akademie saarland:Layout 1 11.01.2010 13:13 Seite 20

Zehn Jahre CallCenter Akademie – Erfolgsfaktor qualifiziertes Personal

Seit 10 Jahren entwickelt die Akademie praxisorientierte Lernmodule. Die Palette des Angebotes reicht von Telefonkompetenz bis zum Teamcoaching, von Marketingthemen bis zum Personalmanagement. Kommen Sie in unser Trainingszentrum oder wir kommen in Ihr Unternehmen. Service pur sind die mit unseren Kunden durchgeführten Assessmentcenter.

Jährliche Akademie-initiativen und Veranstaltungen sind:

- Bildungskonferenz 2010 verbunden mit dem 10-jährigen Jubiläum der Akademie am 20. Mai 2010. www.bildungskonferenz.eu
- Vergabe des TEAMLEITER-AWARD. www.teamleiterforum.de
- Teamleiterforum 2010 am 16. und 17. September 2010

Sprechen Sie uns an, das Team der Akademie informiert Sie gerne.

Wie können Qualifizierung und Motivation branchenübergreifend gemessen und kontrolliert werden? Hilfen stellen hier die von der CallCenter Akademie, gemeinsam mit der Industrie- und Handelskammer (IHK) entwickelten Fortbildungs- und Zertifizierungsangebote dar.

Entwicklungsschmiede für IHK-Abschlüsse

Öffentlich-rechtliche IHK-Abschlüsse werden nach einem einheitlichen Standard durchgeführt. Im Vergleich zu anderen Zertifizierungsmöglichkeiten im ServiceCenter Bereich existieren hier bereits bundesweit und über die Branche hinaus bekannte und anerkannte Abschlüsse. Die Plattform der IHK bietet zudem die Chance, auch internationale Beachtung zu finden. In Kooperation mit den Unternehmen werden die vorhandenen Zertifikatsseminare gegebenenfalls aktualisiert oder bei Bedarf neue entwickelt. Um eine hohe Effizienz und optimalen Praxisbezug zu erreichen, können darüber hinaus betriebsinterne Elemente der Personalqualifizierung in ein offizielles Zertifizierungsverfahren eingebunden werden. (Kundenbeispiel: rund 150 Teamleiterzertifizierungen der Vivento Customer Services GmbH – VCS). Darüber hinaus bereitet die Akademie Teilnehmer auf die IHK-Prüfungen zum „Fachwirt für Teleservice und Kommunikation“, zur/zum Kauffrau/Kaufmann für Dialogmarketing und Servicefachkraft für Dialogmarketing vor. In Planung ist die Einführung des Studiengangs für ServiceCenter Manager (Bachelor), der ab Oktober 2010 an der Hochschule für Technik und Wirtschaft Saarbrücken als berufsintegrierendes Studium starten soll. Rund um das Thema „Ansiedlungsunterstützung von Kommunikationsunternehmen“ existiert eine enge Zusammenarbeit mit der gwSaar.

IHK-Zertifizierungsmöglichkeiten für Call- und ServiceCentermitarbeiter(-innen)

Management-qualifikationen	ServiceCenter Manager* (210 SE)	ServiceCenter Gesundheitsmanager* (200 SE)			
Spezielle Qualifi-kationen	CallCenter Trainer* Junior Trainer* (200 SE)	Kommunikations-coach* (54 SE)	ServiceCenter Controller* (74 SE)	Betrieblicher Gesundheits-berater* (76 SE)	Gesprächsfüh-rungskompetenz für HR-Berater* (70 SE)
Aufbau-qualifikation	CallCenter Teamleiter (210 SE)				
Basis-qualifikationen	CallCenter Agent (210 SE)	Kundenberater* (76 SE)			

* Die Entwicklung dieser Seminare erfolgte durch die CallCenter Akademie Saarland SE = Seminareinheit

CallCenter Akademie Saarland GmbH
Joachim Molz, GF

Konrad-Zuse-Str. 3a
66115 Saarbrücken

Tel. +49(0)681/6853853
Fax. +49(0)681/6853857

info@callcenterakademie-saar.de
www.callcenterakademie.eu