

Wegleitung

Contact Center Supervisor

Berufsprüfung mit
eidgenössischem Fachausweis

CallNet.ch
Winkelbüel 2
6043 Adligenswil

Tel. 041 372 10 10
Fax 041 372 06 83

Inhaltsverzeichnis

Erläuterungen zur Wegleitung	3
Ziele der Berufsprüfung	3
Aufbau der Wegleitung	3
Eingliederung	4
1. Kernkompetenzen	5
1.1. Rollenverständnis Für Vorgesetzte	5
1.2. Teamleitung / Personalführung Und Führungsinstrumente	6
1.3. Wissen Weitergeben, Mitarbeiter Anleiten	7
2. Fachkompetenzen	8
2.1. Arbeitsprozesse Und Personalentwicklung	8
2.2. Kommunikation	10
2.3. Marketing	11
3. Allgemeine Kenntnisse	12
3.1. Technologie	12
3.2. Datenschutz / Recht	13
4. Projektarbeit	15
5. Prüfung der einzelnen Kompetenzbereiche	16
6. Schlussbestimmungen	17

Erläuterungen zur Wegleitung

Diese Wegleitung beinhaltet die Lernziele der Prüfung Contact Center Supervisor und regeln zusammen mit der Prüfungsordnung für die Prüfung Contact Center Supervisor den Prüfungsinhalt und –ablauf zum Erlangen des eidg. Fachausweis Contact Center Supervisor.

Die Wegleitung tritt nach der Genehmigung der Prüfungsordnung über die Berufsprüfung durch das BBT in Kraft.

Ziele der Berufsprüfung

Der Kandidat beweist durch das Erwerben des Fachausweises, dass er das notwendige Wissen, das theoretische und praktische Verständnis sowie die methodischen und kommunikativen Fähigkeiten hat, die für die erfolgreiche Führung eines Teams in einem Contact Center oder Contact Center ähnlichem Betrieb erforderlich sind.

Er kennt die Grundsätze der Personalführung, Grundlagen der modernen Kommunikation und verfügt über die in der Contact Center Branche nötigen Fachkenntnisse.

Aufbau der Wegleitung

Die Wegleitung Contact Center Supervisor ist in drei Kompetenzbereiche aufgeteilt:

- 1. Kernkompetenzen
- 2. Fachliche Kompetenzen
- 3. Allgemeine Kenntnisse
- 4. Projektarbeit

Die Kernkompetenzen beinhalten die Aufgaben des Contact Center Supervisors als Führungsperson im Contact Center.

Die fachlichen Kompetenzen beinhalten das Wissen und die Fähigkeiten, welche der Contact Center Supervisor unterstützend zu den Kernkompetenzen zur Erfüllung seiner Tätigkeit benötigt.

Die allgemeinen Kenntnisse beinhalten begleitende Themen in der Ausübung der Tätigkeit als Contact Center Supervisor.

In jedem Kompetenzbereich sind die Themenschwerpunkte, die entsprechenden Lerninhalte und die dazugehörigen Lernziele definiert.

Die Lerninhalte beschreiben die Themen auf dem Weg zum Ziel, die Lernziele die zu erreichenden Zustände.

Für die Einstufung der Lernziele wird folgende Taxonomie angewendet:

- 1 = Kennen / Wissen
- 2 = Anwenden / Können
- 3 = Analysieren / Verändern

Eingliederung

Der Fachausweis Contact Center Supervisor ist optimal in die Ausbildungsinitiative des Callnet.ch Verbandes eingliedert.

