

# **Wegleitung**

## **Contact Center Supervisor\*in FA**

### **Berufsprüfung mit eidgenössischem Fachausweis**

Ausgabe 2021

## Inhaltsverzeichnis

<b>Erläuterungen zur Wegleitung .....</b>	<b>3</b>
<b>Ziele der Berufsprüfung .....</b>	<b>3</b>
<b>Aufbau der Wegleitung .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Kernkompetenzen .....</b>	<b>4</b>
1.1. Rollenverständnis für Führungskräfte .....	4
1.2. Teamleitung / Personalführung und Führungsinstrumente .....	5
1.3. Wissen weitergeben, Mitarbeiter anleiten .....	7
<b>2. Fachkompetenzen .....</b>	<b>8</b>
2.1. Arbeitsprozesse und Personalentwicklung .....	8
2.2. Kommunikation .....	10
2.3. Marketing .....	11
<b>3. Allgemeine Kenntnisse .....</b>	<b>12</b>
3.1. Technologie .....	12
3.2. Datenschutz / Recht .....	13
3.3. BWL / VWL .....	14
<b>4. Projektarbeit .....</b>	<b>16</b>
<b>5. Prüfung der einzelnen Kompetenzbereiche .....</b>	<b>17</b>
<b>6. Schlussbestimmungen .....</b>	<b>18</b>
6.1. Verkürzte Prüfung .....	18
6.2. Inkrafttreten .....	18
6.3. Copyright .....	18

## **Erläuterungen zur Wegleitung**

Diese Wegleitung beinhaltet die Lernziele der Prüfung Contact Center Supervisor\*in FA und regelt zusammen mit der Prüfungsordnung für die Prüfung Contact Center Supervisor\*in FA den Prüfungsinhalt und -ablauf zur Erlangung des eidgenössischen Fachausweises Contact Center Supervisor\*in.

Die Wegleitung tritt nach der Genehmigung der Prüfungsordnung über die Berufsprüfung durch das SBFJ in Kraft.

## **Ziele der Berufsprüfung**

Die Kandidat\*innen beweisen durch das Erwerben des Fachausweises, dass sie das notwendige Wissen, das theoretische und praktische Verständnis sowie die methodischen und kommunikativen Fähigkeiten besitzen, die für die erfolgreiche Führung von Teams in einem Contact Center oder Contact Center-ähnlichen Betrieb erforderlich sind.

Sie kennen dazu insbesondere die Grundsätze der Personalführung, Grundlagen der Kommunikation als Führungskraft und Grundlagen der Mitarbeiterentwicklung, Grundkenntnisse ICT im Contact Center und verfügen über die in der Contact Center Branche nötigen Fachkenntnisse.

## **Aufbau der Wegleitung**

Die Wegleitung Contact Center Supervisor\*in FA ist in vier Kompetenzbereiche aufgeteilt:

1. Kernkompetenzen
2. Fachliche Kompetenzen
3. Allgemeine Kenntnisse
4. Projektarbeit

Die Kernkompetenzen beinhalten die Aufgaben von Contact Center Supervisor\*innen als Führungskräfte im Contact Center.

Die fachlichen Kompetenzen beinhalten das Wissen und die Fähigkeiten, welche Contact Center Supervisor\*innen unterstützend zu den Kernkompetenzen zur Erfüllung der Aufgaben benötigen.

Die allgemeinen Kenntnisse beinhalten begleitende Themen in der Ausübung der Tätigkeit als Contact Center Supervisor\*innen.

In jedem Kompetenzbereich sind die Themenschwerpunkte, die entsprechenden Lerninhalte und die dazugehörigen Lernziele definiert.

Die Lerninhalte beschreiben die Themen auf dem Weg zum Ziel, die Lernziele die zu erreichenden Zustände.

