

## Durchführung des Lehrganges

- total 28 Kurstage (live) und 4 Kurshalbtage (online)
- jeweils freitags und samstags
- zwischen Juni und Januar

## Subvention durch den Bund

Seit Januar 2018 werden Absolvierende von Kursen, die sich auf eine eidgenössische Prüfung vorbereiten, finanziell bis zu 50% unterstützt.

Mehr Informationen zum Lehrgang Contact Center Supervisor und dessen Kosten auf unserer Webseite:  
[www.callnet.ch/contact-center-supervisor-fa](http://www.callnet.ch/contact-center-supervisor-fa)



## Ihre Ansprechperson

Markus Hungerbühler  
Geschäftsführer callnet.ch  
[markus.hungerbuehler@callnet.ch](mailto:markus.hungerbuehler@callnet.ch)  
Telefon 044 520 36 40  
Mobile 078 717 17 77



# Erfolgreich zum Fachausweis Lehrgang Contact Center Supervisor



**callnet.ch**  
Swiss Contact Center Association

## An wen richtet sich der Lehrgang?

Supervisoren, auch als Team- oder Gruppenleiter bezeichnet, sind im Contact Center für die Leitung eines Teams von Agenten verantwortlich. Herausfordernd an dieser Position ist die Vielseitigkeit der Rollen, müssen Supervisoren doch neben Motivatoren, Coaches, Trainer, Fachexperten, Analytiker und Planer wahre Multitasking-Talente sein. Sie sind massgeblich für den Erfolg des Contact Centers verantwortlich. Aber wo finden sich Contact Center Mitarbeiter mit diesen Qualitäten? Oftmals werden Top-Performer-Agenten befördert, weil sie Unternehmen, Produkte und Prozesse am besten kennen und aufgrund ihrer oft jahrelangen Erfahrung das operative Tagesgeschäft perfekt beherrschen. Meist fehlen aber Führungs-, Organisations-, Kommunikations- und Entwicklungskompetenzen.

Diese Lücke schliesst der Contact Center Supervisor-Lehrgang, an dessen Ende die eidgenössische Prüfung steht. Mit dem praxisnahen und auf Contact Center ausgerichteten Aufbau von Kernkompetenzen in den Bereichen Führung, Mitarbeiterentwicklung und Mitarbeitercoaching werden die zukünftigen Supervisoren auf die Aufgabenvielfalt vorbereitet. Abgerundet wird das ganze durch Kursinhalte, die ein tiefgehendes Verständnis der Planung und Steuerung des Contact Center-Erfolgs ermöglichen. Dazu gehört auch das Verständnis von Zusammenhängen aus betriebswirtschaftlicher, marketingbezogener, rechtlicher und technologischer Sicht. Der Lehrgang bereitet die Teilnehmenden sicher, kompetent und praxisnah auf die Berufsprüfung zur Erlangung des Fachausweises vor.

## Kursinhalte

### Organisation

- Aufbau- und Ablauf-Organisation
- Technologie und Prozesse
- Dimensionierung und Einsatzplanung
- Funktionen und Stellenprofile
- Selektion von Mitarbeitern

### Führung & Qualitätssicherung

- Kommunikation in der Mitarbeiterführung
- Qualitätssicherung
- Training und Coaching
- Steuerung mit Kennzahlen

### Marketing

- Grundlagen Inbound-Marketing
- Customer Experience und Customer Journey

### Recht

- UWG und Ehrencodex
- Grundlagen Arbeitsrecht

## Zulassungsbedingungen

Gemäss Prüfungsordnung wird zum Lehrgang zugelassen, wer

- ein Fähigkeitszeugnis einer mindestens dreijährigen Grundbildung, einen Fachausweis, ein Maturitätszeugnis, ein vom Bund anerkanntes Handelsdiplom oder einen gleichwertigen Ausweis besitzt und zu Prüfungsbeginn eine mindestens zweijährige Berufspraxis im Contact Center Bereich ausweisen kann

oder

- zu Prüfungsbeginn mindestens vier Jahre Berufspraxis im Contact Center Bereich ausweisen kann und die Verbandsprüfung zum Call Center Agent bestanden hat oder eine Gleichwertigkeitsbestätigung vorweisen kann.