Trägerschaft

FHSO / andere

FHSO

Callnet.ch

Callnet.ch

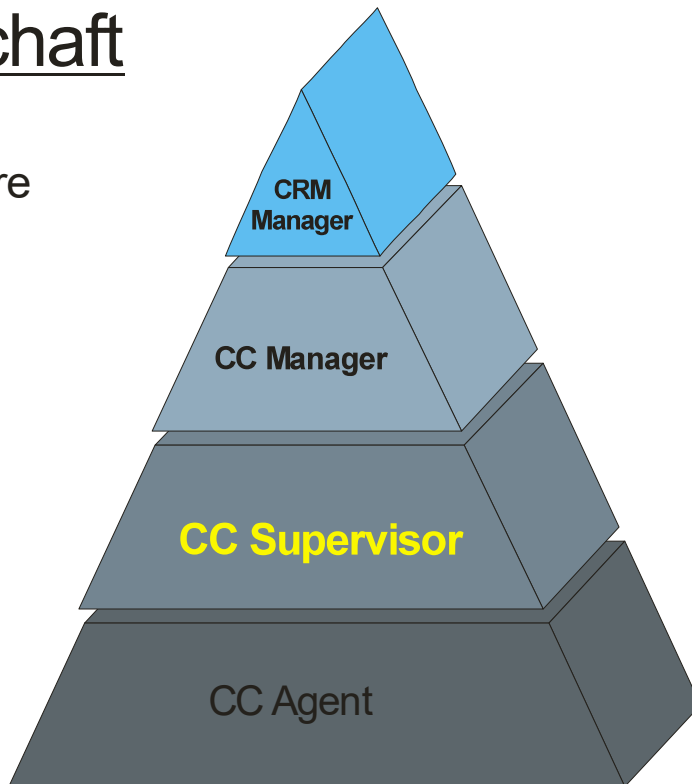


Abb. 1 CC - Ausbildungsinitiative Schweiz

1. Kernkompetenzen

1.1. Rollenverständnis für Vorgesetzte

Schwerpunkte:

- Was heisst Führen, was verändert sich mit einer Führungsrolle?
- Welches Führungsverständnis habe ich, was ist gefordert?
- Führung nach oben / nach unten
- Was heisst Führen in einem Contact Center (CC)?
- Wie gehe ich mit schwierigen Führungssituationen um?
- Wie verhalte ich mich im Führungsalltag?
- Leadership? Was steckt dahinter?

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
1.1.1	Führungsanforderungen an den Contact Center Supervisor (CCSV)	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt Ziele und Aufgaben der Mitarbeiterführung im Umfeld eines Contact Centers - Kennt das Anforderungsprofil eines CC Supervisor als Führungsperson - Kann die Funktion als Führungsperson definieren - Kennt seine eigenen Stärken und Schwächen - Kann Erkenntnisse aus Selbstbild und Fremdbild im Alltag umsetzen - Kann eigenes Führungsverhalten anpassen und optimieren - Kennt Entscheidungstechniken - Kann stufengerechte Entscheidungen treffen und Massnahmen in die Wege leiten 	<p>1</p> <p>1</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p>
1.1.2	Regelkreis der Führung (Aufgaben, Kompetenzen, Verantwortung (AKV))	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt Führungssituationen im Contact Center-Alltag - Kennt den Regelkreis der Führung 	<p>1</p> <p>1</p>
1.1.3	Führungsstile (kooperativ, autoritär, patriarchalisch, laissez-faire), Vor- und Nachteile	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt die Unterschiede der vier Führungsstile (kooperativ, autoritär, patriarchalisch, laissez-faire) und kann diese beschreiben - Kann die vier Führungsstile situativ beurteilen - Kann verschiedene Führungsstile situativ anwenden 	<p>2</p> <p>3</p> <p>3</p>
1.1.4	Führungsmodelle im allgemeinen, Management by Objectiv (MbO) und gängige Führungsinstrumente	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt das Führungsmodell MbO mit dem Zielsetzungs- und Zielvereinbarungsprozess sowie die Zielüberprüfung (mit geeigneten Instrumenten) - Kann nach MbO führen und Mitarbeiter begleiten 	<p>2</p> <p>2</p>

1.2. Teamleitung / Personalführung und Führungsinstrumente

Schwerpunkte:

- Wie schaffe ich funktionierende Teams / Strukturen?
- CC spezifische Führungsinstrumente
- Ziele setzen, urteilen und beurteilen
- Feedbackkultur als Nährboden erfolgreicher Personalführung und Motivation Mitarbeitender
- Sich Abgrenzen und Umgang mit Stress
- Wie schaffe ich Freiräume zum Führen?
- Abschalten und Regenerieren

