie man „kühlen Kopf“ bewahrt</li> <li>– Kann organisatorische Massnahmen für ein bestimmtes Arbeitsumfeld aufzeigen, die zur Stressreduktion beitragen</li> </ul>	2
c) Kennt die wesentlichen ergonomischen Kriterien für die Gestaltung eines Call-Center-Arbeitsplatzes	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Die wichtigsten Regeln zur optimalen Beleuchtung eines Call Center Arbeitsplatzes nennen</li> <li>– Abstand zum Bildschirm, Positionierung des Bildschirms usw. kennen</li> <li>– Kann schalldämpfende Massnahmen aufzählen</li> </ul>	1
d) Kann Ursachen von Haltungsschmerzen und -schäden erkennen weiss, wie man diesen begegnet	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Die wichtigsten Punkte einer korrekten Sitzposition kennen, um Ermüdungserscheinungen und Haltungsschäden vorzubeugen</li> </ul>	2

## 2.6 Arbeitsmethodik

### 2.6.1 Analyse

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Kann eine Zuordnung von Informationsbedürfnissen der Kunden und Informationsquellen ableiten, die ihm ermöglicht, die gewünschte Information schnell zu identifizieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennt die Problematik von vorhandener, benötigter und nachgefragter Information</li> <li>– Häufige Informationsbedürfnisse von Kunden so kategorisieren, dass er die Informationsquellen einfach und schnell identifizieren kann</li> </ul>	3
b) Kann persönliche Arbeitsabläufe an einem Call Center Arbeitsplatz hinsichtlich unterschiedlicher Kriterien (Zeitbedarf, Arbeitsqualität etc.) optimal gestalten	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kann abgestimmt auf den Tagesverlauf der Anrufvolumen die notwendige Auffrischung seines Fach-Knowhows einplanen</li> </ul>	3

### 2.6.2 Arbeiten im Team

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Kennt die Regeln und deren Zielsetzungen für eine gute Zusammenarbeit in einer Gruppe/einem Team	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kann für die Regel „Nur einer spricht“ aufzeigen, welche Konsequenzen sich daraus für die Teamarbeit ergeben</li> <li>– Welche Wirkung auf die weitere Teamarbeit hat es, wenn vor wichtigen Entscheidungen kein Konsens im Team besteht?</li> </ul>	1

### 2.6.3 Datenschutz

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Kann die wichtigsten Bestimmungen des Datenschutzes, insbesondere in Bezug auf den täglichen Umgang mit Kundendaten beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kann das Auskunftsverhalten gegenüber Dritten aufzeigen, das datenschutzkonform ist</li> <li>– Er weiss, wie mit systematischen Datensammlungen aufgrund der Datenschutzgesetzgebung umgegangen werden muss</li> </ul>	2

### 2.6.4 Call Center Technologie

Lernziel	Zum Beispiel könnte Folgendes verlangt werden:	Taxonomie
a) Kennt die wichtigsten gängigsten Begriffe von Hard- und Softwarekomponenten in einem Call Center und weiss, wie diese seine Arbeit unterstützen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kann aufzeigen, welche Aufgabe die Automatic Call Distribution (ACD) in einem Call Center sicherstellt</li> <li>– Kann die Aufgabe eines CTI erklären und den Nutzen für ein Agenten aufzeigen</li> <li>– Kann einen Service-Level interpretieren</li> </ul>	1

## Schlussbestimmungen

### Gültigkeit und Vollzug

Diese Ausführungsbestimmungen treten per 1. September 2003 in Kraft, mit Wirkung für alle Prüfungen, die nach diesem Datum durchgeführt werden.

Der gültige Originaltext ist die deutsche Fassung. Diese Ausführungsbestimmungen können zusätzlich in französischer und italienischer Sprache herausgegeben werden.

Mit dem Vollzug ist die CALLNET.CH beauftragt.

Zürich, 1. September 2003

### CALLNET.CH

Der Präsident CallNet.ch



Dieter Fischer

Der Präsident der  
Prüfungskommission CCA



Martin Brechbühl