Für die Einstufung der Lernziele wird folgende Taxonomie angewendet:

- 1 Kennen / Wissen
- 2 Anwenden / Können
- 3 Analysieren / Verändern

## 1. Kernkompetenzen

### 1.1. Rollenverständnis für Führungskräfte

Schwerpunkte:

- Was heisst Führen, was verändert sich mit der Übernahme einer Führungsrolle?
- Welches Führungsverständnis habe ich und was ist gefordert?
- Führung nach oben / nach unten
- Was heisst Führen in einem Contact Center (CC)?
- Wie gehe ich mit schwierigen Führungssituationen um?
- Wie verhalte ich mich im Führungsalltag?
- Was bedeutet Leadership?

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
1.1.1	Anforderungen an eine*n Contact Center Supervisor*in (CCSV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt Ziele und Aufgaben der Mitarbeiterführung im Umfeld eines Contact Centers</li> <li>• Kennt das Anforderungsprofil als Führungsperson</li> <li>• Kann die eigene Funktion als Führungsperson definieren</li> <li>• Kennt seine eigenen Stärken und Schwächen in der Führung von Mitarbeiter*innen</li> <li>• Kann Erkenntnisse aus Selbstbild und Fremdbild im Alltag umsetzen</li> <li>• Kann das eigene Verhalten in der Führung situationsgerecht anpassen</li> <li>• Kennt Entscheidungstechniken</li> <li>• Kann Entscheidungen treffen und Massnahmen in die Wege leiten</li> </ul>	1  1 3 1 3 3 2 3
1.1.2	Regelkreis der Führung Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung (AKV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt Führungssituationen im Contact Center-Alltag</li> <li>• Kennt den Regelkreis der Führung</li> </ul>	1 1
1.1.3	Führungsstile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die Unterschiede der vier Führungsstile (kooperativ, autoritär, patriarchalisch, laissez-faire) und kann diese beschreiben</li> <li>• Kann den situativen Einsatz der vier Führungsstile begründen</li> <li>• Kann verschiedene Führungsstile situativ anwenden</li> </ul>	2 3 3
1.1.4	Führungsmodelle, u.a. Management by Objectives (MbO) und gängige Führungsinstrumente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt das Führungsmodell MbO mit dem Zielsetzungs- und Zielvereinbarungsprozess sowie die Zielüberprüfung (mit geeigneten Instrumenten)</li> <li>• Kann nach MbO führen und Mitarbeiter begleiten</li> </ul>	2 2

## 1.2. Teamleitung / Personalführung und Führungsinstrumente

Schwerpunkte:

- Wie schaffe ich funktionierende Team-Strukturen?
- Welche CC-spezifischen Führungsinstrumente gibt es?
- Wie setze, vereinbare, kontrolliere und bewerte ich Zielvorgaben?
- Wie schaffe ich eine Feedbackkultur als Nährboden erfolgreicher Personalführung und Motivation für meine Mitarbeiter\*innen?
- Wie gehe ich mit Stress um?
- Wie schaffe ich Freiräume zum Führen?
- Wie kann ich abschalten und regenerieren?

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
1.2.1	Intrinsische und extrinsische Motivation im CC, Maslowsche Bedürfnishierarchie, Zwei-Faktoren-Theorie (Motivation-Hygiene-Theorie) von Frederick Herzberg, Anreizsysteme im CC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die relevanten Motivationsfaktoren im CC und weiss, wie er diese beeinflussen kann</li> <li>• Kennt die Theorie der Maslowschen Bedürfnishierarchie sowie die Zwei-Faktoren-Theorie (Motivation-Hygiene-Theorie) von Frederick Herzberg</li> <li>• Kennt verschiedene Anreizsysteme und kann ihren Nutzen beurteilen und stufengerecht umsetzen</li> <li>• Kann sich und andere motivieren</li> </ul>	1 1 2 2
1.2.2	Führungsinstrumente im CC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt Contact Center-spezifische Führungsinstrumente (Coaching Side by Side, Call-Monitoring, Micro-Teaching, E-Learning, Blended Learning, etc.)</li> </ul>	2
1.2.3	Mitarbeiter-Förderung, Potentialerkennung, Teamentwicklung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann anhand einer Aufgabenstellung geeignete Teams zusammenstellen, die Stärken und Schwächen des Einzelnen erkennen</li> <li>• Kennt den Teamentwicklungsprozess</li> <li>• Kann den Teamentwicklungsprozess mit geeigneten Massnahmen begleiten</li> <li>• Kennt Konfliktsituationen eines Teams und kann geeignete Massnahmen treffen und umsetzen</li> </ul>	3 1 2 3
1.2.4	Führungssituationen im CC (Schichtbetrieb, Kundenorientierung, Servicekultur, Einbezug der Technologie etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die speziellen Bedingungen der Führung im CC</li> <li>• Kann die Führung im Umfeld eines CC wahrnehmen</li> <li>• Kann spezifische Führungssituationen planen und umsetzen, z.B. Führung von Mitarbeiter*innen im HomeOffice</li> </ul>	1 2 2
1.2.5	Feedbackregeln	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die Feedbackregeln und kann diese anwenden</li> </ul>	2

