

Entwicklungsprojekt **3.0.263**

Qualifizierung des Personals in Call-Centern

- Untersuchung der Entwicklung von Call-Centern in ihren Auswirkungen auf die Qualifizierung des Personals,
- Auswertung bisheriger Qualifikationsangebote für Mitarbeiter/-innen in Call-Centern,
- Erarbeitung von Empfehlungen für künftige Qualifikationsangebote (z.B. Einbeziehung von Inhalten zu Call-Centern in bestehende Ausbildungsberufe, Entwicklung eines eigenständigen Ausbildungsberufs für Mitarbeiter/-innen in Call-Centern oder Maßnahmen im Rahmen von Weiterbildung usw.)

Methoden: Auswertung von Fachliteratur und von Artikeln aus Zeitungen und Zeitschriften sowie Auswertung von Qualifizierungsangeboten für Mitarbeiter/-innen in Call-Centern, insbesondere Konzeption, Vorbereitung und Auswertung einer schriftlichen Befragung von IHKn zu Qualifizierungsangeboten für Mitarbeiter/-innen in Call-Centern.

Das BIBB bearbeitet bundesweite Aspekte; das Bundesland Mecklenburg-Vorpommern führt in Kooperation mit dem BIBB eine regionale Studie durch.

Hannelore Paulini-Schlottau

Laufzeit I-99 bis III-99

Bundesinstitut für Berufsbildung
Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn

Telefon: 0228 / 107 - 2423
E-Mail: [paulini-
schlottau@bibb.de](mailto:paulini-schlottau@bibb.de)

www.bibb.de