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
1.2.1	Intrinsische und extrinsische Motivation im CC, Maslow-Pyramide, Hertzberg-Motivationstheorie, Anreizsysteme im CC	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt die Motivationsfaktoren und weiss, wie er diese beeinflussen kann - Kennt die Maslow-Pyramide und Hertzberg-Motivationstheorie - Kennt verschiedene Anreizsysteme und kann ihren Nutzen beurteilen und stufengerecht umsetzen - Kann sich und andere motivieren 	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>2</p>
1.2.2	Führungsinstrumente im CC (Coaching, Call-Monitoring, Training, Controlling, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt Contact Center geeignete Führungsinstrumente (Coaching, Call-Monitoring, Training, Controlling, etc.) 	2
1.2.3	Mitarbeiter-Förderung, Potentialerkennung, Teamentwicklungsprozess, Definition, Aufgabe & Stärken/Schwächen eines Teams	<ul style="list-style-type: none"> - Kann anhand einer Aufgabenstellung geeignete Teams zusammenstellen, die Stärken /Schwächen des Einzelnen erkennen - Kennt den Teamentwicklungsprozess - Kann den Teamentwicklungsprozess mit geeigneten Massnahmen begleiten - Kennt Konfliktsituationen eines Teams und kann geeignete Massnahmen treffen und umsetzen 	<p>3</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
1.2.4	Führungssituationen/Knackpunkte im CC (z.B. Schichtbetrieb, Kundenorientierung, Dienstleistungsbereich, spez. Einbezug der Technologie in der Führung)	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt die speziellen Bedingungen der Führung im Contact Center - Kann die Führung im Umfeld eines Contact Centers wahrnehmen 	<p>1</p> <p>2</p>
1.2.5	Feedbackregeln	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt die Feedbackregeln und kann diese anwenden 	2
1.2.6	Zeitmanagement	<ul style="list-style-type: none"> - Kann Zeitmanagement auf die eigene Situation handlungsorientiert anwenden - Kennt Instrumente zum Prioritäten setzen (Eisenhower, ABC-Analyse, Pareto) - Kann Prioritäten setzen 	<p>2</p> <p>1</p> <p>2</p>

1.2.7	Stress und Konflikte im CC, Stressbewältigung	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt die Ursachen von Stress und wie Stress entsteht - Kennt die wichtigsten Stress-Bewältigungsstrategien und setzt diese proaktiv ein 	1 3
1.2.8	Mobbing, sexuelle Belästigung	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt die Auswirkungen von Mobbing und Extremsituationen - Kennt die gängigsten Formen von Mobbing und sexuelle Belästigung und trifft geeignete Massnahmen 	1 2

1.3. Wissen weitergeben, Mitarbeiter anleiten

Schwerpunkte:

- Lernziele setzen / Lerninhalte aufbereiten
- Lerneinheiten strukturieren
- Lernmethoden auswählen und einsetzen
- Lerneinheiten ergebnis-orientiert auswerten
- Einsatz von geeigneten Hilfsmitteln
- Praxisorientiert anleiten und Lernprozesse begleiten

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
1.3.1	Setzen von Lernzielen	<ul style="list-style-type: none"> - Kann Lernziele setzen / Lerninhalte aufbereiten 	2
1.3.2	Lektionsgestaltung (Einstieg, Hauptteil, Abschluss, Lernkontrolle)	<ul style="list-style-type: none"> - Kann Lerneinheiten strukturieren 	2
1.3.3	Lernmethoden und Lerntechniken	<ul style="list-style-type: none"> - Kann geeignete Lernmethoden auswählen und einsetzen - Kann Lerneinheiten ergebnis-orientiert auswerten - Kennt die verschiedenen Lerntypen - Kann situativ mit verschiedenen Lerntypen umgehen und die geeigneten Methoden anwenden 	2 2 2 3
1.3.4	Mögliche Lernhilfen (Unterlagen, Internet, Workshops, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> - Kann geeignete Lernhilfen einsetzen 	2
1.3.5	Lerntransfer	<ul style="list-style-type: none"> - Kann praxisorientiert anleiten und Lernprozesse begleiten 	2
1.3.6	Lernfördernde Kultur und Umgebung	<ul style="list-style-type: none"> - Weiss, was es für eine lernfördernde Kultur und Umgebung braucht 	1

2. Fachkompetenzen

2.1. Arbeitsprozesse und Personalentwicklung

Schwerpunkte:

