

Freie Ausbildungsplätze in der Call Center-Branche

Zum Beginn des Ausbildungsjahres 2007 sind noch hunderte Ausbildungsplätze als Kaufleute und Servicefachkräfte für Dialogmarketing zu vergeben. Mit über 1.000 Ausbildungsplätzen sind die beiden neuen Berufsbilder 2006 an den Start gegangen.

„Auch in diesem Jahr hoffen wir auf ein ähnlich erfreuliches Ergebnis,“ so Manfred Stockmann, Präsident des Call Center Forum Deutschland e.V., das die Ausbildungsberufe mit initiierte. „Der neue Beruf bietet viele Chancen – für die Branche und für die Jugendlichen. Wir wollen in den nächsten Jahren 50.000 neue Jobs schaffen. Dafür brauchen wir gut ausgebildeten Nachwuchs.“

Kaufleute und Servicefachkräfte kommunizieren und korrespondieren sicher und kompetent mit Kunden, beraten und helfen, präsentieren und verkaufen Produkte oder Dienstleistungen. „Die Arbeit am Telefon ist sicherlich ein wichtiger Teil,“ erklärt Stockmann, „zusätzlich sind Kaufleute für Dialogmarketing aber auch in der Lage zahlreiche Kommunikationskanäle konzeptionell optimal einzusetzen.“

Die staatlich anerkannte, duale Ausbildung zum Kaufmann für Dialogmarketing ist, genauso wie Ausbildung zur Servicefachkraft, auf die Bedürfnisse der Wachstumsindustrie Call Center abgestimmt. In der Berufsschule werden theoretische Hintergründe zu Arbeitsorganisation, Personalwirtschaft und Mitarbeiterführung, zu Vertrieb und Marketing sowie zu Controlling, Kosten- und Leistungsrechnung und IT vermittelt. In den Ausbildungsbetrieben lernen die angehenden Kaufleute die Kunden- Kommunikation, die Planung, Organisation und Evaluation von Kampagnen sowie Kundengewinnung und Angebotsgestaltung. Auch Personalbeschaffung, -einsatz und -einführung stehen auf dem betrieblichen Lehrplan. Auszubildende zu Servicefachkräften sind nach zwei

Jahren Spezialisten im telefonischen Umgang mit Kunden. Nach drei Jahren können die fertig ausgebildeten Kaufleute für Dialogmarketing in Agenturen als Disponent, Berater oder später in verantwortlichen Leitungsfunktionen eingesetzt werden. In der Industrie können Dialogmarketing-Spezialisten Help-Desks organisieren, Support-Hotline einrichten oder im Vertrieb arbeiten. Natürlich steht auch eine Karriere im Call Center als Agent oder Teamcoach bis hin zum Manager offen.



Top 50 CC ist eine Medieninitiative des

Das Call Center Forum Deutschland e.V. ist die größte Interessensplattform der Call Center Branche in Deutschland. Das CCF vertritt eine Vielzahl von Unternehmen, die 35 Prozent der deutschen Call Center Arbeitsplätze stellen. Im Mittelpunkt der Arbeit stehen Erfahrungs- und Informationsaustausch auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene. Gleichzeitig hat es sich das CCF zur Aufgabe gemacht, die Interessen in der sich stetig entwickelnden Call Center Branche zu bündeln und ein kompetenter Ansprechpartner für Interessenten, Multiplikatoren, Medien und Politik zu sein. Zu den bundesweit über 300 Mitgliedern zählen führende Unternehmen aus den Bereichen Handel, Banken und Versicherungen sowie aus dem Industrie- und Dienstleistungssektor. Neben großen Service Call Centern, wie beispielsweise SNT Deutschland oder buw, sind auch zahlreiche Unternehmen mit eigenen Inhouse Call Centern wie der Onlinebroker Cortal Consors, die db direkt oder T-Online vertreten. Gleiches gilt für Hersteller von Telekommunikationssystemen, wie zum Beispiel Aspect Software oder Siemens.

TOP 50 CC will das Image der Call Center Branche mit positiven Nachrichten aus der Welt des Dialogmarketing verändern. In dieser stark wachsenden Branche arbeiten knapp 400.000 Menschen – in ganz normalen Beschäftigungsverhältnissen. Sie nehmen Beschwerdeanrufe entgegen, helfen in Assistance-Centern bei Autopannen oder Notfällen, beraten Kunden bei komplexen Themenstellungen zu Produkten und Dienstleistungen und verkaufen Produkte an interessierte Verbraucher – in täglich ca. 20 Millionen Telefonaten allein in Deutschland.

// 2.222 Anschläge

Bilder zu Call Center-Situationen finden Sie im Internet unter:
www.tbn-pr.de/kd/ccf/

TBN Public Relations GmbH

Jens Fuderholz
Badstraße 13-15
90762 Fürth
E-Mail: ccf@tbn-pr.de

Telefon: 0911/977 916-0
Fax: 0911/977 916-19
www.tbn-pr.de/kd/ccf