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
1.2.6	Zeitmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann Zeitmanagement auf die eigene Situation handlungsorientiert anwenden</li> <li>• Kennt Instrumente zum Setzen von Prioritäten (Eisenhower-Prinzip, ABC-Analyse, Pareto)</li> </ul>	2  2
1.2.7	Stress und Konflikte im CC, Stressbewältigung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die Ursachen von Stress und wie Stress entsteht</li> <li>• Kennt die wichtigsten Stress-Bewältigungsstrategien und setzt diese proaktiv ein</li> </ul>	1  3
1.2.8	Mobbing, sexuelle Belästigung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die Auswirkungen von Mobbing und Extremsituationen</li> <li>• Kennt die gängigsten Formen von Mobbing und sexueller Belästigung und kann geeignete Massnahmen treffen</li> </ul>	1  2

### 1.3. Wissen weitergeben, Mitarbeiter anleiten

Schwerpunkte:

- Lernziele erstellen / Lerninhalte definieren und aufbereiten
- Lerneinheiten strukturieren
- Lernmethoden auswählen und einsetzen
- Lerneinheiten ergebnisorientiert auswerten
- Einsatz von geeigneten Hilfsmitteln
- Praxisorientiert anleiten und Lernprozesse begleiten

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
1.3.1	Aufbau von Lernzielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann Lernziele erstellen und Lerninhalte aufbereiten</li> </ul>	2
1.3.2	Lektionengestaltung (Motivationsteil, Input-Teil, Transfervorbereitung, Lernzielkontrolle)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann Lerneinheiten strukturieren</li> </ul>	2
1.3.3	Lernmethoden und Lerntechniken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann geeignete Lernmethoden auswählen und einsetzen</li> <li>• Kann Lerneinheiten ergebnisorientiert auswerten</li> <li>• Kennt die verschiedenen Lerntypen</li> <li>• Kann situativ mit verschiedenen Lerntypen umgehen und die geeigneten Methoden anwenden</li> </ul>	2 2 2 3
1.3.4	Mögliche Lernhilfen (E-Paper, E-Learning, digitale Tools, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt geeignete Lernhilfen und kann sie adäquat einsetzen</li> </ul>	2
1.3.5	Lerntransfer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann praxisorientiert anleiten und Lernprozesse begleiten</li> </ul>	2
1.3.6	Lernfördernde Kultur und Umgebung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weiss, was es für eine lernfördernde Kultur und Umgebung braucht</li> </ul>	1

## 2. Fachkompetenzen

### 2.1. Arbeitsprozesse und Personalentwicklung

Schwerpunkte:

- Grundlagen der Organisation
- Organisatorische Integration des CC im Unternehmen
- Prozesse und Abläufe / Funktionen
- Personaleinsatzplanung und Schichtmodelle
- Personalprozesse “von der Selektion bis zur Entlassung“
- Ergonomie am Arbeitsplatz, Akustik, Beleuchtung

