

# Erfolgreich zum Fachausweis Lehrgang Teamleitung Kundenservice



**callnet.ch**

Swiss Contact Center Association

## An wen richtet sich der Lehrgang?

Teamleitende Kundenservice übernehmen als Bindeglied zwischen Agents und Management eine Schlüsselrolle in der Organisation. Sie koordinieren den Arbeitsablauf und spielen eine zentrale Rolle in der Mitarbeitendenführung und -entwicklung. Gleichzeitig sind sie für die Entwicklung einer positiven Teamkultur zuständig. Sie koordinieren die Zusammenarbeit mit internen Abteilungen und externen Dienstleistern und sorgen dabei für einen effizienten Informationsfluss. Bei Kundenreklamationen oder in Spitzenzeiten unterstützen sie ihre Mitarbeitenden. Kennzahlen und Daten können sie interpretieren und leiten passende Massnahmen ab oder helfen, Arbeitsprozesse zu optimieren. Dabei achten sie auf die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen und Vertragsrecht und sind auch in der Lage, Digitalisierungs- und Veränderungsprozesse umzusetzen.

Mitarbeitende mit diesen Qualitäten sind mehr denn je gefragt. Sie werden häufig intern aus talentierten Agents entwickelt. Dabei fehlt aber oft der systematische Aufbau von umfassenden Handlungskompetenzen in den Bereichen Führung, Organisation, Kommunikation und Mitarbeitendenentwicklung.

Diese Lücke schliesst der Vorbereitungslehrgang von callnet.ch, an den sich die eidgenössische Prüfung anschliesst. Die Inhalte werden praxisnah und umsetzungsorientiert vermittelt und bereiten so perfekt auf die Berufsprüfung mit einem eidg. Fachausweis vor.

## Kursinhalte

### Organisation

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

### Führung & Qualitätssicherung

- Kommunikation in der Mitarbeitendenführung
- 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.

## Durchführung des Lehrganges

- total 28 Kurstage (live) und 4 Kurshalbtage (online)
- jeweils freitags und samstags
- zwischen März und Oktober

## Subvention durch den Bund

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

Weitere Informationen zum Lehrgang und dessen Kosten finden Sie auf unserer Webseite:

<https://www.callnet.ch/teamleiter-kundenservice-tks>



## 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

