



Contact Center Supervisor

Setzen Sie auf die **praxisorientierte Weiterbildung** für
Führungspersonen im Contact Center

Abschluss als Contact Center Supervisor
mit **eidg. Fachausweis**



Der Betrieb eines Contact Center erfordert von den Führungspersonen vielfältige Kenntnisse und Fähigkeiten.

Sind Sie als Führungsperson in einem Contact Center tätig, stehen Sie vor der Herausforderung Personalführung, Marketing, Organisation, IT-Technologie, Human Resource Management und Controlling unter einen Hut zu bringen.

Bei diesem Ziel unterstützt Sie der Ausbildungslehrgang Contact Center Supervisor.

Mit den erworbenen theoretischen und praktischen Kenntnissen und Fähigkeiten eines Contact Center Supervisors mit eidg. Fachausweis können Sie ein Team oder eine Projekt- bzw. eine Teilbereichsaufgabe in einem Contact Center resultat- und mitarbeiterorientiert leiten und führen.

Der Lehrgang befähigt Sie den operativen Betrieb eines modernen, multimedialen Contact Center auf der Stufe Teamleader personell sowie auch im Hinblick auf die nötigen Mittel planen und sicherstellen. Die zur Verfügung stehenden Contact Center Tools und Technologien sind Ihnen bekannt und Sie können im Hinblick auf die entsprechenden strategischen und operativen Aufgaben im Contact Center diese einsetzen.

Sie können die Mitarbeitenden im Team fördern und entwickeln sowie sie bei der Aufgabenerfüllung begleiten. Zusammen mit ihrem Team erledigen Sie die anfallenden Aufgaben auch bezüglich Datenschutz, Vertragsrecht, Arbeitssicherheit und Ergonomie, Umgang mit Stress sowie auch aus einer betriebswirtschaftlich orientierten Optik optimal.

Als Contact Center Supervisor mit eidg. Fachausweis erfüllen Sie die Funktion der Führungsperson Wettbewerbsstärke wie Kommunikationsvorsprung, Kundenzufriedenheit sowie das operative und fachliche Umsetzen im Berufsalltag.

Zulassungsbedingungen



Zur Prüfung und somit zur Ausbildung wird zugelassen, wer

- a. ein Fähigkeitszeugnis einer mindestens dreijährigen Grundbildung, einen Fachausweis, ein Maturitätszeugnis (alle Typen), ein vom Bund anerkanntes Handelsdiplom oder einen gleichwertigen Ausweis besitzt und sich zu Prüfungsbeginn über eine mindestens zweijährige Berufspraxis im Contact-Center-Bereich ausweisen kann

oder

- b. sich zu Prüfungsbeginn mindestens über 4 Jahre Berufspraxis im Contact-Center-Bereich ausweisen kann

und

- c. die Verbandsprüfung Call-Center-Agent bestanden hat oder Gleichwertigkeitsbestätigungen vorweisen kann.

Modul 1

Personalführung, Personal anleiten

Die Schwerpunkte:

- ▶ Führungsanforderungen an den Contact Center Supervisor
- ▶ Der Regelkreis der Führung
- ▶ Führungsstile und Führungsmodelle
- ▶ Motivation im Contact Center
- ▶ Führungsinstrumente im Contact Center
- ▶ Stress- und Zeitmanagement, Konfliktlösungen
- ▶ Lernmethoden und Lerntechniken

Modul 2

Organisation, Prozesse, Kommunikation, Marketing

Die Schwerpunkte:

- ▶ Organisationslehre
- ▶ Prozesse und Abläufe / Funktionen
- ▶ Mittel- und Ressourcen-Management in einem Team
- ▶ Personaleinsatzplanung, Schichtmodelle im Contact Center
- ▶ Personalprozesse " von der Selektion bis zur Entlassung"
- ▶ Präsentationstechnik, Sitzungsführung, Gesprächsführung in speziellen Situationen
- ▶ Beschwerdemanagement
- ▶ Marketingtheorien, Kommunikationsinstrumente

Modul 3

Contact Center Technologie, Datenschutz/Recht, BWL/VWL

Die Schwerpunkte:

- ▶ Grundlagen IT-Architekturen, Systeme im Contact Center Umfeld
- ▶ Nutzen der technologischen Hilfsmittel, Auswertungen und Statistiken
- ▶ Führen anhand von Kennzahlen, Messinstrumente und Controlling
- ▶ Gesetzliche Bestimmungen im Contact Center, Grundlagen des Vertragsrechts, Grundlagen des Bundesgesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb
- ▶ Grundlagen in VWL und BWL in Relation zu einem Contact Center
- ▶ Kostenrechnung, Finanzrechnung und Budgetierung auf Stufe Contact Center

Projektarbeit und Prüfungsvorbereitung

Die Projektarbeit hat als integrierter Bestandteil der Contact Center Supervisor Prüfung einen sehr hohen Stellenwert im Lehrgang.

Bei der Projektarbeit steht das selbstständige Lernen und Arbeiten an einem Thema aus Berufsalltag über einen längeren Zeitraum im Vordergrund. Die Projektarbeit ist eine Eigenleistung der Teilnehmer, in der Wissen, Können und Bereitschaft unter Beweis gestellt und mit konkreten Massnahmen in die Praxis umgesetzt werden.

Der Lehrgangsteilnehmer erhält auf diese Weise die Möglichkeit, eine selbst gewählte Arbeit auszuführen und eine Aufgabenstellung selbstständig anzugehen und entsprechende Lösungen zu erarbeiten.

Während der Erarbeitung der Projektarbeit werden die Teilnehmer aktiv gecoacht.

Der Coach steht für individuellen Fragen und zur Unterstützung zur Verfügung.

Zur Prüfungsvorbereitung finden Probeprüfungen unter realistischen Bedingungen statt und alle Teilnehmer erhalten anschliessend spezifisches Feedback zur Optimierung.

Prüfungsinhalte

Die Kernkompetenzen, Fachkompetenzen sowie die allgemeinen Kenntnisse werden in schriftlichen Prüfungen abgenommen.

Die schriftlichen Prüfungen beinhaltet Multiple Choice-, Wissensfragen und Minicases aus dem Berufsalltag.

Die vorab eingereichte Projektarbeit ist ein zentraler Prüfungsteil. Am Prüfungstag findet die Präsentation der Projektarbeit statt und eine mündliche Prüfung über die Leadership- und Sozialkompetenzen.

Weitere Informationen und Anmeldung



CallNet.ch

Pfadacher 5

8623 Wetzikon

Telefon 043 488 18 64

sekretariat@callnet.ch

www.callnet.ch