

## callnet.ch – Factsheet

**Seit der Gründung am 1. Dezember 1997 verbessert callnet.ch als Branchenverband der Schweizer Contact Center die Qualität für Konsumenten, Auftraggeber und Kundenberater und fördert gleichzeitig das Image der Contact Center Branche.**

In der heutigen Kommunikationsgesellschaft sind Qualitätssicherung und professioneller Kundendialog für ein Unternehmen von zentraler Bedeutung. Die kompetente und positive Ansprache von Kunden und Partnern ist inzwischen ein entscheidender Faktor für alle Unternehmen und Organisationen. Wer sein Umfeld richtig anspricht, kann sich viele unnötige Arbeitsgänge ersparen. Wer kompetent und professionell kommuniziert, leistet einen wichtigen Beitrag zum reibungslosen und positiven Umgang mit Kunden, Lieferanten, Konsumenten, Partnern, Mitarbeitenden, Dritten usw.

Vor diesem Hintergrund ist der Einsatz des Branchenverbandes callnet.ch zur Qualitätssicherung und zur Professionalisierung des Kundendialogs sowohl für die einzelnen Unternehmen als auch für die gesamte Wirtschaft wichtig und wertvoll. Das intensive und vielfältige Engagement von callnet.ch, den Kundendialog als Disziplin zu fördern, tragen deshalb immer mehr Früchte – so auch innerhalb des Verbandes, in dem ein regelmässiger Know-how- und Informationsaustausch stattfindet, der allen Mitgliedern dient. Davon profitieren nicht bloss die Contact Center Branche, sondern alle Branchen der Wirtschaft. Kundendialog ist in unserer kommunikationsgesteuerten und arbeitsteiligen Wirtschaft ein Schlüsselfaktor. In Zukunft wird er weiter an Bedeutung gewinnen.

### **Ihre Vorteile als callnet.ch-Mitglied:**

Dank unserem Newsletter und anderen regelmässigen Informationen sind Sie immer darüber im Bilde, was sich in der Branche gerade tut.

Sie können – sofern Sie unseren Ehrenkodex unterzeichnet haben auf die Whitelist aufnehmen lassen, womit Ihre ausgehenden Telefonnummern vom Swisscom-Spamfilter nicht mehr blockiert werden. Dieser Dienst ist als zusätzliches kostenpflichtiges Abonnement erhältlich und setzt die Mitgliedschaft bei callnet.ch voraus.

Sie können mitreden und mitbestimmen, wo der Verband sich kurz-, mittel- und langfristig engagieren soll.

Sie profitieren von zahlreichen Gratiseintritten und Vergünstigungen bei unseren Events.

Sie erhalten kostenlos das «Contact Management Magazine CMM» (ein bis zehn Exemplare, je nach Unternehmensgrösse).

Sie erhalten kostenlos ein Exemplar des «Marketing + Kommunikation» (M+K).

Sie können nach Absprache das Logo von callnet.ch in Ihren Flyern etc. verwenden.

### **callnet.ch: Von Experten für Experten**

callnet.ch ist der Verband der Schweizer Contact Center. Er vereinigt Experten des Kundendialog-Managements.

Als Mitglied wollen wir jedes Unternehmen, das direkt oder indirekt in dieser Branche oder in einer benachbarten Branche tätig ist, und unsere Grundwerte lebt.

Wir unterstützen und beraten unsere Mitglieder bei ihren vielfältigen Herausforderungen:

- Wir stellen die Weiterbildung der Mitarbeitenden sicher und entwickeln diese weiter.
- Wir vertreten die Interessen unserer Branche gegenüber Öffentlichkeit, Politik und Sozialpartnern.
- Wir vernetzen unsere Mitglieder.
- Wir setzen und verteidigen Standards für die Branche.

Die Verbandsmitglieder und ihre Bedürfnisse stehen im Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns.

Wir kommunizieren ehrlich gegenüber unseren Mitgliedern und Geschäftspartnern und erreichen durch Fairness und Akzeptanz ein Klima des Vertrauens.

Wir streben nach ständiger Verbesserung und steter Weiterentwicklung.

## **callnet.ch – Qualitätssicherung**

In den vergangenen Jahren hat callnet.ch zur Professionalisierung des Kundendialogs bereits zahlreiche Massnahmen getroffen. Einer weiteren, erfolgreichen Qualitätssicherung steht nichts mehr im Weg. Nachfolgend werden die verschiedenen Tools kurz erläutert:

### **Ehrenkodex**

Beim Ehrenkodex handelt es sich um einen von callnet.ch im Jahr 2007 geschaffenen Ordnungsrahmen für Telefonaktivitäten von Contact Centern. Die Unternehmen verpflichten sich zu einem seriösen Verhalten im Zusammenhang mit Eigenwerbung und Kundenakquise.

Contact Center dürfen gemäss dem Ehrenkodex lediglich Aufträge entgegennehmen, für deren Erledigung das Unternehmen über die erforderliche Infrastruktur und das erforderliche Know-how verfügt. Eine vertrauliche Behandlung von Kundeninformationen sowie eine fachkundige Beratung werden ebenfalls explizit durch den Ehrenkodex garantiert.