- Grundlagen der Organisation
- Organisatorische Integration / Parameter eines Call- bzw. Contact Teams in einem Unternehmen
- Prozesse und Abläufe / Funktionen
- Mittel- und Ressourcen-Management in einem Team
- Personaleinsatzplanung
- Schichtmodelle
- Personalprozesse "von der Selektion bis zur Entlassung"
- Ergonomie am Arbeitsplatz, Akustik, Beleuchtung

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
2.1.1	Organisationslehre	<ul style="list-style-type: none"> - Kann für ein Contact Center relevante Organisationsbegriffe erklären - Kann anhand von einfachen Organigrammen die Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten und Unternehmensbereiche aufzeigen 	1 1
2.1.2	Workflow, Callflow, Dataflow und Prozessmanagement	<ul style="list-style-type: none"> - Kann Contact Center spezifische Arbeitsprozesse und –abläufe stufengerecht analysieren und beurteilen und gegebenenfalls optimieren - Kann zur Verfügung stehende Sach- und personelle Mittel aufgabenbezogen einsetzen - Kann den Nutzen von standardisierten Abläufen für den Kunden und das Unternehmen beschreiben - Kann ein einfaches Flowchart zeichnen 	3 2 2 2
2.1.3	Grundsätze Knowledge-management-Modell nach Geneva Knowledge Group (gkg)	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt die Grundsätze des Knowledge Management 	1
2.1.4	Prozesslandkarte (PROMET), Workloadberechnung gemäss Erlang C und Hills B	<ul style="list-style-type: none"> - Kann eine Prozesslandkarte lesen - Kennt Workloadberechnung gemäss Erlang C und Hills B 	1 2

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
2.1.5	Schichtmodelle (5 x 8,4, 7 x 24, 5 x 16) und die Rahmenbedingungen (ges. Vorschriften, Verpflegung, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt verschiedene Schichtmodelle - Kennt die Rahmenbedingungen für Schichteinsätze - Kennt Hilfsmittel der Personaleinsatzplanung - Kennt die Rahmenbedingungen für Schichteinsätze und setzt diese um 	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p>
2.1.6	Personalprozess: Personalgewinnung, -einsatz, -förderung, -erhaltung, -freisetzung	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt die einzelnen Phasen des Personalprozesses - Kann eine geeignete Ressourcenplanung vornehmen und den laufenden Gegebenheiten anpassen 	<p>1</p> <p>3</p>
2.1.7	Stellenbeschreibung & Arbeitszeugnis	<ul style="list-style-type: none"> - Kann eine Stellenbeschreibung erstellen und ein Rekrutierungsgespräch strukturieren - Kann Arbeitszeugnisse interpretieren und verfassen 	<p>2</p> <p>2</p>
2.1.8	Mitarbeiter-Entwicklungsplan und CC Ausbildungsangebot CH	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt Laufbahn- und Entwicklungsplanung und kann entsprechende Massnahmen einleiten 	<p>2</p>
2.1.9	Qualifikationsgespräch, Vorbereitung und Mitarbeiter-Beurteilung, Zielsetzungen nach SMART (Spezifisch, messbar etc.)	<ul style="list-style-type: none"> - Kann Qualifikationen selbständig vorbereiten, durchführen und die nötigen Massnahmen sicherstellen 	<p>2</p>
2.1.10	Ergonomie am Arbeitsplatz	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt die wesentlichen ergonomischen Kriterien gem. SUVA-Richtlinien für die Gestaltung eines Contact Center Arbeitsplatzes - Kann Ursachen von Haltungsschmerzen und –schäden erkennen und weiss, wie man ihnen begegnet 	<p>2</p> <p>3</p>

2.2. Kommunikation

Schwerpunkte:

- Gekonntes Kommunizieren von Geschäfts- und Arbeitsprozessen / Abläufen auf Teamstufe mit Mitarbeitenden / Vorgesetzten
- Präsentationstechnik
- Grundlagen der Gesprächsführung insbesondere „Schwierige Gespräche führen“ sowie Beschwerde-Management und Sitzungen leiten
- Grundlagen der schriftlichen Kommunikation (Anwendung in Berichten, E-Mails, Briefen usw.)
- Mitarbeitergespräche effizient und gezielt führen
- Kann mit Konfliktsituationen umgehen
- Nonverbale Kommunikation

