

## PRÜFUNGSORDNUNG

über die

### **Berufsprüfung für Contact Center Supervisor**

---

Gestützt auf Artikel 28 Absatz 2 des Bundesgesetzes über die Berufsbildung vom 13. Dezember 2002 erlässt die Trägerschaft nach Ziffer 1.2 folgende Prüfungsordnung:

## **1 ALLGEMEINES**

### **1.1 Zweck der Prüfung**

Mit dem Erwerb des eidgenössischen Fachausweises für Contact-Center Supervisor weist eine Person nach, dass sie in der Berufspraxis im Contact-Center-Bereich und durch theoretische Bildung Qualifikationen und Kompetenzen erworben hat, die sie zur Wahrnehmung höherer beruflicher Aufgaben und Verantwortung befähigen.

Die Person beweist durch das Erwerben des Fachausweises, dass sie das notwendige Wissen, das theoretische und praktische Verständnis sowie die methodischen und kommunikativen Fähigkeiten hat, die für die erfolgreiche Führung eines Teams in einem Contact Center oder Contact Center ähnlichem Betrieb erforderlich sind.

Sie kennt die Grundsätze der Personalführung, Grundlagen der modernen Kommunikation und verfügt über die in der Contact Center Branche nötigen Fachkenntnisse.

### **1.2 Trägerschaft**

1.21 Die folgende Organisation der Arbeitswelt bildet die Trägerschaft:

CallNet.ch.

1.22 Die Trägerschaft ist für die ganze Schweiz zuständig.

## **2 ORGANISATION**

### **2.1 Zusammensetzung der Prüfungskommission**

- 2.11 Die Durchführung der Prüfung wird einer Prüfungskommission übertragen. Sie setzt sich aus fünf Mitgliedern zusammen und wird durch den Vorstand von CallNet.ch für eine Amtsdauer von 3 Jahren gewählt.
- 2.12 Die Prüfungskommission konstituiert sich selbst. Sie ist beschlussfähig, wenn die Mehrheit der Mitglieder anwesend ist. Beschlüsse erfordern das Mehr der Anwesenden. Bei Stimmengleichheit entscheidet die oder der Vorsitzende.

### **2.2 Aufgaben der Prüfungskommission**

#### **2.21 Die Prüfungskommission**

- a) erlässt die Wegleitung zur Prüfungsordnung;
- b) setzt die Prüfungsgebühren gemäss Gebührenregelung vom 31. 12. 1997 des Bundesamtes für Berufsbildung und Technologie (BBT) fest;
- c) setzt den Zeitpunkt und den Ort der Prüfung fest;
- d) bestimmt das Prüfungsprogramm;
- e) veranlasst die Bereitstellung der Prüfungsaufgaben und führt die Prüfung durch;
- f) wählt die Expertinnen und Experten und setzt sie ein;
- g) entscheidet über die Zulassung zur Prüfung sowie über einen allfälligen Prüfungsausschluss;
- h) entscheidet über die Abgabe des Fachausweises;
- i) behandelt Anträge und Beschwerden;
- j) sorgt für die Rechnungsführung und die Korrespondenz;
- k) entscheidet über die Anerkennung von Leistungen anderer Abschlüsse;
- l) berichtet den übergeordneten Instanzen und dem BBT über ihre Tätigkeit;
- m) sorgt für die Qualitätsentwicklung und -sicherung.

- 2.22 Die Prüfungskommission kann die Rechnungsführung und die Korrespondenz der Geschäftsstelle des CallNet.ch-Verbandes übertragen.

### **2.3 Öffentlichkeit / Aufsicht**

- 2.31 Die Prüfung steht unter Aufsicht des Bundes. Sie ist nicht öffentlich. In Einzelfällen kann die Prüfungskommission Ausnahmen gestatten.
- 2.32 Das BBT wird rechtzeitig zur Prüfung eingeladen und mit den Prüfungsakten bedient.

### **3 AUSSCHREIBUNG, ANMELDUNG, ZULASSUNG, KOSTEN**

#### **3.1 Ausschreibung**

3.11 Die Prüfung wird mindestens 5 Monate vor Prüfungsbeginn in allen drei Amtssprachen ausgeschrieben.

3.12 Die Ausschreibung orientiert zumindest über

- die Prüfungsdaten
- die Prüfungsgebühr
- die Anmeldestelle
- die Anmeldefrist

#### **3.2 Anmeldung**

Die Anmeldung enthält:

- a) eine Zusammenstellung über die bisherige berufliche Ausbildung und Praxis;
- b) Kopien der für die Zulassung geforderten Ausweise und Arbeitszeugnisse;
- c) Angabe der Prüfungssprache;
- d) Kopie eines amtlichen Ausweises mit Foto,
- e) Antrag Projektarbeit.

