

## Beschreibung und Voraussetzungen

Mit der Weiterbildungsprüfung „Fachwirt für Teleservice und Kommunikation (IHK)“ haben die Industrie- und Handelskammern ihr Qualifizierungskonzept mit einem an Führungsaufgaben orientierten Abschluss nach oben hin sinnvoll ergänzt.

Die Abschlussprüfung vor der Industrie- und Handelskammer des Saarlandes setzt sich aus zwei Prüfungsteilen zusammen: Zunächst gilt es, sein Wissen zu übergreifenden Fragestellungen in Bezug auf das Management von Dienstleistungsunternehmen unter Beweis zu stellen, im Kammerdeutsch „Wirtschaftsbezogene Qualifikationen“ genannt. Nur wer hier besteht, kann sich den spezifischen Fragen stellen, für die eine Führungskraft im serviceorientierten Unternehmen Antworten finden sollte; in der zugehörigen Prüfungsordnung nennt sich dieser Teil „Handlungsfeldspezifische Qualifikationen“.

Zulassungsvoraussetzung zur ersten Teilprüfung ist eine erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung mit anschließender mindestens einjähriger einschlägiger Berufstätigkeit oder eine mindestens vierjährige einschlägige Berufstätigkeit. Zum zweiten Teil wird zugelassen, wer die erste Prüfung erfolgreich absolviert hat und zusätzlich zu den oben genannten Mindestforderungen ein weiteres Jahr Berufspraxis nachweisen kann.

Der Prüfungsvorbereitungslehrgang wird überwiegend als Fernlehrgang durchgeführt. Dabei startet sowohl die „Unterstufe“ als auch die „Oberstufe“ mit einer 2-tägigen Präsenzphase, welche im Weiterbildungszentrum der CallCenter Akademie Saarland, Saarbrücken, stattfindet.

Danach erfolgt die Wissensvermittlung durch „unterstützendes Fernlernen“. Die Teilnehmer bereiten die Themengebiete anhand von Skripten, Konzepten bzw. Handreichungen vor. Übungen und Aufgaben die anzufertigen sind und von den entsprechenden Fachreferenten ausgewertet werden, sichern den Lerntransfer.

### I. Wirtschaftsbezogene Qualifikationen (Unterstufe)

#### A) Volks- und Betriebswirtschaft

##### **Volkswirtschaftliche Grundlagen**

Markt, Preis und Wettbewerb  
Volkswirtschaftliche Gesamtrechnung  
Konjunktur und Wachstum  
Außenwirtschaft

##### **Betriebliche Funktionen und deren Zusammenwirken**

Ziele und Aufgaben der betrieblichen Funktionen  
Zusammenwirken der betrieblichen Funktionen

##### **Existenzgründung und Unternehmensrechtsformen**

Gründungsphasen  
Voraussetzung der Existenzgründung  
Rechtsformen

##### **Unternehmenszusammenschlüsse**

Formen der Kooperation  
Ziele der Kooperation  
Formen der Konzentration  
Unterscheidung und Ziele

#### B) Rechnungswesen

##### **Grundlegende Aspekte des Rechnungswesens**

Abgrenzung von Finanzbuchhaltung, Kosten- und Leistungsrechnung, Auswertungen und Planungsrechnen  
Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung  
Buchführungspflichten nach Handels- und Steuerrecht

Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze

##### **Finanzbuchhaltung**

Grundlagen  
Jahresabschluss  
Bilanz  
Gewinn und Verlustrechnung

##### **Kosten- und Leistungsrechnung (KLR)**

Einführung in die KLR  
Kostenartenrechnung  
Kostenstellenrechnung  
Kostenträgerzeit- und -stückrechnung  
Vergleich von Vollkosten- und Teilkostenrechnung

##### **Auswertung betriebswirtschaftlicher Zahlen**

Aufbereitung und Auswertung der Zahlen  
Rentabilitätsrechnungen

##### **Planungsrechnung**

Inhalt der Planungsrechnung  
Zeitliche Ausgestaltung

## C.) Recht und Steuern

### **Rechtliche Zusammenhänge**

BGB Allgemeiner Teil  
Rechtssubjekte  
Rechts- und Geschäftsfähigkeit  
BGB Schuldrecht  
Grundlagen  
Produkthaftung  
Kaufvertrag  
Weitere Vertragsarten  
Leistungsstörungen und Haftung  
BGB Sachenrecht  
Eigentum und Besitz  
Finanzierungssicherheiten  
Grundlagen Konkursrecht  
Handelsgesetzbuch  
Arbeitsrecht

Arbeitsvertragsrecht  
Betriebsverfassungsgesetz  
Grundlegende arbeitsrechtliche Schutzbestimmungen  
Grundsätze des Wettbewerbsrechts  
Grundsätze des Gewerberechts und der Gewerbeordnung  
**Steuerrechtliche Bestimmungen**  
Grundbegriffe des Steuerrechts  
Unternehmensbezogene Steuern  
Einkommensteuer  
Körperschaftsteuer  
Umsatzsteuer  
Grundsteuer  
Grunderwerbsteuer  
Erbchaft- und Schenkungsteuer  
Abgabenordnung

