

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.

Um möglichst optimal auf diese Prüfungen vorzubereiten, ist auch der Kurs in zwei Abschnitte gegliedert, entsprechend der Prüfungsinhalte. Der zweite Teil des Kurses findet in Kooperation mit unterschiedlichen Call Centern statt, um praxisgerechte Aufgabenstellungen und Lösungswege vor Ort in die Schulung zu integrieren. Mit Bestehen der Prüfung ist auch der schriftliche Teil der Ausbildungsseignungsprüfung erfüllt. Die einzelnen Elemente stellen sich wie folgt dar:

I. Wirtschaftsbezogene Qualifikationen (Unterstufe)

A) Volks- und Betriebswirtschaft (40 Seminarstunden)

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

2.) Rechnungswesen (45 Seminarstunden)

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

3.) Recht und Steuern (80 Seminarstunden)

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
Erbschaft- und Schenkungsteuer
Abgabenordnung

3.) Unternehmensführung (65 Seminarstunden)

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

B) Vertriebsmanagement und Kommunikation

C) Schwerpunkte der angewandten Personalwirtschaft

D) Arbeitsorganisation

E) Schwerpunkte des angewandten Rechnungswesens und Controlling

Fachwirt für Teleservice und Kommunikation (IHK)

Anerkannter Abschluss als Zugangsvoraussetzung zum

Bachelor - Studium „ServiceCenter Manager“

(HTW Saarbrücken voraussichtlich ab WS 2010).

Incl. Ausbildereignungsprüfung

Fernlehrgang

Seminarorganisation

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

Seminarsonderpreis nur für Absolventen des IHK Zertifikatsseminares ServiceCenter Manager IHK
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 Internet: www.callcenterakademie-saar.de
www.teamleiterforum.de www.bildungskonferenz.eu

Seminartage und –zeiten

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 –
spezifischen Teil.

Das Seminar ist als Fernlehrgang
geplant (8 Fernlernstunden je Woche).
Zu Beginn des wirtschaftsbezogenen
Teils sind 2 Präsenztage in
Saarbrücken eingeplant.