#### **3.3 Zulassung**

3.31 Zur Prüfung wird zugelassen, wer

- a) ein Fähigkeitszeugnis einer mindestens dreijährigen Grundbildung, einen Fachausweis, ein Maturitätszeugnis (alle Typen), ein vom Bund anerkanntes Handelsdiplom oder einen gleichwertigen Ausweis besitzt und sich zu Prüfungsbeginn über eine mindestens zweijährige Berufspraxis im Contact-Center-Bereich ausweisen kann;

oder

- b) sich zu Prüfungsbeginn mindestens über 4 Jahre Berufspraxis im Contact-Center-Bereich ausweisen kann;

und

- c) die Verbandsprüfung Call-Center-Agent bestanden hat oder Gleichwertigkeitsbestätigungen vorweisen kann.“

Vorbehalten bleibt die fristgerechte Überweisung der Prüfungsgebühr nach Ziff. 3.41 und die rechtzeitige Abgabe der Projektarbeit.

3.32 Über die Gleichwertigkeit von ausländischen Ausweisen entscheidet das BBT.

- 3.33 Der Entscheid über die Zulassung zur Prüfung wird der Bewerberin oder dem Bewerber mindestens drei Monate vor Beginn der Prüfung schriftlich mitgeteilt. Ein ablehnender Entscheid umfasst eine Begründung und eine Rechtsmittelbelehrung, welche die Beschwerdebehörde und die Beschwerdefrist nennt.

### **3.4 Kosten**

- 3.41 Die Kandidatin oder der Kandidat entrichtet nach bestätigter Zulassung die Prüfungsgebühr. Ein allfälliges Materialgeld wird separat erhoben.
- 3.42 Wer nach Ziff. 4.2 fristgerecht zurücktritt oder aus entschuldbaren Gründen von der Prüfung zurücktreten muss, dem wird der einbezahlte Betrag unter Abzug der entstandenen Kosten rückerstattet.
- 3.43 Wer die Prüfung nicht besteht, hat grundsätzlich keinen Anspruch auf Rückerstattung.
- 3.44 Die Prüfungsgebühr für Kandidierende, welche die Prüfung wiederholen, wird im Einzelfall von der Prüfungskommission unter Berücksichtigung des Prüfungsumfangs festgelegt.
- 3.45 Für die Ausfertigung des Fachausweises und die Eintragung in das Register der Fachausweisinhaberinnen und -inhaber werden Gebühren erhoben. Diese übernimmt CallNet.ch.
- 3.46 Auslagen für Reise, Unterkunft, Verpflegung und Versicherung während der Prüfung gehen zulasten der Kandidierenden.

## **4 DURCHFÜHRUNG DER PRÜFUNG**

### **4.1 Aufgebot**

- 4.11 Eine Prüfung wird durchgeführt, wenn nach der Ausschreibung mindestens 20 Kandidierende die Zulassungsbedingungen erfüllen.
- 4.12 Die Kandidatin oder der Kandidat kann sich in einer der drei Amtssprachen Deutsch, Französisch oder Italienisch prüfen lassen.
- 4.13 Die Kandidatin oder der Kandidat wird mindestens 2 Monate vor Beginn der Prüfung aufgeboten. Das Aufgebot enthält:
- a) das Prüfungsprogramm mit Angaben über Ort und Zeitpunkt der Prüfung sowie die zulässigen und mitzubringenden Hilfsmittel;
  - b) das Verzeichnis der Expertinnen und Experten.
- 4.14 Ausstandsbegehren gegen Expertinnen und Experten müssen mindestens 30 Tage vor Prüfungsbeginn der Prüfungskommission eingereicht und begründet werden. Diese trifft die notwendigen Anordnungen.

### **4.2 Rücktritt**

- 4.21 Die Kandidatin oder der Kandidat kann ihre oder seine Anmeldung bis 10 Wochen vor Beginn der Prüfung zurückziehen.
- 4.22 Später ist ein Rücktritt nur bei Vorliegen eines entschuldbaren Grundes möglich.
- Als entschuldbare Gründe gelten namentlich:
- a) unvorhergesehener Militär-, Zivilschutz- oder Zivildienst;
  - b) Krankheit, Unfall oder Mutterschaft;
  - c) Todesfall im engeren Umfeld.
- 4.23 Der Rücktritt muss der Prüfungskommission unverzüglich schriftlich mitgeteilt und belegt werden.

### **4.3 Ausschluss**

- 4.31 Von der Prüfung ausgeschlossen wird, wer:
- a) unzulässige Hilfsmittel verwendet;
  - b) die Prüfungsdisziplin grob verletzt;
  - c) die Expertinnen und Experten zu täuschen versucht.

- 4.32 Der Ausschluss von der Prüfung muss von der Prüfungskommission verfügt werden. Bis ein rechtsgültiger Entscheid vorliegt, hat die Kandidatin oder der Kandidat Anspruch darauf, die Prüfung unter Vorbehalt abzuschliessen.