## D.) Unternehmensführung

### **Unternehmensführung**

Betriebsorganisation  
Unternehmensleitbild,  
Unternehmensphilosophie,  
Unternehmenskultur und Corporate Identity  
Strategische und operative Planung  
Aufbauorganisation  
Ablauforganisation  
Analysemethoden  
**Personalführung**  
Zusammenhang zwischen Unternehmenszielen,

Führungsleitbild und Personalpolitik

Arten von Führung  
Führungsstile  
Führen von Gruppen  
Personalplanung  
Personalbeschaffung  
Personalanpassungsmaßnahmen  
Entgeltformen

### **Personalentwicklung**

Arten  
Potenzialanalyse  
Kosten- und Nutzenanalyse der Personalentwicklung

## II. Handlungsfeldspezifische Qualifikationen (Oberstufe)

### A) Informationstechnologie, Telekommunikation und Elektronische Medien

CTI, ACD-Systeme, Dialing, Netzwerkstrategien, VoIP, Grundzüge der Übertragungstechnik,

### B) Vertriebsmanagement und Kommunikation

Methoden und Instrumente des Telefonmarketing und -vertrieb  
Methoden zur Marktanalyse und Marktentwicklung  
Marketing-, Vertriebsstrategien und ziele  
Marketinginstrumente  
Präsentations- und Moderationstechniken  
Vertriebskontrolle  
Kommunikation im Innen- und Außenverhältnis  
Reklamations- und Beschwerdemanagement  
Gesprächs- und Verhandlungsführung  
Umgang mit Veränderungen:  
- Change Management  
- Demographischer Wandel

### C) Schwerpunkte der angewandten Personalwirtschaft und Arbeitsorganisation

Personalmarketing und -beschaffung  
Arbeitseinsatzdispositionskonzepte und Einsatzplanungssysteme  
Personalentwicklung planen und durchführen  
Arbeitsrechtliche Bestimmungen und Mitbestimmung  
Arbeitszeitmodelle  
Entlohnungs- und Anreizsysteme  
Arbeits- und Gesundheitsschutz  
Spezielle Rechtsaspekte

### D) Schwerpunkte des angewandten Rechnungswesens und Controlling

Grundlagen der Kosten- und Leistungsrechnung  
Kostenstellen, -arten, -träger  
Ermittlung von Angebotspreisen  
Auslastungskontrolle  
Kennzahlensysteme  
- Ganzheitlicher Ansatz: Die BSC Balanced scorecard

## **Fachwirt für Teleservice und Kommunikation (IHK)**

### **Incl. Ausbildereignungsprüfung**

Anerkannter Abschluss als Zugangsvoraussetzung zum geplanten Bachelorstudium „ServiceCenter Manager“ an der Hochschule Saarbrücken, voraussichtlich ab WS 2010

### **Präsenz- und Fernlehrgang**

### **Seminarorganisation**

**Seminarort an Präsenztagen**  
CallCenter Akademie Saarland  
Konrad-Zuse-Str. 3a  
66115 Saarbrücken

**Seminarpreis**  
4.600,- € je Teilnehmer(-in)  
zzgl. MwSt. (Ratenzahlung möglich)  
sowie Prüfungsgebühren der IHK von

z. Zt. 281,- € auf Wunsch Ausbilder-  
eignungsprüfung,  
IHK Gebühren z. Zt. 89,00 €

### **Prüfungstermine**

**Wirtschaftsbezogener Teil: 21. Oktober 2010 vor der IHK in Saarbrücken**

**Spezifischer Teil: ab Juni 2011 vor der IHK in Saarbrücken – genauer Termin wird mit den Teilnehmer(innen) vereinbart.**

### **Abschluss**

IHK-Prüfung „Fachwirt für Teleservice und Kommunikation“.

Zusatzqualifikation: Wer die Prüfung zum Fachwirt für Teleservice und Kommunikation der IHK bestanden hat, ist von der schriftlichen Ausbildereignungsprüfung befreit.

**Dies gilt nicht für den praktischen Prüfungsteil.**

### **Akademie-Ansprechpartner**

Joachim Molz

Telefon (06 81) 6 853 853

E-Mail: [info@callcenterakademie-saar.de](mailto:info@callcenterakademie-saar.de) Internet: [www.callcenterakademie-saar.de](http://www.callcenterakademie-saar.de)  
[www.teamleiterforum.de](http://www.teamleiterforum.de) [www.bildungskonferenz.eu](http://www.bildungskonferenz.eu)

**Start: Präsenztage 4. und 5. Febr. 10**

### **Startphase in Saarbrücken**

Danach betreutes Eigenstudium über Skripte, Lehrunterlagen, Übungen und Lernerfolgskontrollen

### **Dauer:**

230 Seminareinheiten –

„Wirtschaftsbezogene Qualifikation“

ca. 230 Seminareinheiten –

230 Seminareinheiten „spezifischer Teil“

Das Seminar ist als Fernlehrgang geplant (8 Fernlernstunden je Woche).

Zu Beginn sowohl der Unterstufe als auch der Oberstufe, sind 2 Präsenztage in Saarbrücken eingeplant.