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
2.1.1	Organisationslehre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann für ein Contact Center relevante Organisationsbegriffe erklären</li> <li>• Kann anhand von Organigrammen Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten und Unternehmensbereiche aufzeigen</li> </ul>	1 1
2.1.2	Workflow, Callflow, Dataflow und Prozessmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann Contact Center spezifische Arbeitsprozesse und -abläufe stufengerecht analysieren und beurteilen und gegebenenfalls optimieren</li> <li>• Kann zur Verfügung stehende Sach- und personelle Mittel aufgabenbezogen einsetzen</li> <li>• Kann den Nutzen von standardisierten Abläufen für den Kunden und das Unternehmen beschreiben</li> <li>• Kann ein einfaches Flowchart zeichnen</li> </ul>	3 2 2 2
2.1.3	Grundsätze des Knowledge Managements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die Grundsätze des Knowledge Managements</li> </ul>	1
2.1.4	Prozesslandkarte und Workloadberechnung gemäss Erlang C	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann eine Prozesslandkarte lesen</li> <li>• Kennt Workloadberechnung gemäss Erlang C</li> <li>• Kann eine CC-Organisation aufgrund von Workload-Vorgaben dimensionieren</li> <li>• Kann eine vorhandene CC-Organisation bewerten</li> </ul>	1 2 2 3
2.1.5	Schichtmodelle und Rahmenbedingungen (gesetzliche Vorschriften etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt verschiedene Schichtmodelle</li> <li>• Kennt die Rahmenbedingungen für Schichteinsätze</li> <li>• Kennt Hilfsmittel der Personaleinsatzplanung</li> <li>• Kennt die Rahmenbedingungen für Schichteinsätze</li> </ul>	1 1 1 1



Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
2.1.6	Personalprozesse im CC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die einzelnen Phasen des Personalprozesses <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalgewinnung</li> <li>• Personalförderung</li> <li>• Personalerhaltung</li> <li>• Personalfreisetzung</li> </ul> </li> <li>• Kann eine geeignete Ressourcenplanung vornehmen und den laufenden Gegebenheiten anpassen</li> </ul>	1  3
2.1.7	Stellenbeschreibung & Arbeitszeugnis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann eine Stellenbeschreibung erstellen und ein Rekrutierungsgespräch strukturieren</li> <li>• Kann Arbeitszeugnisse interpretieren und verfassen</li> </ul>	2  2
2.1.8	Mitarbeiter-Entwicklungsplan und CC-Ausbildungsangebote	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt Laufbahn- und Entwicklungsplanung und kann entsprechende Massnahmen einleiten</li> </ul>	2
2.1.9	Qualifikationsgespräch, Vorbereitung und Durchführung der Mitarbeiterbeurteilung, Zielsetzungen nach SMART	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann Qualifikationen selbständig vorbereiten, durchführen und die nötigen Massnahmen sicherstellen</li> <li>• Kann Ziele gem. SMART definieren</li> <li>• Kann Zielvorgabe-Gespräche vorbereiten und durchführen</li> </ul>	2  3 2
2.1.10	Ergonomie am Arbeitsplatz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die wesentlichen ergonomischen Kriterien gem. SUVA-Richtlinien für die Gestaltung eines Contact Center Arbeitsplatzes</li> <li>• Kann Ursachen von Haltungsschmerzen und –schäden erkennen und weiss, wie man ihnen begegnet</li> </ul>	2  3

## 2.2. Kommunikation

Schwerpunkte:

- Gekonntes Kommunizieren von Geschäfts- und Arbeitsprozessen / Abläufen auf Teamstufe mit Mitarbeitenden / Vorgesetzten
- Präsentationstechnik
- Grundlagen der Gesprächsführung insbesondere „Schwierige Gespräche führen“ sowie Beschwerde-Management und Sitzungen leiten
- Grundlagen der schriftlichen Kommunikation (Anwendung in Berichten, E-Mails, Briefen usw.)
- Mitarbeitergespräche effizient und gezielt führen
- Kann mit Konfliktsituationen umgehen
- Nonverbale Kommunikation

