

CallCenter Manager erstmals IHK-zertifiziert – Absolventen der VCS geehrt

Saarbrücken 23.04.08. Mit einem neuen Fortbildungslehrgang zum CallCenter Manager (IHK) bietet die CallCenter Akademie Saarland erstmals erfahrenen Führungskräften der Branche eine anerkannte Qualifizierung zum Abteilungsleiter bzw. CallCenter-Leiter an. Auf der diesjährigen Bildungskonferenz in Saarbrücken haben die Absolventen des ersten Lehrganges, Führungskräfte von Vivento Customer Services, VCS, ihre Urkunden aus den Händen von Joachim Rippel, Minister für Wirtschaft und Wissenschaft des Saarlandes und Peter Nagel, Geschäftsführer der IHK Saarland, erhalten.

„Das Besondere an unserem neuen Weiterbildungsangebot ist, dass es nun auch für Führungskräfte mit besonderer Expertise und großer Erfahrung eine speziell auf alle operativ relevanten Aspekte in Call/Service Centern ausgerichtete Qualifizierung mit anerkanntem IHK-Abschluss gibt. Der Lehrgang enthält daher sowohl betriebswirtschaftliche wie auch Vertriebs- und Kommunikationsschwerpunkte; er thematisiert den sicheren Umgang mit modernen Informationstechnologien genauso wie Fragen des Personalmarketings und der Personalauswahl,“ erläutert Joachim Molz, Leiter der CallCenter Akademie Saarland.

Da die Anwendungsgebiete für die in Service Centern betriebswirtschaftlich Verantwortlichen sehr komplex sind, hat sich die VCS innerhalb ihres Aufbauprogrammes zum IHK-zertifizierten Abteilungsleiter/in für die enge Zusammenarbeit mit der CallCenter Akademie entschieden. „Dass unsere Mitarbeiter zu den ersten gehören, die dieses anspruchsvolle Programm absolvieren und die anspruchsvolle Prüfung geschafft haben, erfreut uns umso mehr, da gerade die Qualität des Personales ein wesentliches Differenzierungsmerkmal im gesamten Servicemarkt ist“, so Peter Rütter, bei der VCS verantwortlich für die Personalstrategie des Unternehmens. Mit der Ausbildung zum Abteilungsleiter ergänzt das Unternehmen konsequent seine Qualifizierungsprogramme für Führungskräfte.



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 führend in der Entwicklung und Durchführung öffentlich-rechtlicher Zertifikate. So werden die Zertifikatsseminare Kundenberater, CallCenter Teamleiter, CallCenter Trainer, Kommunikations-Coach ebenso wie die Aufstiegsfortbildungsprüfung CallCenter Fachwirt und erstmals auch CallCenter Manager durchgeführt. Die von der Akademie angebotenen Zertifikatsseminare werden von Teilnehmer(innen) aus dem gesamten Bundesgebiet besucht und erfolgreich ins Ausland (zuletzt Türkei) exportiert. (www.callcenterakademie-saar.de)

Die Vivento Customer Services GmbH wurde 2004 als 100prozentige Tochter der Deutschen Telekom gegründet. Sie ist eines der führenden Full-Service-Unternehmen in Deutschland mit derzeit 20 Standorten und einem Leistungsspektrum von Customer Services bis Digital Services. Kundenservice, Kundenbindungsmaßnahmen und Kampagnenmanagement sowie vertriebsunterstützende Maßnahmen gehören ebenso dazu wie Scan- und Dokumentenmanagementleistungen. (www.vivento-cs.de)