

# Fachwirt/in Callcenter

## Berufsbeschreibung

Wer ist der Lage, seine Mitarbeitergruppe zielorientiert und unter Einsatz aller zur Verfügung stehenden Kommunikationsmittel durch ein Projekt zu führen? Dieses Leitmotiv macht die tägliche Arbeit der Fachwirte und Fachwirtinnen Callcenter aus. Sie leiten die Angestellten von Kontakt-, Service- und Callcentern an, um deren jeweiliges rein kundenorientiertes Dienstleistungsangebot optimal an den Kunden am anderen Ende der Telefonleitung zu bringen.

Die verschiedenen Projekte (z.B. Kundenbefragungen, allgemeine Meinungsbefragungen, Befragungen zu statistischen Zwecken, Verkauf) werden von den Fachwirten erst akquiriert und dann durchorganisiert. Es werden neue Callcenter-Agents eingestellt, die Projektmitarbeiter werden gebrieft und in regelmäßigen Abständen wird deren Arbeitsleistung kritisch beurteilt. Mit Weiterbildungsmaßnahmen oder Trainingsprogrammen werden die Mitarbeiter auf noch mehr Leistung geschult. Diese Bildungsschulungen führen die Fachwirte Callcenter auch eigenständig durch.

Darüber hinaus werden die Fachwirte Callcenter auch in Unternehmensbereichen wie Controlling, Marketing, Vertrieb, Rechnungswesen, Kundenberatung oder Netzwerktechniken tätig. Hier stellen sie sich noch ganz anderen Herausforderungen des Managements, wie Bedarfsanalyserstellung, Buchhaltung oder Informationsmanagement.

## Anforderung

Kaufmännischer Beruf mit 1 Jahr Praxis oder irgendein anderer Beruf mit 2 Jahren Berufspraxis.

Systematisch-analytisches Denken, Durchsetzungsvermögen, geistige Beweglichkeit, Verantwortungsbewusstsein, gezielter Medieneinsatz, ausgeprägtes Organisationstalent, Kritikfähigkeit.

## Ausbildung

Durch die IHK geregelte Weiterbildung. Dauert 1-2 Jahre, Lehrgänge häufig in Teilzeit.

Es gibt verschiedene Qualifikationsbereiche für die abschließende Prüfung:

- 1) Informationstechnologie, Telekommunikation und Elektronische Medien
- 2) Vertriebsmanagement und Kommunikation
- 3) Schwerpunkte der angewandten Personalwirtschaft
- 4) Arbeitsorganisation
- 5) Schwerpunkte des angewandten Rechnungswesens und Controlling

## Entwicklungsmöglichkeiten

Betriebsleiter/in, Abteilungsleiter/in, Management, Unternehmer/in.