

## CallNet.ch – Factsheet

**Seit der Gründung am 1. Dezember 1997 verbessert CallNet.ch als Branchenverband der Schweizer Contact Center die Qualität für Konsumenten, Auftraggeber und Kundenberater und fördert gleichzeitig das Image der Contact Center Branche.**

In der heutigen Kommunikationsgesellschaft sind Qualitätssicherung und professioneller Kundendialog für ein Unternehmen von zentraler Bedeutung. Die kompetente und positive Ansprache von Kunden und Partnern ist inzwischen ein entscheidender Faktor für alle Unternehmen und Organisationen. Wer sein Umfeld richtig anspricht, kann sich viele unnötige Arbeitsgänge ersparen. Wer kompetent und professionell kommuniziert, leistet einen wichtigen Beitrag zum reibungslosen und positiven Umgang mit Kunden, Lieferanten, Konsumenten, Partnern, Mitarbeitenden, Dritten usw.

Vor diesem Hintergrund ist der Einsatz des Branchenverbandes CallNet.ch zur Qualitätssicherung und zur Professionalisierung des Kundendialogs sowohl für die einzelnen Unternehmen als auch für die gesamte Wirtschaft wichtig und wertvoll. Das intensive und vielfältige Engagement von CallNet.ch, den Kundendialog als Disziplin zu fördern, tragen deshalb immer mehr Früchte. So auch innerhalb des Verbandes, in dem ein regelmässiger Know-how- und Informationsaustausch stattfindet, der allen Mitgliedern dient. Davon profitieren nicht bloss die Contact Center Branche, sondern alle Branchen der Wirtschaft. Kundendialog ist in unserer kommunikationsgesteuerten und arbeitsteiligen Wirtschaft ein Schlüsselfaktor. In Zukunft wird er weiter an Bedeutung gewinnen.

### **Ihre Vorteile als CallNet.ch-Mitglied:**

Dank unserem Newsletter und anderen regelmässigen Informationen sind Sie immer darüber im Bilde, was sich in der Branche gerade tut.

Sie können kostenlos auf unserer Website [www.callnet.ch](http://www.callnet.ch) (Startseite) Stellen ausschreiben.

Sie können – sofern Sie unseren Ehrenkodex unterzeichnet haben – sich auf die Whitelist aufnehmen lassen, womit Ihre ausgehenden Telefonnummern vom Swisscom-Spamfilter nicht mehr blockiert werden.

Sie profitieren von Rabatten auf die Sperrliste Telemarketing, dem Service Excellence Cockpit und anderen Angeboten.

Sie können mitreden und mitbestimmen, wo der Verband sich kurz-, mittel- und langfristig engagieren soll.

Sie profitieren von zahlreichen Gratiseintritten und Vergünstigungen bei unseren Events (CallNet-Talks etc.)

Sie erhalten kostenlos das «Contact Management Magazine CMM» (ein bis zehn Exemplare, je nach Unternehmensgrösse).

Sie erhalten kostenlos ein Exemplar des «Marketing + Kommunikation M+K».

Sie können nach Absprache das CallNet.ch-Logo in Ihren Flyern etc. verwenden

### **CallNet.ch: Von Experten für Experten**

CallNet.ch ist der Verband der Schweizer Contact Center. Er vereint Experten des Kundendialog-Managementes.

Als Mitglied wollen wir jedes Unternehmen, das direkt oder indirekt in dieser Branche oder in einer benachbarten Branche tätig ist und unsere Grundwerte lebt.

Wir unterstützen und beraten unsere Mitglieder bei ihren vielfältigen Herausforderungen:

- Wir stellen die Aus- & Weiterbildung der Mitarbeitenden sicher und entwickeln sie weiter.
- Wir vertreten die Interessen unserer Branche gegenüber Öffentlichkeit, Politik und Sozialpartnern.
- Wir vernetzen unsere Mitglieder.
- Wir setzen und verteidigen Standards für die Branche.

Die Verbandsmitglieder und ihre Bedürfnisse stehen im Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns.

Wir kommunizieren ehrlich gegenüber unseren Mitgliedern und Geschäftspartnern und erreichen durch Fairness und Akzeptanz ein Klima des Vertrauens.

Wir streben nach ständiger Verbesserung und steter Weiterentwicklung.