### **Whitelist**

Bei der Whitelist handelt es sich um eine Auflistung von Unternehmen, die sich dem Ehrenkodex verpflichtet haben. Swisscom anerkennt sie und berücksichtigt die ausgehenden Nummern. Dies führt dazu, dass die Nummern der callnet.ch-Mitglieder, die den Ehrenkodex unterschrieben haben und das zusätzlich zur callnet.ch-Mitgliedschaft kostenpflichtige Abonnement gelöst haben, den Swisscom-Spamfilter ungehindert passieren und den Endkunden erreichen können.

### **Lauterkeitskommission**

Seit 2011 unterstützt callnet.ch durch einen Experten die Schweizerische Lauterkeitskommission (SLK). Diese will Konsumenten und Wirtschaft vor unlauterer Werbung schützen.

### **Events und Know-how Austausch**

Regelmässiger Informations- und Know-how-Austausch zu aktuellen Contact Center-Themen finden unter anderem durch die callnet.ch-Talks, Circles und Safaris statt. Dies bietet unseren Mitgliedern eine attraktive und kostengünstige Networking-Plattform.

## **callnet.ch – Weiterbildung**

callnet.ch bietet auf Stufe Supervisor/Teamleiter wie auch auf Stufe Agent ein attraktives Angebot mit Zertifizierung.

### **Contact Center Supervisor mit eidg. Fachausweis**

Contact Center Supervisor sind in der Lage, Führungs- und Planungsaufgaben in einem Contact Center zu übernehmen. Im Vorbereitungslehrgang zur eidgenössischen Prüfung werden folgende Themenschwerpunkte behandelt:

- Grundlagen der Organisation und Prozesse im Contact Center
- Marketing und Kommunikation
- Technologie, Datenschutz/Recht, BWL/VWL
- Knowledge-Management
- Wissensvermittlung und Coaching von Mitarbeitern
- Personalprozesse mit den Schwerpunkten Führung und Entwicklung
- Workforce Management, Reporting und Steuerung des Erfolgs.

Den Teilnehmern des Lehrgangs werden praxisnah die wichtigsten Methoden- und Handlungskompetenzen vermittelt, damit sie eine hohe Qualität im Betrieb eines modernen Contact Centers sicherstellen können. callnet.ch bietet den Vorbereitungslehrgang an und führt die Prüfung im Auftrag des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) durch.

### **Vorbereitungslehrgang zur Prüfung Call Center Agent callnet.ch**

Aufgrund der wiederkehrenden Nachfrage nach einer öffentlichen Weiterbildung als Vorbereitung auf die Verbandsprüfung steht neuerdings ein spannendes Blended Learning-Angebot zur Verfügung. Dabei wechseln sich kurzweilige E-Learnings mit Live-Online-Sessions und praxisnahen Simulations-Übungen ab. Dieses Angebot steht allen Privat- und Unternehmenskunden offen.

Folgende Schwerpunktthemen stehen im Fokus:

- Grundlagenwissen für Contact Center-Agenten
  - Professionelle Umgangsformen am Telefon
  - Effektiv kommunizieren durch passende Wortwahl
- Aufbauwissen für Contact Center-Agenten
  - Das perfekte Service-Gespräch
  - Vertrieb im Service – Verkaufschancen im Inbound optimal nutzen
  - Beschwerden meistern – Umgang mit schwierigen Anrufen
  - Erfolgreiche Terminvereinbarung und Verkauf am Telefon

### **Prüfung Call Center Agent callnet.ch**

Mit Abschluss der Verbandsprüfung kennen die Mitarbeitenden die Regeln der Kommunikation am Telefon. Dazu werden die Kommunikationskompetenzen betreffend Gesprächsführung am Telefon, Fragetechniken, Einwands- und Reklamationsbehandlung geprüft. In vier Dialogen werden die gängigsten Situationen im Contact Center – Beratung, Verkauf, Reklamation, Umfrage – simuliert. Mit dem Verbandszertifikat können die Absolventen belegen, dass sie die relevanten Kommunikationskompetenzen beherrschen und den Kontakt mit dem Kunden im Sinne einer hochstehenden Dienstleistungsmentalität gestalten können. callnet.ch organisiert die Prüfung und führt diese öffentlich oder firmenintern durch.

## Interessensvertretung und Kommunikation

callnet.ch ist das Sprachrohr der Branche und setzt sich für diese ein. Der Verband wahrt die Interessen der Contact Center gegenüber Öffentlichkeit, Medien, Politik und Sozialpartnern. Dazu hat er verschiedene Instrumente entwickelt:

- callnet.ch hat zusammen mit contactswiss und der Gewerkschaft Syndicom einen allgemein verbindlichen Branchen-GAV abgeschlossen. Damit kann der Verband die Interessen der Kontaktcenter wirksam vertreten.
- Im Rahmen der Parlamentarischen Gruppe Kundendialog treffen sich ausgewählte National- und Ständeräte vom ganzen politischen Spektrum regelmässig für den Austausch mit callnet.ch. Das ist eines unserer Instrumente, mit dem wir darauf hinwirken, dass neue Gesetze die Bedürfnisse der Branche auch wirklich berücksichtigen.
- Und zu guter Letzt steht callnet.ch auch im regelmässigen Austausch mit Journalisten. Im Vordergrund stehen Fachmagazine, aber auch im Kontakt mit Publikumsmedien setzt sich der Verband für das Image der Branche ein.

### Kontakt

callnet.ch  
Flurstrasse 93, 8047 Zürich  
Telefon 044 520 36 40  
sekretariat@callnet.ch, [www.callnet.ch](http://www.callnet.ch)