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
2.2.1	Präsentationstechnik und Rhetorik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die wichtigsten Präsentationsformen und -medien</li> <li>• Kann eine Präsentation vorbereiten und durchführen</li> <li>• Kann mit den gängigen Visualisierungsmitteln umgehen</li> </ul>	1 2 2
2.2.2	Planen und Durchführen von Sitzungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann eine Team-Sitzung vorbereiten und effizient leiten</li> </ul>	2
2.2.3	Gesprächsführung in speziellen Situationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann schwierige Gespräche mit Mitarbeitern führen (Konflikt, Verwarnung, Entlassung)</li> <li>• Kann verständlich argumentieren und formulieren</li> <li>• Kennt die nonverbalen Signale und kann diese situativ analysieren und anwenden</li> </ul>	2 2 2
2.2.4	Informations- und Kommunikationskompetenz im Team	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann die Information innerhalb des Teams zeitgerecht sicherstellen</li> <li>• Weiss, wie man in einer Besprechung von Geschäfts- und Arbeitsprozessen auf Teamstufe kommuniziert</li> <li>• Kann klare Aufträge erteilen und Informationswege festlegen</li> </ul>	2 2 2
2.2.5	Beschwerdemanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann schwierige Gespräche mit Kunden zielorientiert führen</li> </ul>	2
2.2.6	Geschäftskorrespondenz (Briefe, E-Mails)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die Aspekte des verständlichen Schreibens</li> <li>• Kennt die Regeln der modernen Geschäftskorrespondenz und kann diese in der Praxis anwenden</li> </ul>	1 2

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
2.2.7	Konfliktmanagement	• Kennt verschiedene Konfliktbewältigungstechniken und kann diese anwenden	2
		• Kann in Konfliktsituationen zielorientiert vermitteln	2
		• Kennt eigenes Konfliktverhalten und kann dies laufend optimieren	3

### 2.3. Marketing

Schwerpunkte:

- 7 P's mit Schwergewicht auf Promotion
- Definitionen Marktkennziffern, Märkte, Teilmärkte und Zielgruppen
- Kommunikationsinstrumente
- Einbettung der CC in Marketingaktivitäten
- Direktmarketing als Instrument
- Direktmarketing (Dialogmarketing) und dessen Anforderungen an den CC Betrieb und Kampagnen
- Kampagnen zielgerichtet umsetzen (Produktivität vs. Qualität)

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
2.3.1	Marketingtheorie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die Grundlagen des Marketing</li> <li>• Entwicklung des Marketing</li> <li>• Formen des Marketing</li> <li>• Marketing B2B, B2C</li> <li>• Marketing-Mix</li> <li>• Dienstleistungsmarketing</li> </ul>	1
2.3.2	Marketinginstrumente und deren Auswirkung auf ein CC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die Grundelemente verschiedener Marketing-kommunikations-Instrumente und deren Auswirkung auf ein Contact Center</li> </ul>	2
2.3.3	Kampagnen-Management im Direct Marketing (DM)	• Kennt den Stellenwert, den Ablauf und die Wirkungsweise von DM-Kampagnen	1
		• Kennt Hilfsmittel und Instrumente zur Umsetzung von Kampagnen	1
		• Kann aufzeigen, welchen Beitrag ein CC im Bereich des Marketing leisten kann	1
		• Kennt moderne Kommunikationsmittel im Marketing	1
2.3.4	Gesprächsleitfaden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann einen Gesprächsleitfaden erstellen (Terminvereinbarung, Umfrage, Verkauf)</li> </ul>	3

### 3. Allgemeine Kenntnisse

#### 3.1. Technologie

Schwerpunkte:

- Grundlagen IT-Architekturen im CC-Umfeld
- CC-relevante Anwendungen
- Nutzen der technologischen Hilfsmittel
- Auswertungen / Statistiken
- Technologie und Trends im CC