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
2.2.1	Präsentationstechnik und Rethorik (Umgang mit den gängigsten Visualisierungsmitteln und deren Einsatzmöglichkeiten)	- Kennt die wichtigsten Präsentationsformen und –medien	1
		- Kann eine Präsentation gut strukturiert durchführen	2
2.2.2	Planen und Durchführen von Sitzungen (Welches sind die wichtigsten Phasen?)	- Kann eine Team-Sitzungen vorbereiten und effizient leiten	2
2.2.3	Gesprächsführung in speziellen Situationen (Lob-, Förder- und Tadelgespräche, Konfliktgespräche, Aufträge erteilen, Rekrutierungs- und Entlassungsgespräche)	- Kann schwierige Gespräche mit Mitarbeitern führen	2
		- Kann Logisch und verständlich argumentieren und formulieren	2
		- Kennt die nonverbalen Signale und kann diese situativ analysieren und anwenden	2
2.2.4	Informations- und Kommunikations-konzepte im Team	- Kann die Information innerhalb des Teams zeitgerecht sicherstellen	2
		- Weiss, wie man in einer Besprechung von Geschäfts- und Arbeitsprozessen auf Teamstufe kommuniziert	2
		- Kann klare Aufträge erteilen und Informationswege festlegen	2
2.2.5	Beschwerdemanagement	- Kann schwierige Gespräche mit Kunden zielorientiert führen	2
2.2.6	Geschäftskorrespondenz (Briefe, E-Mails)	- Kennt die Aspekte des verständlichen Schreibens	1
		- Kennt die Regeln der modernen Geschäftskorrespondenz und kann diese in der Praxis anwenden	2
2.2.7	Konfliktmanagement	- Kennt verschiedene Konfliktbewältigungstechniken und kann diese anwenden	2
		- Kann in Konfliktsituationen zielorientiert vermitteln	2
		- Kennt eigenes Konfliktverhalten und kann dies laufend optimieren	3

2.3. Marketing

Schwerpunkte:

- 7 P's mit Schwergewicht auf Promotion
- Definitionen Marktkennziffern, Märkte, Teilmärkte und Zielgruppen
- Kommunikationsinstrumente
- Einbettung der CC in Marketingaktivitäten
- Direktmarketing als Instrument
- Direktmarketing (Dialogmarketing) und dessen Anforderungen an den CC Betrieb und Kampagnen
- Kampagnen zielgerichtet umsetzen (Produktivität vs. Qualität)

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
2.3.1	Die Marketingtheorie mit den 7 P's	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt die Marketinggrundbegriffe - Kann den Zusammenhang der 7 P's anhand einfacher Beispiele erklären 	1 2
2.3.2	Eigenschaften der Kommunikationsinstrumente (z.B. TV, Radio, Verkauf, etc.) und deren Auswirkung auf ein Contact Center	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt den Grundelemente verschiedener Marketingkommunikationsinstrumente und deren Auswirkung auf ein Contact Center 	2
2.3.3	Ablauf Direct Marketing-Kampagne, Wirkungsweise, Zusammensetzung, Briefaufbau, Antwortelemente, Verstärker und Filter	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt den Stellenwert, den Ablauf und die Wirkungsweise von Direktmarketing innerhalb integrierter Marketingaktivitäten - Kennt mögliche Hilfsmittel und Arbeitsinstrumente zur Umsetzung von Kampagnen - Kann aufzeigen, welchen Beitrag ein CC im Bereich des Marketing leisten kann 	1 1 1
2.3.4	Gesprächsleitfaden	<ul style="list-style-type: none"> - Kann einen Gesprächsleitfaden erstellen (Terminvereinbarung, Umfrage, Verkauf) 	3

3. Allgemeine Kenntnisse

3.1. Technologie

Schwerpunkte:

- Grundlagen IT-Architekturen inkl. LAN, WAN, VPN sowie Systeme im Contact Center Umfeld
- Contact Center relevante Anwendungen
- Nutzen der technologischen Hilfsmittel
- Auswertungen / Statistiken
- ACD, CTI, Dialer, VRU / IVR
- Internet im Call-/Contact Center
- Technologische Entwicklungen

