



Soziale Mindeststandards in Call Centern entwickeln und durchsetzen

Forum: Qualifizierung/ Ausbildung

1



- **Leitbild**
Qualifikation und Motivation der Beschäftigten entscheiden wesentlich über den Erfolg eines Call Centers. Qualifikation umfasst fachliche, kommunikative und soziale Kompetenz, die weit über eine schnell antrainierte Freundlichkeit hinausgeht. Call Center bieten berufliche Perspektiven.

2



- Anforderungen

- Unternehmen investieren in Aus- und Fortbildung;
- fachliche Kompetenz wird nicht vernachlässigt;
- überbetriebliche Fortbildungsangebote gewährleisten einen Qualitätsstandard;
- Aus- und Fortbildung orientieren sich an künftigen Entwicklungen;
- Aus- und Fortbildung wird Teamaufgabe.

3



- Mindeststandards

- Computergrundwissen (Europa-Führerschein zur IT)
 - Unternehmensunabhängig
 - für alle
- Nachweis/ Bescheinigung/ Zertifikat für erfolgte Schulungen
- Ausreichend Zeit für Schulung und zum Einüben, Unterstützung bei Nachfragen in der Anwendung
 - während der Arbeitszeit
- Zukünftige Entwicklungen bei Schulungen berücksichtigen
- Grundlagen zur Einarbeitung im Call Center
 - Incl. Gesundheit

4



Weitere Ergebnisse der Diskussion im Forum

TBS-Netz

- **Entwicklungsperspektiven**
 - Entwicklung „weg vom Telefon“ wird angestrebt
 - Entweder teilweise oder dauerhaft
 - Die Entwicklung kann als fachliche Weiterentwicklung oder in Hinblick auf Führung geschehen
 - Teamarbeit mit unterschiedlichen, verteilten Verantwortlichkeiten und gegenseitiger Unterstützung kann eine Entwicklungsperspektive sein. (Wichtig ist dabei ein gegenseitiges Nehmen und Geben)

5



Gesetzliche Grundlagen

TBS-Netz

- **Betriebsverfassungsgesetz**
 - Mitbestimmungsrecht gem. §§ 96 – 98 BetrVG
 - Mitbestimmungsrecht gem. § 87 (1) 6 BetrVG
- **Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann/ zur Kauffrau für Dialogmarketing vom 23. Mai 2006**
 - 3-jährige Ausbildung
- **Verordnung über die Berufsausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing vom 23. Mai 2006**
 - 2-jährige Ausbildung
- **Rahmenlehrplan für die Ausbildungsberufe Kaufmann/ Kauffrau für Dialogmarketing und Servicefachkraft für Dialogmarketing**
 - Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 08.03. 2006

6



Leitfragen für das Forum

TBS-Netz

- **Wie ist die Ausgangssituation in Call Centern?**
 - Wie erfolgt die Ausbildung im Betrieb? Was für Weiterbildungsmaßnahmen gibt es im Betrieb? Wie ist der Betriebsrat das Verfahren einbezogen?
 - Welche Entwicklungsmöglichkeiten bietet der Betrieb?
- **Was soll aus Sicht der Interessensvertretung/ Beschäftigten alles zur Weiterbildung gehören?**
 - Z. B. schriftliche und mündliche Informationen, Einweisungen, Coaching, Schulungen, E-Learning, Erfahrungsaustausch
 - Welche Themen/ Inhalte gehören zur Grundausstattung?
 - Z. B. Fachwissen, Kommunikation, DV ...
- **Welche Entwicklungsmöglichkeiten/ Karrierechancen soll es geben?**
- **Wie will sich der Betriebsrat/ Personalrat einbringen?**