#### **4.4 Prüfungsaufsicht, Expertinnen und Experten**

- 4.41 Mindestens eine fachkundige Aufsichtsperson überwacht die Ausführung der Prüfungsarbeiten. Sie hält ihre Beobachtungen schriftlich fest.
- 4.42 Mindestens zwei Expertinnen oder zwei Experten nehmen die mündlichen Prüfungen ab, beurteilen die Leistungen und legen gemeinsam die Note fest.
- 4.43 Mindestens zwei Expertinnen oder zwei Experten beurteilen die Prüfungsarbeiten und legen gemeinsam die Note fest.
- 4.44 Verwandte sowie gegenwärtige und frühere Vorgesetzte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kandidatin oder des Kandidaten treten bei der Prüfung als Expertinnen und Experten in den Ausstand.

#### **4.5 Abschluss und Notensitzung**

- 4.51 Die Prüfungskommission beschliesst im Anschluss an die Prüfung an einer Sitzung über das Bestehen der Prüfung. Die Vertreterin oder der Vertreter des BBT wird an diese Sitzung eingeladen.
- 4.52 Verwandte sowie gegenwärtige und frühere Vorgesetzte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kandidatin oder des Kandidaten treten bei der Entscheidung über die Verleihung des Fachausweises in den Ausstand.

## 5 PRÜFUNGSTEILE UND ANFORDERUNGEN

### 5.1 Prüfungsteile

5.11 Die Prüfung umfasst folgende Teile und dauert:

Prüfungsteil	Art der Prüfung	Zeit
1 Allgemeiner Teil	Schriftlich (Gewicht 1)	3 h
2 Berufsfeldbezogener Teil	Schriftlich (Gewicht 2)	3 h
3 Projektarbeit	Schriftlich (Gewicht 2)	30 Seiten vorgängig einzureichen
4 Präsentation der Projektarbeit und Fachgespräch	Mündlich (Gewicht 1)	1 h
5 Leadership- und Sozialkompe- tenz	Mündlich (Gewicht 1)	1 h
Total		8 h

5.12 Jeder Prüfungsteil kann in Positionen und allenfalls in Unterpositionen unterteilt werden. Diese Unterteilung legt die Prüfungskommission fest.

### 5.2 Prüfungsanforderungen

5.21 Der detaillierte Prüfungsstoff ist in der Wegleitung zur Prüfungsordnung nach Ziff. 2.21 Bst. a aufgeführt.

5.22 Die Prüfungskommission entscheidet über die Gleichwertigkeit abgeschlossener Prüfungsteile bzw. Module anderer Prüfungen auf Tertiärstufe sowie über die allfällige Dispensation von den entsprechenden Prüfungsteilen der vorliegenden Prüfungsordnung.

## 6 BEURTEILUNG UND NOTENGEbung

### 6.1 Beurteilung

6.11 Unterpositions- und Positionsnoten werden mit ganzen und halben Noten nach Ziff. 6.2 bewertet.

- 6.12 Die Note eines Prüfungsteils ist das Mittel aller Positionsnoten. Sie wird auf eine Dezimalstelle gerundet. Führt der Bewertungsmodus ohne Positionen direkt zur Note eines Prüfungsteils, so wird diese nach Ziff. 6.2 erteilt.
- 6.13 Die Gesamtnote ist das gewichtete Mittel aus den Noten der einzelnen Prüfungsteile. Sie wird auf eine Dezimalstelle gerundet.

## 6.2 Notenwerte

Die Leistungen werden mit Noten von 6 bis 1 bewertet. Die Note 4 und höhere bezeichnen genügende Leistungen; Noten unter 4 bezeichnen ungenügende Leistungen. Andere als halbe Zwischennoten sind nicht zulässig.

## 7 BESTEHEN UND WIEDERHOLEN DER PRÜFUNG

### 7.1 Bedingungen zum Bestehen der Prüfung

- 7.11 Die Prüfung ist bestanden, wenn
- in den Prüfungsteilen 2, 3 und 5 mindestens die Note 4.0 erzielt wird und
  - die Gesamtnote mindestens 4.0 beträgt und
  - in keinem Prüfungsteil die Note unter 3.0 liegt
- 7.12 Die Prüfung gilt als nicht bestanden, wenn die Kandidatin oder der Kandidat
- sich nicht rechtzeitig abmeldet;
  - ohne entschuldbaren Grund nicht dazu antritt;
  - ohne entschuldbaren Grund nach Beginn zurücktritt;
  - von der Prüfung ausgeschlossen werden muss.