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
3.1.1	Netzwerkkarte, Eigenheiten LAN/WAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann Netzwerkkarte lesen und erklären</li> <li>• Kennt die wichtigsten Begriffe, Definitionen und Abkürzungen</li> </ul>	1 1
3.1.2	Ticketing Tool, Knowledge DB, Telefonie, Intranet, Workforce-Tools, Remote Support Tools, Workflow, Callflow, Skill Based Routing, ACD, IVR, VoIP, Chat, Chatbot	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die wichtigsten Hard- und Softwarekomponenten in einem Contact Center und kann deren Funktion und Einsatzbereiche beschreiben</li> </ul>	1
3.1.3	Steuerung mit Kennzahlen und Monitoring: SL, FCR, Adherence, Not Ready Time, Time Out, Back to Queue, AHT, ATT, ACW	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann die relevanten Kennzahlen unter Berücksichtigung von Ursache und Wirkung im CC Betrieb herleiten und beurteilen</li> </ul>	3
3.1.4	Einsatz von Technologie im CC - Sinn und Unsinn, Wirkungsgrad im Tagesgeschäft aus betriebswirtschaftlicher Betrachtung (z.B. CTI bei 10 Calls täglich)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die Auswirkungen der eingesetzten Technologie auf den CC Betrieb und kann Anwendungsbeispiele mit Vor- und Nachteilen beschreiben</li> </ul>	1
3.1.5	Beispiele von technischen Telefonie Konfigurationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt Funktionen und Möglichkeiten einer State of the Art Telefonie</li> </ul>	1
3.1.6	Bedienung und Überwachung Telefonie (Konfigurationen System, Medien, Agenten, Statistiken)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann einfache Telefonie-Konfigurationen vornehmen und die Überwachung sicherstellen</li> </ul>	2
3.1.7	Mailverkehr, Chat-Rooms, e-commerce, Sicherheit, Verschlüsselung, WAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die Entwicklungsgeschichte der Technologie im CC</li> <li>• Kennt aktuelle Trends</li> </ul>	1 1

### 3.2. Datenschutz / Recht

Schwerpunkte:

- Gesetzliche Grundlagen im operativen Contact Center – Betrieb,
- Datenschutz / Datensicherheit
- CC-relevante Punkte des Vertragsrechtes, des Arbeitsrechtes sowie des Wettbewerbsrecht / UWG
- Angrenzende Rechts-Themen mit CC-Bezug
- Geschäftsgeheimnis und Kundendaten
- Kann seinem Team im Rahmen der gesetzlichen Spielräume adäquate Instruktionen erteilen
- Grundlagen GAV

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
3.2.1	Gesetzliche Bestimmungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die arbeitsrechtlichen Bestimmungen (Mehrarbeit, Nacht- und Sonntagsarbeit, Pausenzeiten, Schichtarbeit, Zulagen) und die Grundlagen des GAV</li> </ul>	1
3.2.2	Datenschutz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann die wichtigsten Bestimmungen des Datenschutzes, insbesondere in Bezug auf den täglichen Umgang mit Kundendaten, beschreiben</li> <li>• Kann den Sinn und Zweck des Geschäftsgeheimnisses erklären und die Konsequenzen für seine und die Tätigkeit seiner Mitarbeiter aufzeigen</li> </ul>	2 2
3.2.3	Grundlagen des Vertragsrechtes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die Grundsätze des Vertragsrechtes</li> <li>• Kann die Konsequenzen der grundlegenden Aspekte des Vertragsrechtes für seine tägliche Arbeit als CC-Agent*in bzw. Supervisor*in beschreiben</li> </ul>	2 2
3.2.4	Grundlagen des Bundesgesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann aufzeigen, welche Aussagen über Konkurrenten bei der täglichen Arbeit als Contact Center Agent aufgrund des Wettbewerbsrecht erlaubt sind und welche nicht</li> </ul>	2

### 3.3. BWL / VWL

Schwerpunkte:

