

PRESSEINFORMATION

Bonn, 10. Juli 2006

CallCenter Akademie Saarland und Vivento Customer Services führt gemeinsames Zertifizierungstraining durch.

Saarbrücken, 10. Juli 2006 – Die CallCenter Akademie Saarland und Vivento Customer Services (VCS) haben ein gemeinsames Verfahren entwickelt, um die Teamleiter der VCS nach den Testkriterien der IHK Saarland zu zertifizieren. Damit werden erstmals betriebsinterne Elemente der Personalqualifizierung in ein offizielles Zertifizierungsverfahren integriert. Während die CallCenter Akademie Saarland hierdurch ihren Status als bundesweit führender Ausbilder festigt, kann die VCS Praxisbezug und Wirtschaftlichkeit ihres Personaltrainings optimieren.

Die teilnehmenden Teamleiter führen nach erfolgreichem Abschluss des Zertifikatstests den Titel „Call Center Teamleiter (IHK)“. Teilnahmevoraussetzung sind mindestens ein Jahr Berufserfahrung und die Teilnahme am Lehrgang mit insgesamt 210 Unterrichtseinheiten in fünf Modulen. Die VCS und die Akademie haben die Lehrinhalte hierbei so aufgeteilt, dass ein großer Teil des Lehrstoffes im Rahmen der innerbetrieblichen Personalentwicklung erworben werden kann. Die Prüfung der fachlichen und pädagogischen Eignung der von VCS bereits seit Jahren intern eingesetzten Trainer sowie die Zertifizierung erfolgt durch die IHK Saarland.

Joachim Molz, Geschäftsführer der CallCenter Akademie Saarland, erklärt das Konzept: „Ein großer Teil des VCS-Trainings ist deckungsgleich mit den Inhalten des DIHK-Teamleiter Konzeptes. Für die Lehrmodule Arbeitsrecht, Call-Center-Technik und Projektmanagement schulen wir die Teamleiter zentral im Saarland.“ Die Voraussetzungen seien günstig, ergänzt Molz: „Die VCS ist für uns ein natürlicher Partner, da dort bereits in der internen Schulung höchster Wert auf Qualität gelegt wird. Entsprechend stellen wir schon bei der Vorauswahl der Teilnehmer ein hohes Niveau fest.“

Peter M. Rütter, Leiter Personalentwicklung und Recht bei der VCS, ergänzt: „Wir haben mit diesem Modell die Möglichkeit, eigene Trainer und eigenes Know-How in unserer Arbeitsumwelt einzusetzen. Dies ermöglicht maximalen Praxisbezug und ist deutlich ökonomischer als vergleichbare Schulungsangebote. Auch die Akzeptanz bei unseren Mitarbeitern ist hoch, denn das Zertifikat genießt im Customer-Service-Geschäft die größte Anerkennung und steigert somit ihren Marktwert.“

Im laufenden Jahr werden 48 Zertifizierungen durchgeführt, nach Auskunft von Rütter wird die Anzahl möglicherweise noch erhöht. Auch für 2007 ist die Fortführung des Projektes fest vereinbart.

Über Vivento Customer Services:

Die Vivento Customer Services GmbH (VCS) wurde am 1. Januar 2004 als eine 100%ige Tochtergesellschaft der Deutschen Telekom gegründet. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Bonn bietet integrierte und individuelle Lösungen sowie Services in den Bereichen Customer Relationship Management und Vertrieb an. Über den gesamten bundesdeutschen Raum verteilt bilden 19 Standorte das Netzwerk der VCS, die derzeit ca. 3.500 hoch qualifizierte Mitarbeiter beschäftigt.

E-Mail: Presse-VCS@vivento-cs.de



Über die CallCenter Akademie Saarland:

Die CallCenter Akademie Saarland GmbH wurde Anfang 2000 von den Gesellschaftern Sparda Telefonservice GmbH, defacto GmbH und BFW Saarland GmbH gegründet. Im Bereich CC-Mitarbeiterqualifizierung ist sie mittlerweile führend in der Entwicklung und Durchführung „öffentlich rechtlicher Zertifikate“. So werden die Zertifikatsseminare Kundenberater, CallCenter Teamleiter, CallCenter Trainer, Kommunikationscoach ebenso wie die Aufstiegsfortbildungsprüfung CallCenter Fachwirt durchgeführt. Die von der Akademie angebotenen Zertifikatsseminare werden von Teilnehmer(innen) aus dem gesamten bundesgebiet besucht und auch ins Ausland (zuletzt Türkei) erfolgreich exportiert.

E-Mail: info@callcenterakademie-saar.de
www.callcenterakademie-saar.de