### 7.2 Prüfungszeugnis

Die Prüfungskommission stellt jeder Kandidatin oder jedem Kandidaten ein Prüfungszeugnis aus. Diesem können zumindest entnommen werden:

- die Noten in den einzelnen Prüfungsteilen und die Gesamtnote;
- das Bestehen oder Nichtbestehen der Prüfung;
- bei Nichterteilung des Fachausweises eine Rechtsmittelbelehrung.



### **7.3 Wiederholung**

- 7.31 Wer die Prüfung nicht bestanden hat, kann die Prüfung zweimal wiederholen.
- 7.32 Wiederholungsprüfungen beziehen sich nur auf jene Prüfungsteile, in denen nicht mindestens die Note 4,0 erzielt wurde.
- 7.33 Für die Anmeldung und Zulassung gelten die gleichen Bedingungen wie für die erste Prüfung.

## **8 FACHAUSWEIS, TITEL UND VERFAHREN**

### **8.1 Titel und Veröffentlichung**

- 8.11 Wer die Prüfung bestanden hat, erhält den eidgenössischen Fachausweis. Dieser wird vom BBT ausgestellt und von dessen Direktorin oder dessen Direktor und der Präsidentin oder dem Präsidenten der Prüfungskommission unterzeichnet.
- 8.12 Die Fachausweisinhaberinnen und -inhaber sind berechtigt, folgenden geschützten Titel zu führen:
- **Contact Center Supervisor mit eidgenössischem Fachausweis**
  - **Contact Center Supervisor avec brevet fédéral**
  - **Contact Center Supervisor con attestato professionale federale**

Als englische Übersetzung wird „**Contact Center Supervisor with Advanced Federal Certificate of Higher Vocational Education and Training**“ empfohlen.

- 8.13 Die Namen der Fachausweisinhaberinnen und -inhaber werden veröffentlicht und in ein vom BBT geführtes Register eingetragen, das allen zur Einsicht offen steht. Vorbehalten bleiben die Bestimmungen der Gesetzgebung über den Datenschutz.

## **8.2 Entzug des Fachausweises**

- 8.21 Das BBT kann einen auf rechtswidrige Weise erworbenen Fachausweis entziehen. Die strafrechtliche Verfolgung bleibt vorbehalten.
- 8.22 Der Entscheid des BBT kann innert 30 Tagen nach seiner Eröffnung an das Bundesverwaltungsgericht weitergezogen werden.

## **8.3 Beschwerderecht**

- 8.31 Gegen Entscheide der Prüfungskommission wegen Nichtzulassung zur Prüfung oder Verweigerung des Fachausweises kann innert 30 Tagen nach ihrer Eröffnung beim BBT Beschwerde eingereicht werden. Diese muss die Anträge der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers und deren Begründung enthalten.
- 8.32 Über die Beschwerde entscheidet in erster Instanz das BBT. Sein Entscheid kann innert 30 Tagen nach Eröffnung an das Bundesverwaltungsgericht weitergezogen werden.

## **9 DECKUNG DER PRÜFUNGSKOSTEN**

### **9.1 Ansätze, Abrechnung**

- 9.11 Der Vorstand CallNet.ch legt auf Antrag der Prüfungskommission die Ansätze fest, nach denen die Mitglieder der Prüfungskommission sowie die Expertinnen und Experten entschädigt werden.
- 9.12 Der CallNet.ch-Verband trägt die Prüfungskosten, soweit sie nicht durch die Prüfungsgebühr, den Bundesbeitrag und andere Zuwendungen gedeckt sind.
- 9.13 Für die Festsetzung des Bundesbeitrags wird dem BBT nach dessen Richtlinien nach Abschluss der Prüfung eine detaillierte Abrechnung eingereicht.

## **10 SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

### **10.1 Übergangsbestimmungen**

- 10.11 Die erste Prüfung nach dieser Prüfungsordnung findet im Jahr 2007 statt.
- 10.12 Wer über ein Verbandszertifikat Call-Center Supervisor CallNet.ch verfügt, kann eine verkürzte Prüfung ablegen, sofern er oder sie das Zertifikat innerhalb der

letzten fünf Jahren erhalten hat. Bei Bestehen dieser Prüfung mit der Durchschnittsnote 4,0 oder höher erhält der Kandidat oder die Kandidatin den Fachausweis ausgehändigt. Die verkürzte Prüfung besteht aus den Teilen 1 und 5 gem. Art. 5.11.

#### 10.2 Inkrafttreten

Diese Prüfungsordnung tritt mit der Genehmigung des BBT in Kraft.

### 11 ERLASS

Adligenswil, 5. März 2007

CallNet.ch  
Swiss Contact Center Association

Sign. Dieter Fischer  
Präsident

Sign. Angelika Mittermüller  
Vorstand/Präsidentin der Prüfungskommission

Diese Prüfungsordnung wird genehmigt.

Bern, 2. Mai 2007

BUNDESAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE

Die Direktorin:

Sign. Dr. Ursula Renold