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
3.1.1	Netzwerklandkarte, Eigenheiten LAN/ WAN, Firewall, Router, Darstellung und Piktogramme von HW Komponenten (CC ABC)	<ul style="list-style-type: none"> - Kann Netzwerklandkarte lesen und erklären - Kennt die wichtigsten Begriffe, Definitionen und Abkürzungen 	1 1
3.1.2	Ticketing Tool, Knowledge DB, Telefonie, Intranet, Workforce und Personalplanung, Remote Support Tool etc. Eingangskanäle, Medienbrüche, Schnittstellen, Workflow, Callflow, Skill Based Routing	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt die wichtigsten Hard- und Softwarekomponenten in einem Contact Center und kann deren Funktion beschreiben 	1
3.1.3	Steuerung aufgrund Kennzahlen als Führungsinstrument vs. Monitoring: Servicelevel, First Call Solution Rate, Adherence, Attendance, Abandoned Call Rate	<ul style="list-style-type: none"> - Kann die relevanten Kennzahlen unter Berücksichtigung von Ursache und Wirkung im CC Betrieb herleiten und beurteilen 	3
3.1.4	Sinn und Unsinn, Wirkungsgrad im Tagesgeschäft im betriebswirtschaftlicher Betrachtung (z.B. CTI bei 10 Calls täglich)	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt die Auswirkungen der eingesetzten Technologie auf den CC Betrieb und kann Anwendungsbeispiele mit Vor- und Nachteilen beschreiben 	1
3.1.5	Beispiele von technischen Telefonie Konfigurationen	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt Funktionen und Möglichkeiten einer State of the Art Telefonie 	1
3.1.6	Bedienung und Überwachung Telefonie (Konfigurationen System, Medien, Agenten, Statistiken)	<ul style="list-style-type: none"> - Kann einfache Telefonie-Konfigurationen vornehmen und die Überwachung sicherstellen 	2
3.1.7	Mailverkehr, Chat-Rooms, e-commerce, Sicherheit, Verschlüsselung, WAP	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt die Geschichte des Internet und Nutzungsmöglichkeiten im CC Umfeld 	1
3.1.8	VoiP, Bildtelefon, UMTS, MSM, Intelligent Network, ASP,	<ul style="list-style-type: none"> - Kennt die wichtigsten Entwicklungen im Hard- und Softwarebereich und weiss, wie diese seine Arbeit verändern könnten (VoiP, Bildtelefon, UMTS, MSM, Intelligent Network, ASP, etc.) 	1

3.2. Datenschutz / Recht

Schwerpunkte:

- Gesetzliche Grundlagen im operativen Contact Center – Betrieb,
- Datenschutz / Datensicherheit
- CC-relevante Punkte des Vertragsrechtes, des Arbeitsrechtes sowie des Wettbewerbsrecht / UWG
- Angrenzende Rechts-Themen mit CC-Bezug
- Geschäftsgeheimnis und Kundendaten
- Kann seinem Team im Rahmen der gesetzlichen Spielräume adäquate Instruktionen erteilen

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
3.2.1	Gesetzliche Bestimmungen; Mehrarbeit, Nacht- und Sonntagsarbeit, Pausenzeiten, Schichtarbeit, Essensentschädigungen und Zulagen und GAV	- Kennt die arbeitsrechtlichen Bestimmungen und GAV	1
3.2.2	Gesetzliche Bestimmungen Datenschutz und Geschäftsgeheimnis (wie Leistungsmessungen / Leistungsdaten und Persönlichkeitsschutz) Formen des Arbeitsverhältnisses (GAV, AV, Kündigungsschutz, etc.)	- Kann die wichtigsten Bestimmungen des Datenschutzes, insbesondere in Bezug auf den täglichen Umgang mit Kundendaten, beschreiben - Kann den Sinn und Zweck des Geschäftsgeheimnisses erklären und die Konsequenzen für seine und die Tätigkeit seiner Mitarbeiter aufzeigen	2 2
3.2.3	Grundlagen des Vertragsrechtes	- Kennt die Grundsätze des Vertragsrechtes - Kann die Konsequenzen der grundlegenden Aspekte des Vertragsrechtes für seine tägliche Arbeit als Contact Center Agent/ Supervisor beschreiben	2 2
3.2.4	Grundlagen des Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb	- Kann aufzeigen, welche Aussagen über Konkurrenten bei der täglichen Arbeit als Contact Center Agent aufgrund des Wettbewerbsrecht erlaubt sind und welche nicht	2