- Grundlagen der VWL sowie Grundlagen der BWL in Relation zu einem Contact Center (z.B. Cost-, Service- und Profitcenter etc.)
- Wirtschaftlichkeits-/Investitionsüberlegungen
- Funktionen einer Kostenrechnung / Finanzrechnung / Erfolgsrechnung / Bilanz im Contact Center
- Erstellen von Grundlagen einer Planung und Budgetierung auf Teamstufe
- Controlling und Controlling-Support auf Teamstufe
- Wichtigkeit der Contact Center Aufgaben

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
3.3.1	Zielausrichtungs-Unterschiede von Volkswirtschaft und Betriebswirtschaft	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die Grundfunktionen der Volkswirtschaft und hat einen Überblick über Steuerungsinstrumente der Marktwirtschaft</li> </ul>	1
3.3.2	Organisationsformen von Unternehmen und Instrumente der Unternehmensführung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die Grundelemente der Marktwirtschaft sowie unternehmerischer Gesellschaften inkl. Unternehmensformen</li> </ul>	1
3.3.3	Unternehmensstrategie, Unternehmensvision, Mission und Umsetzung des betriebswirtschaftlich fokussierten CRM-Denkens	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann den Zielkonflikt zwischen dem vom Kunden erwarteten Service und den betriebswirtschaftlichen Zielsetzungen eines Unternehmens darstellen</li> </ul>	2
3.3.4	Wirtschaftssektoren und deren Anteile an der Volkswirtschaft, Beschäftigtenzahlen im Contact Center Bereich	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die Anzahl Beschäftigten in der Contact Center Branche absolut und im Vergleich zu anderen Branchen / Wirtschaftssektoren</li> </ul>	1
3.3.5	Betriebswirtschaftliches Denken und Handeln auch in Contact Centern, Bedeutung von Contact Centern in einer Marktwirtschaft	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann Contact Center im betriebs- und volkswirtschaftlichen Kontext positionieren (Dienstleistungen).</li> </ul>	2
3.3.6	Vor- und Nachteile von verschiedenen Arten von Contact Centern (inkl. firmeneigenen bzw. unternehmensfremden)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die verschiedenen Arten von CC im Markt und kann deren Vor- und Nachteile aufzeigen. (verschiedene Arten von CC: Profit Center, Cost Center, Service Center, Value Center)</li> </ul>	3
3.3.7	Messinstrumente als Führungsgrundlagen (Finanzkennzahlen, Fluktuationsrate, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennt die Funktion und Struktur einer Kostenrechnung und kann deren Bedeutung auf Gruppenstufe einordnen</li> </ul>	2

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
3.3.8	Planung und Budgetierung auf Teamstufe als Grundlage für erfolgreiches betriebswirtschaftliches Handeln	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann Grundlagen für die Finanzplanung und Budgetierung auf Teamstufe aufzählen und richtig positionieren</li> </ul>	2
3.3.9	Rolle des Controlling und Einsatz von Controlling-Instrumenten für erfolgreiches Wirtschaften	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennt die Instrumente eines Controlling im CC und kann auf Gruppenstufe den nötigen Support geben</li> </ul>	3
3.3.10	Liefern von Controllingdaten und Auswerten auf Teamstufe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann Controlling-Supportleistungen in einer Contact Center Gruppe erbringen, inkl. Eingliederung in Arbeits-Prozesse</li> <li>Kann Prozessbeschreibungen im Controllingbereich lesen und zielgruppengerecht kommunizieren</li> </ul>	2 2
3.3.11	Führen anhand von Kennzahlen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kann die Funktion von Kennzahlen beschreiben und einige Beispiele und Anwendungen aufzählen</li> </ul>	2

#### 4. Projektarbeit

Für den **Prüfungsteil 3**, der Projektarbeit, welche praxisnah ein aktuelles Thema im Unternehmen abbilden soll, sind die entsprechenden Vorlagen und das nachfolgend beschriebene Vorgehen einzuhalten.