### **CallNet.ch – Qualitätssicherung**

In den vergangenen Jahren hat CallNet.ch zur Professionalisierung des Kundendialogs bereits zahlreiche Massnahmen getroffen. Einer weiteren, erfolgreichen Qualitätssicherung steht nichts mehr im Weg. Nachfolgend werden die verschiedenen Tools kurz erläutert:

#### **Ehrenkodex**

Beim Ehrenkodex handelt es sich um einen von CallNet.ch im Jahr 2007 geschaffenen Ordnungsrahmen für Telefonaktivitäten von Contact Centern. Die Unternehmen verpflichten sich zu einem seriösen Verhalten im Zusammenhang mit Eigenwerbung und Kundenakquise.

Contact Center dürfen gemäss dem Ehrenkodex lediglich Aufträge entgegennehmen, für deren Erledigung das Unternehmen über die erforderliche Infrastruktur und das erforderliche Know-how verfügt. Eine vertrauliche Behandlung von Kundeninformationen sowie eine fachkundige Beratung werden ebenfalls explizit durch den Ehrenkodex garantiert.

#### **Sperrliste Datenbank**

Anhand der von CallNet.ch initiierten Sperrliste können CallNet.ch-Mitglieder ihre internen Telefonlisten abgleichen. Auf der Sperrliste sind all diejenigen Anschlüsse vermerkt, die explizit keine Werbeanrufe wollen. Durch diese Qualitätssicherungsmassnahme wird verhindert, dass Telefonanrufe von Contact Centern als aufdringlich empfunden werden. Es wird dadurch für den Auftragsgeber und seine Kunden eine konstruktive Kommunikationsatmosphäre geschaffen.

#### **Whitelist**

Bei der Whitelist handelt es sich um eine Auflistung von Unternehmen, die sich dem Ehrenkodex verpflichtet haben. Swisscom anerkennt sie und berücksichtigt die ausgehenden Nummern. Dies führt

dazu, dass die Nummern der CallNet.ch-Mitglieder, die den Ehrenkodex unterschrieben haben, den Swisscom-Spamfilter ungehindert passieren und den Endkunden erreichen können.

### Lauterkeitskommission

Seit 2011 unterstützt CallNet.ch durch einen Experten die Schweizerische Lauterkeitskommission. Diese will Konsumenten und Wirtschaft vor unlauterer Werbung schützen.

### Events und Know-how Austausch

Regelmässiger Informations- und Know-how-Austausch zu aktuellen Contact Center-Themen finden unter anderem durch die CallNet.ch-Talks, Circles und die Safaris statt. Dies bietet eine attraktive und kostengünstige Networking-Plattform für alle Supplier und User.

## CallNet.ch – Aus- & Weiterbildung

Die folgende Graphik veranschaulicht die verschiedenen Ausbildungsstufen und deren Zusammenhänge:



Die Grundbildung Fachfrau/-mann Kundendialog EFZ ist speziell darauf ausgerichtet, den Anschluss an andere Weiterbildungsmöglichkeiten in zahlreichen Unternehmensbereichen zu gewährleisten und damit die Karrieremöglichkeiten in der Kommunikationsbranche zu verbessern.

### Contact Center Supervisor mit eidg. Fachausweis

Contact Center Supervisor mit eidgenössischem Fachausweis sind in der Lage, Führungs- und Planungsaufgaben in einem Contact Center zu übernehmen. Das Hauptstudium des Lehrgangs setzt sich aus folgenden Blöcken zusammen: Grundlagen der Organisation und Prozesse, BWL / VWL, Datenschutz / Recht, Technologie im Contact Center, Marketing, Kommunikation, Wissen weitergeben / Personal anleiten, Personalführung und -entwicklung, Workforce Management und Reporting. Den Absolventen werden die nötigen Methoden- und Handlungskompetenzen vermittelt, damit sie eine hohe Qualität im Betrieb eines modernen Contact Centers sicherstellen können. CallNet.ch führt im Auftrag des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) die Prüfungen durch und bietet ausserdem den Vorbereitungskurs an.

### Call Center Agent CallNet.ch

Der Lehrgang Call Center Agent CallNet.ch fokussiert auf die in Contact Centern angebotenen Dienstleistungen. Mit Abschluss dieser Ausbildung kennen die Mitarbeitenden die Regeln der Kommunikation (Gesprächsführung, Fragetechnik, Einwands- und Reklamationsbehandlung), können diese anwenden und verfügen über allgemeine Fachkenntnisse der Contact Center Branche. Zudem erlernen sie das Handwerk, um situativ und korrekt auf die Kundenbedürfnisse zu reagieren. Sie lernen die wichtigsten Arbeitsinstrumente eines Contact Centers kennen und sind in der Lage, den Kontakt mit dem Kunden im Sinne einer hochstehenden Dienstleistungsmentalität zu gestalten. Als Basis dieser Ausbildung für den Call Center Agent hat der Mitarbeitende idealerweise eine

Grundbildung EFZ oder EBA in einem anderen Beruf abgeschlossen. CallNet.ch organisiert die Abschlussprüfung; der Vorbereitungslehrgang wird von Ebita angeboten.