3.3. BWL / VWL

Schwerpunkte:

- Grundlagen der VWL sowie Grundlagen der BWL in Relation zu einem Contact Center (z.B. Cost-, Service- und Profitcenter etc.)
- Wirtschaftlichkeits-/ Investitionsüberlegungen
- Funktionen einer Kostenrechnung / Finanzrechnung / Erfolgsrechnung / Bilanz im Contact Center Umfeld sowie deren Auswirkungen und Einfluss auf Gruppenstufe
- Erstellen von Grundlagen einer Planung und Budgetierung auf Teamstufe
- Controlling und Controlling-Support auf Teamstufe
- Wichtigkeit der Contact Center Aufgaben

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
3.3.1	Zielausrichtungsunterschiede von Volkswirtschaft und Betriebswirtschaft	- Kennt die Grundfunktionen der Volkswirtschaft und hat einen Überblick über Steuerungsinstrumente der Marktwirtschaft	1
3.3.2	Unternehmensgründungen / Zusammenschlüsse prägen die Wirtschaft, Organisationsformen von Unternehmen und einige Instrumente der Unternehmensführung	- Kennt die Grundelemente der Marktwirtschaft sowie unternehmerischer Gesellschaften inkl. Unternehmensformen	1
3.3.3	Unternehmensstrategische Balance mit Niederschlag in Unternehmensvision, Mission und Umsetzung des betriebswirtschaftlich fokussierten CRM-Denkens	- Kann den Zielkonflikt zwischen dem vom Kunden erwarteten Service und den betriebswirtschaftlichen Zielsetzungen eines Unternehmens darstellen	2
3.3.4	Wirtschaftssektoren und deren Anteile an der Volkswirtschaft, Beschäftigtenzahlen im Contact Center Bereich	- Kennt die Anzahl Beschäftigten in der Contact Center Branche absolut und im Vergleich zu anderen Branchen / Wirtschaftssektoren	1
3.3.5	Betriebswirtschaftliches Denken und Handeln auch in Contact Centern, Bedeutung von Contact Centern in einer Marktwirtschaft	- Kann Contact Center im betriebs- und volkswirtschaftlichen Kontext positionieren (Dienstleistungen).	2
3.3.6	Vor- und Nachteile von verschiedenen Arten von Contact Centern (inkl. firmeneigenen bzw. unternehmensfremden)	- Kennt die verschiedenen Arten von CC im Markt und kann deren Vor- und Nachteile aufzeigen. (verschiedene Arten von CC; Profit Center, Cost Center, Service Center)	3
3.3.7	Messinstrumente als Führungsgrundlagen (Finanzkennzahlen, Fluktuationsrate, etc.)	- Kennt die Funktion und Struktur einer Kostenrechnung und kann deren Bedeutung auf Gruppenstufe einordnen	2

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
3.3.8	Planung und Budgetierung auch auf Teamstufe als Grundlage für erfolgreiches betriebswirtschaftliches Handeln	- Kann Grundlagen für die Finanzplanung und Budgetierung auf Teamstufe aufzählen und richtig positionieren	2
3.3.9	Rolle des Controllings und Einsatz von Controlling-Instrumenten für erfolgreiches wirtschaften	- Kennt die Instrumente eines Controllings im Contact Center und kann auf Gruppenstufe den nötigen Support geben.	3
3.3.10	Liefern von Controllingdaten und Auswerten auf Teamstufe	- Kann Controlling-Supportleistungen in einer Contact Center Gruppe erbringen, inkl. Eingliederung in Arbeits-Prozesse - Kann Prozessbeschreibungen im Controllingbereich lesen und zielgruppengerecht kommunizieren	2 2
3.3.11	Führen anhand von Kennzahlen	- Kann die Funktion von Kennzahlen beschreiben und einige Beispiele und Anwendungen aufzählen	2

4. Projektarbeit

Für den **Prüfungsteil 3**, der Projektarbeit, welche praxisnah ein aktuelles Thema im Unternehmen abbilden soll, sind die Vorlagen und das nachfolgend beschriebene Vorgehen einzuhalten.

