

## **Call Center sind besser als ihr Ruf**

**Über 4.000 neue Arbeitsplätze, fünf soziale Aktionen, zwei neue Ausbildungsberufe – berichteten 50 gute Nachrichten der deutschen Call Center-Branche.**

Call Center sind Motoren der modernen Dienstleistungsgesellschaft. Gleich zwei Call Center schafften es in das Ranking der größten deutschen Arbeitsplatzbeschaffer der Wirtschaftswoche im Mai 2007. In drei neuen Call Center-Standorten und vielen Firmenvergrößerungen von Rügen bis Passau, Dortmund bis Dresden, wurden in den letzten 50 Wochen rund 4.000 neue Arbeitsplätze geschaffen. Die Ausbildungsberufe zu Kaufleuten und Servicefachkräften für Dialogmarketing wurden ins Leben gerufen, und wenn keine passende Berufsschule in der Nähe war, gründeten die Call Center kurzerhand ein privates Bildungszentrum. Auch für Menschen mit Behinderung und Azubis über 50 standen die Türen vieler Call Center offen.

„Eindrucksvoll haben wir gezeigt, dass Call Center aus einer modernen Dienstleistungsgesellschaft kaum wegzudenken sind, und es sich bei dem Beruf des Call Center-Agenten um eine wertvolle und vielfältige Tätigkeit handelt“, bekräftigt Manfred Stockmann, Präsident des Call Center Forum Deutschland e.V. (CCF). Top 50 CC war eine Medieninitiative des CCF, die mit positiven Nachrichten das Image der Call Center verbessern und mit Vorurteilen aufräumen sollte. „Unser Ziel war es, uns von den „schwarzen Schafen“ abzugrenzen und die guten Seiten einer modernen und stetig wachsenden Branche darzustellen“, so Stockmann weiter. Nach 50 Wochen und rund 15.000 erreichten Kontakten zu Multiplikatoren geht die Aktion jetzt mit einer positiven Bilanz zu Ende.

Die Call Center-Branche wuchs allein im letzten Jahr um 11 %. 2007 erwartet der Branchenverband Call Center Forum Deutschland e.V. (CCF) ein Wachstum von rund 5 % auf 420.000 Beschäftigte.



## 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.

// 1.804 Anschläge

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

### TBN Public Relations GmbH

Jens Fuderholz  
Badstraße 13-15  
90762 Fürth  
E-Mail: [ccf@tbn-pr.de](mailto:ccf@tbn-pr.de)

Telefon: 0911/977 916-0  
Fax: 0911/977 916-19  
[www.tbn-pr.de/kd/ccf](http://www.tbn-pr.de/kd/ccf)