### **Grundbildung Fachfrau/-mann Kundendialog EFZ**

Die dreijährige berufliche Grundbildung Fachfrau/-mann Kundendialog mit Eidgenössischem Fähigkeitszeugnis liegt im Trend. Nicht nur im beruflichen Umfeld werden zur Kundeninteraktion immer mehr verschiedene Kommunikationsmittel wie Telefon, E-Mail etc. eingesetzt. Auch im privaten Bereich gehört es längst zur Tagesordnung, über mehrere Kanäle mit seinen Freunden und Bekannten vernetzt zu sein. Die neue Grundbildung fokussiert daher auf kommunikative Schulabgänger mit ausgeprägtem Dienstleistungssinn, die sich in einer Funktion an der Schnittstelle zum Kunden sehen. Die neue Ausbildung umfasst den Schwerpunkt Kundenkommunikation in mündlicher und schriftlicher Form und über verschiedene Kanäle. Oberste Maxime dieser Ausbildung ist daher das Erlernen des Handwerks, um im Umfeld eines professionellen Kundendienstes bestehen zu können.

Zudem wird wie bei allen beruflichen Grundbildungen die Allgemeinbildung erweitert (Wirtschaft, Recht, Gesellschaft und Sprachen). Dazu kommt eine zweite Landessprache oder Englisch, da für eine kompetente Kommunikation Fremdsprachenkenntnisse von zentraler Bedeutung sind.

Die Möglichkeit, eigene Berufsleute ausbilden zu können, wird von den Arbeitgebern in der Contact Center Branche sehr begrüsst. Die Grundbildung richtet sich nicht nur an Mitarbeitende von spezialisierten, externen Contact Centern, sondern auch an Lernende innerhalb von Unternehmen aus anderen Dienstleistungs- und Produktbereichen. Ein professioneller Kundenkontakt ist für jedes Unternehmen, unabhängig der Unternehmensbranche, von zentraler Bedeutung.

Mitunter verfolgt der Verband auch das Ziel, die Wertschätzung dieses Berufsbildes über diese neue Grundbildung nachhaltig positiv zu beeinflussen. Hauptzielsetzung aber bleibt die nachhaltige Qualitätssicherung über ein komplettes Aus- und Weiterbildungsangebot.

Die Grundbildung Fachfrau/-mann Kundendialog ist so konzipiert, dass Karriere- und Weiterbildungsmöglichkeiten in andere Unternehmensbereiche oder Branchen offenstehen. Für engagierte junge Leute, die gerne mit Menschen arbeiten und kommunizieren, ist diese berufliche Grundbildung daher eine attraktive Startmöglichkeit.

### **Interessensvertretung und Kommunikation**

CallNet.ch ist das Sprachrohr der Branche und setzt sich für sie ein. Der Verband wahrt die Interessen der Contact Center gegenüber Öffentlichkeit, Medien, Politik und Sozialpartner. Dazu hat er verschiedene Instrumente entwickelt:

- Im Rahmen der Parlamentarischen Gruppe Kundendialog treffen sich ausgewählte National- und Ständeräte vom ganzen politischen Spektrum regelmässig für den Austausch mit CallNet.ch. Das ist eines unserer Instrumente mit dem wir darauf hinwirken, dass neue Gesetze die Bedürfnisse der Branche berücksichtigen.
- CallNet.ch hat sich dem Branchen-GAV angeschlossen. Damit kann der Verband die Interessen der Kontaktcenter gegenüber den Arbeitnehmern bzw. Gewerkschaften wirksam vertreten.
- Und schliesslich steht CallNet.ch auch im regelmässigen Austausch mit Journalisten. Im Vordergrund stehen Fachmagazine, aber auch im Kontakt mit Publikumsmedien setzt sich der Verband für das Image der Branche ein.

#### **Kontakt**

CallNet.ch  
Flurstrasse 93, 8047 Zürich  
Telefon 044 520 36 40  
sekretariat@callnet.ch, www.callnet.ch