

Vorhaben Nr.:

3.0263

Titel:

Qualifizierung des Personals in Call Centern

Beteiligte:

- Industrie- und Handelskammer Neubrandenburg
- Institut für Bildungsforschung und Ausbilderqualifizierung der Wirtschaft – AQZ gGmbH, Güstrow

Wesentliche Veröffentlichungen:

- Qualifikationsanforderungen und Qualifizierungsmaßnahmen für das Personal in Call Centern. In: BWP 4 Jg. 28 (1999), Heft 4, S. 34 - 36
- Paulini, Hannelore: Call Center – Qualifikationsentwicklung in einem boomenden Markt. In: Dienstleistung und Qualifikation. Entwicklung, Bedarf, Perspektiven. Fachtagung BIBB-DAG am 30. Juni und 1. Juli 1999 im DAG-Haus Hamburg (Wissenschaftliche Diskussionspapiere Heft 49), 1999 Berlin, Bonn, S. 59 – 72
- Kruschel, Hannelore; Paulini-Schlottau, Hannelore: Aus- und Fortbildung für den Call Center-Bereich. BWP 3/2000

Das BIBB hat untersucht, welche Qualifikationsanforderungen in Call Centern bestehen, welche bisherigen Qualifizierungsmaßnahmen angeboten werden und welche Qualifizierungsstrategie in diesem wachsenden Bereich angestrebt wird. Dabei wurden Befragungen bei Call Center-Betreibern, Experten und Industrie- und Handelskammern durchgeführt.

Kurzdarstellung der Ergebnisse:

Das Spektrum der Qualifikationsanforderungen in Call Centern ist breit gefächert und lässt sich nicht einheitlich bestimmen. Es gibt Call Center mit einem hohen und solche mit einem niedrigen Anforderungsniveau, in Abhängigkeit von der Art der Aufgaben und der Branche. Ferner verändern und erweitern sich die Aufgaben ständig. Veränderungen der Qualifikationsanforderungen im Call Center-Bereich hängen damit zusammen, dass zukünftig andere Kommunikationswege erschlossen werden wie Fax, Video, Internet, E-Mail. Gleichzeitig werden sich auch die Aufgaben verändern: einfache Aufgaben werden standardisiert, wegfallen und/oder durch Sprachcomputer ersetzt. Dagegen werden voraussichtlich komplexere, höherwertige Aufgabenbündel die Kernaufgaben des Personals in Call Centern bilden.

Als fachliche Qualifikationen müssen Call Center-Mitarbeiter/-innen in erster Linie über kommunikative Kompetenz verfügen, die überwiegend durch Verkaufs- und Telefontraining erworben wird. Aber auch das Anwenden moderner Techniken, das Verfügen über Produkt- und Dienstleistungskenntnisse sowie das Kennenlernen des Call Center-Markts und des Call Center-Unternehmens sind relevant. Fachübergreifende oder Schlüsselqualifikationen spielen eine wichtige Rolle bei der Arbeit von Call Center-Mitarbeiter/-innen, insbesondere das Umgehen mit Stress und Konfliktsituationen, das Eingehen auf andere Menschen, die Fähigkeit zur Kooperation, das Denken in Zusammenhängen, die Fähigkeit zum ständigen Weiterlernen, Verantwortungs- und Entscheidungsfähigkeit, das rasche Einarbeiten in ständig neue Aufgaben sowie eine optimale Arbeitsplanung und Selbstorganisation.

Die bisherige Qualifizierung für Mitarbeiter/-innen in Call Centern erfolgt vorwiegend in einem Zertifikatslehrgang des DIHT, einer speziellen Trainingsmaßnahme nach §§ 48-52 SGB III (Sozialgesetzbuch), die vom Arbeitsamt vermittelt und finanziert wird. Dieser Zertifikatslehrgang zum Call Center-Agenten/zur Call Center-Agentin wird z.B. bei etwa der Hälfte der Industrie- und Handelskammern (IHKn) in fünf Bausteinen mit einer Dauer von insgesamt 180-240 Stunden angeboten. Aber auch freie Träger z.B. in Bremen und Mecklenburg-Vorpommern bieten Qualifizierungsmaßnahmen für Mitarbeiter/-innen in Call Centern mit einem anderen Konzept an. Die Qualifizierungsinhalte der Lehrgänge der unterschiedlichen Träger haben jedoch eine unterschiedliche Stundenanzahl (von 150 bis 640 Std. Dauer) und differierende Inhalte, die kein eindeutiges Qualifikationsprofil erkennen lassen. Es gibt aber auch Unternehmen, die für die Aufgaben im Call Center ausschließlich eine betriebsinterne Qualifizierung anbieten.

Bei den Vorstellungen über den geeigneten Qualifizierungsweg für Call Center-Mitarbeiter/-innen lässt sich die größte Übereinstimmung bei den Befragungspersonen bei der Befürwortung einer abschlussbezogenen Weiterbildung erkennen, aber auch die Entwicklung von Zusatzqualifikationen sowie eine Integration von Call Center-bezogenen Inhalten in bestehende, überwiegend kaufmännische Ausbildungsberufe findet Zustimmung. Für einen eigenständigen Ausbildungsberuf sprechen sich zwar 50% der befragten Call Center Betreiber aus, aber nur 26% der Experten und 18% der IHKn.

Ausgehend von den Ergebnissen wird sich hier für eine kurz- und mittelfristige Qualifizierungsstrategie für Mitarbeiter/-innen in Call Centern ausgesprochen:

Kurzfristig ist eine einheitliche Weiterbildung anzustreben. Einzelne Initiativen in Nordrhein-Westfalen und Mecklenburg-Vorpommern bestätigen diesen Trend, zunächst auf Kammerebene eine anerkannte Fortbildung zum Call Center-Agenten/zur Call Center-Agentin (nach § 46,1 BBiG) zu schaffen, um sie ggf. nach einer Bewährungszeit zu einem späteren Zeitpunkt in eine bundesweit gültige Fortbildungsregelung (nach § 46,2 BBiG) zu überführen.

Mittelfristig bietet sich im Ausbildungsbereich an,

- eine Zusatzqualifikation „Call Center-Einsatz“ für kaufmännische Auszubildende zu entwickeln, die während oder nach der Ausbildung absolviert und zertifiziert wird;
- standardmäßig bei einer Neuordnung von kaufmännischen Ausbildungsberufen eine Erweiterung um einen Pflichtbestandteil „Call Center-Einsatz“ vorzunehmen.

Vorstellungen über einen Ausbildungsberuf „Fachkraft bzw. Kaufmann/Kauffrau für den Call Center-Bereich“ können nur mittelfristig verfolgt werden, wenn sich eine breitere Zustimmung dafür findet. Unter Berücksichtigung der weiteren Entwicklung im Call Center-Bereich sind zwei Alternativen denkbar: Im Zusammenhang mit der Entwicklung eines kundenorientierten Querschnittsberufes „Dienstleistungskaufmann/-kauffrau“ oder mit der Schaffung mehrerer Ausbildungsberufe einer Dienstleistungsfamilie ist zu überlegen, ob der Call Center-Bereich hier einbezogen wird.