7



Regelungsbereiche für Weiterbildung

TBS-Netz

- **Wie wird der Weiterbildungsbedarf ermittelt?**
 - z. B. mit Hilfe von Coaching oder Beurteilung
- **Wie erfolgt die zeitliche Planung?**
 - Wann? Wie lange? Während der Arbeitszeit?
- **Welcher Art ist die Schulung?**
 - Inhouse, extern, Frontalunterricht, Seminar, Workshop, Erfahrungsaustausch
- **Was sind die Inhalte?**
 - Fachthemen, Technikeinsatz, Qualitätsmerkmale, ...
- **Wer führt die Schulung durch? Wer nimmt teil?**
 - Interne oder externe Trainer, Auswahl der MitarbeiterInnen
- **Welche weiteren Regelungen sind zu beachten?**
- **Wie wird der Betriebsrat/ Personalrat einbezogen?**
- **Woran messen wir die Qualität der Weiterbildung?**
 - z. B. Mitarbeiterbefragung

8



Diskussion im Forum über Qualifikationsanforderungen

TBS-Netz

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Fachwissen• Kommunikation<ul style="list-style-type: none">• Ausdrucksfähigkeit, Gesprächsführung, Freundlichkeit, Schnelligkeit• Kundenorientierung, -betreuung, -bindung, -gewinnung• Sicherheit, Gesundheitsschutz bei der Arbeit<ul style="list-style-type: none">• Bildschirmarbeit, Sprechkompetenz, Stressbewältigung• Umgang mit schwierigen Kunden und Situationen | <ul style="list-style-type: none">• Unternehmensspezifisches Wissen<ul style="list-style-type: none">• Struktur und Aufbau des Unternehmens• Ansprechpartner vor Ort/ Fachbereich• Betriebliche Prozessorganisation• Qualitätssicherung• Anwendung der eingesetzten technischen Systeme• Projektarbeit• Vermarktung von Dienstleistungen |
|---|--|

Regelungen zur Qualifizierung für die Weiterbildung im Call Center auf Basis von Quality Monitoring, Coaching oder Beurteilung

9



Coaching im Call Center

TBS-Netz

- Wie sieht der Coaching Ablauf aus?
- Welche Rechte haben die MitarbeiterInnen im Rahmen dieses Ablaufs?
- Was sollen die Trainer beachten?
- Welche Schlüsse dürfen aus dem Coaching gewonnen werden? Welche Maßnahmen sind möglich?
- Was fließt an die Führungskräfte zurück? Welche Ergebnisse erhalten sie, um einen Verbesserungsprozess zu gestalten? Wie kann die Gruppe profitieren?
- Was wird aufgehoben/ dokumentiert? Was wird vernichtet?

10



Regelungsbeispiele für Coaching

TBS-Netz

- Ablauf erläutern, terminliche Vorankündigung (z. B. 1 Tag, 3 Tage)
 - Muss der Termin **vereinbart** werden?
 - Sitzt die Führungskraft daneben? (das Gespräch möglichst nicht aufzeichnen)
 - Gibt es ein Beurteilungssystem und welche Folgen hat das Coaching für die Beurteilung?
- Soll es einen Coachingbogen geben? Was steht darauf?
 - Was für eine Weiterbildungsmaßnahme soll es geben?
 - Wann gilt eine Qualifizierungsmaßnahme als genehmigt?
- Wie wird die erfolgte Durchführung der Weiterbildung dokumentiert?
- Soll etwas in der Personalakte abgelegt werden?
- Machen Führungskräfte, AusbilderInnen oder KollegInnen das Coaching?

11



Regelungsbeispiele für Coaching

TBS-Netz

- Wie weit kann die Gesprächssituation nachvollzogen werden?
 - Am einfachsten, wenn der Coach daneben sitzt
 - Deshalb keine Aufzeichnung, sondern mithören
 - Wenn das nicht durchgesetzt werden kann oder nicht erwünscht ist
 - zeitnahes Auswerten, entweder sofort oder spätestens am Folgetag
- Wenn es nicht gelingt einen Mitschnitt zu verhindern:
 - Zustimmung der MitarbeiterInnen
 - Vereinbarung mit MitarbeiterInnen, wann mitgeschnitten wird
 - Zeitfenster festlegen, 1 Stunde, vormittags, nachmittags, ganzer Tag?
 - Können MitarbeiterInnen ein mitgeschnittenes Gespräch löschen, weil sie es nicht für geeignet halten zum Coaching?
 - Auswahl des Gesprächs
 - Zufall oder können die MitarbeiterInnen auch Gespräche einbringen?

12