Der Antrag zur Projektarbeit ist jeweils mit der Anmeldung in elektronischer Form der Prüfungskommission zuzustellen. Die Prüfungskommission entscheidet über die Freigabe des Antrages und meldet dies innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Einsendeschluss dem zuständigen Schulungsinstitut.

Die abzugebende Projektarbeit ist gemäss den folgenden Formatierungsvorgaben zu gestalten:

Umfang: max. 30 Seiten inkl. Beilagen
 Schriftart: Arial (westlich)
 Schriftgrösse/-grad: 10 Punkte
 Seiten: DIN A4 – Hochformat
 Seitenränder: Oben 2,5 cm
 Unten 2,0 cm
 Links 2,5 cm

Dazu kann die Vorlage von CallNet.ch genutzt werden.

Die Prüfungskommission behält sich das Recht vor, Anträge mit Begründung abzulehnen oder Änderungen zu empfehlen. Die Begleitung des Kandidaten, während der Diplomarbeit liegt in der ausschliesslichen Verantwortung des zuständigen Ausbildungsinstitutes.

Gleichzeitig mit der Einreichung des Antrages ist sicherzustellen, dass der Kandidat sich fristgerecht auf der Homepage des Verbandes (www.callnet.ch) für die Berufsprüfung anmeldet und die nötigen Nachweise gemäss Prüfungsordnung in elektronischer Form einreicht.

Nach der Freigabe des Antrages durch die Prüfungskommission, erhält der Kandidat die Anmeldebestätigung mit dem Einzahlungsschein für die Prüfungsgebühren, welche innert 30 Tagen zu begleichen sind.

Die Projektarbeit ist einmal in Papierform, unterschrieben und einmal in elektronischer Form der Prüfungskommission bis 30 Tage vor Prüfungstermin zukommen zu lassen.

5. Prüfung der einzelnen Kompetenzbereiche

Die Kompetenzbereiche werden wie folgt geprüft:

- Kernkompetenz in einer schriftlichen Prüfung über 3h in Prüfungsteil 2
- Fachkompetenz und Allgemeine Kenntnisse in einer schriftlichen Prüfung über 3h im Prüfungsteil 1
- Die Projektarbeit (über alle Kompetenzbereiche) im Prüfungsteil 3. Die Projektarbeit ist 30 Tage vor dem Prüfungstag zur Beurteilung einzureichen
- Präsentation der Projektarbeit mündlich über 1h im Prüfungsteil 4
- Leadership und Sozialkompetenz (alle Kompetenzbereiche) mündlich über 1h im Prüfungsteil 5

Die schriftliche Prüfung ist in folgende Teile gegliedert:

- Multiple-Choice
- Wissensfragen
- Mini-Cases

Die Beurteilung der Projektarbeit findet während den 30 Tagen vor dem Prüfungstermin statt.

Die Präsentation der Projektarbeit erfolgt in folgender Aufteilung:

- Präsentation der Projektarbeit 20 min.
- Fachgespräch 40 Min.

Die mündliche Prüfung über Leadership- und Sozialkompetenz erfolgt anhand von Praxisfällen und gliedert sich in Präsentationselemente sowie in Fachgespräche.

6. Schlussbestimmungen

6.1. Wer über ein Verbandszertifikat Call-Center Supervisor CallNet.ch verfügt, kann eine verkürzte Prüfung ablegen, sofern er oder sie das Zertifikat innerhalb der letzten fünf Jahren erhalten hat. Bei Bestehen dieser Prüfung mit der Durchschnittsnote 4,0 oder höher erhält der Kandidat oder die Kandidatin den Fachausweis ausgehändigt. Die verkürzte Prüfung besteht aus den Teilen 1 und 5 gem. Art. 5.11 der Prüfungsordnung.

6.2 Die vorliegende Wegleitung tritt mit der Genehmigung der Prüfungsordnung über die Berufsprüfung durch das BBT in Kraft.

6.3. Diese Wegleitung darf nicht ohne Einwilligung von Callnet.ch vervielfältigt oder wiedergegeben werden.

Zürich, 1.1.2007

Verband Callnet.ch

Der Präsident

Die Präsidentin der Prüfungskommission

Dieter Fischer

Angelika Mittermüller