Der Antrag zur Projektarbeit ist jeweils mit der Anmeldung in elektronischer Form der Prüfungskommission zuzustellen. Die Prüfungskommission entscheidet über die Freigabe des Antrages und meldet dies innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Einsendeschluss dem zuständigen Schulungsinstitut.

Die abzugebende Projektarbeit ist gemäss den folgenden Formatierungsvorgaben zu gestalten:

Umfang:	30 Seiten ohne Anlagen und Projektjournal	
Schriftart:	Arial	
Schriftgrösse/-grad:	11 Punkte	
Seiten:	DIN A4 – Hochformat	
Seitenränder:	Oben	2,5 cm
	Unten	2,0 cm
	Links	2,5 cm
	Rechts	2.0 cm

Die Prüfungskommission behält sich das Recht vor, Anträge mit Begründung abzulehnen oder Änderungen zu empfehlen. Die Begleitung des Kandidaten, während der Projektarbeit liegt ausschliesslich in der Verantwortung des zuständigen Ausbildungsinstitutes.

Gleichzeitig mit der Einreichung des Antrages ist sicherzustellen, dass der Kandidat sich fristgerecht auf der Homepage des Verbandes ([www.callnet.ch](http://www.callnet.ch)) für die Berufsprüfung anmeldet und die nötigen Nachweise gemäss Prüfungsordnung in elektronischer Form einreicht.

Nach der Freigabe des Antrages durch die Prüfungskommission, erhält der Kandidat die Anmeldebestätigung mit dem Einzahlungsschein für die Prüfungsgebühren, welche innert 30 Tagen zu begleichen sind.

Die Projektarbeit ist einmal in Papierform, unterschrieben und einmal in elektronischer Form der Prüfungskommission bis 30 Tage vor Prüfungstermin zukommen zu lassen.



## 5. Prüfung der einzelnen Kompetenzbereiche

Die Kompetenzbereiche werden wie folgt geprüft:

- Prüfungsteil 1: Allgemeine Kenntnisse (schriftliche Prüfung über 3h)
- Prüfungsteil 2: Fachspezifische Kernkompetenzen (schriftliche Prüfung über 3h)
- Prüfungsteil 3: Projektarbeit (30 Tage vor dem Prüfungstag einzureichen)
- Prüfungsteil 4: Präsentation der Projektarbeit (mündlich total 1h mit Diskussion)
- Prüfungsteil 5: Leadership und Sozialkompetenz (mündlich über 1h)

Die allg. schriftliche Prüfung ist in folgende Teile gegliedert:

- Multiple-Choice
- Wissensfragen
- Mini-Cases

Die fachspezifische schriftliche Prüfung besteht aus einer dreiteiligen Fallstudie, wobei nach jeder Stunde eine neue Situationsbeschreibung ausgehändigt wird.

Die Beurteilung der Projektarbeit findet während den 30 Tagen vor dem Prüfungstermin statt.

Die Präsentation der Projektarbeit erfolgt in folgender Aufteilung:

- Präsentation der Projektarbeit 20 Min.
- Fachgespräch 40 Min.

Die mündliche Prüfung über Leadership- und Sozialkompetenz erfolgt anhand von Praxisfällen und gliedert sich in Präsentationselemente sowie in Fachgespräche.

## 6. Schlussbestimmungen

### 6.1. Verkürzte Prüfung

Wer über ein Verbandszertifikat Call-Center Supervisor\*in 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 der Prüfungsordnung.

### 6.2. Inkrafttreten

Die vorliegende Wegleitung tritt mit der Genehmigung der Prüfungsordnung über die Berufsprüfung durch das SBFI in Kraft.

### 6.3. Copyright

Diese Wegleitung darf nicht ohne Einwilligung von Callnet.ch vervielfältigt oder wiedergegeben werden.

Zürich, 15. Januar 2021

Verband callnet.ch

Der Präsident



Dario Tibolla

Der Präsident der Prüfungskommission



Peter Peterlechner