

# business & profession

Informationen zu  
Personalentwicklung  
und Weiterbildung

## 5-Jahres- Meilenstein für die SZG-Geschäfts- stelle Steglitz

Seit 5 Jahren ist Seminarzentrum Göttingen, neben der Berliner Geschäftsstelle in Marzahn, auch in Steglitz vertreten. Im Zuge der Neustrukturierung der Berliner Arbeitsamtsbezirke hatte sich der Bedarf für einen zweiten Standort ergeben. Mit der Schützenstraße 34 wurde die Geschäftsstelle 1994 in unmittelbarer Nähe der Dienststelle des Arbeitsamtes Südwest eröffnet.

Seither haben rund 700 Teilnehmerinnen und Teilnehmer die Fort- und Weiterbildungsangebote der Geschäftsstelle Steglitz wahrgenommen. Zwei Drittel der, in der Regel vor Teilnahme an einer Bildungsmaßnahme arbeitssuchenden, Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben nach Abschluß der jeweiligen Weiterbildung einen Job gefunden.

Das Angebot der Geschäftsstelle Steglitz umfaßt acht verschiedene Weiterbildungsprofile, für die jeweils einmal pro Jahr entsprechende Lehrgänge starten. Seminar- und Weiterbildungsschwerpunkte bilden dabei die Berufsfelder Public Relations, Eventmarketing sowie kaufmännische Trainings und Qualifizierungen für Aufgaben im Telefonmarketing. ▀



Kurse  
1999/2000

Call-Center

Erfahrungen im  
China-Geschäft

## Erfolgreiche Zwischenbilanz für das Pilotprojekt JOBconsult

Von rund 400 Kunden, die seit März im Projekt JOBconsult betreut werden, konnten bereits 30 % einen Festanstellungsvertrag schließen.

Beratung und Betreuung im Rahmen des Projekts JOBconsult hat Seminarzentrum Göttingen auf Initiative und im Auftrag des Arbeitsamtes Berlin Südwest übernommen. Als kundenorientiertes Serviceprogramm für Langzeitarbeitslose stehen individuelle Perspektiven der Wiederaufnahme einer Berufstätigkeit im Vordergrund. Erfahrene Coaches erarbeiten dafür zunächst gemeinsam mit dem einzelnen Kunden Ziele für die Jobsuche und Orientierungsmöglichkeiten auf geeignete freie Stellen.

Ein „up-date“ der Bewerbungsunterlagen und die individuelle Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche unterstützen in einem weiteren Schritt die Erfolgchancen der Bewerbung.

Die gemeinsame Erarbeitung einer persönlichen Strategie für den beruflichen Wiedereinstieg wird durch Recherchemethoden, Prüfung und Auswahl geeigneter Weiterbildungen sowie die Nutzung moderner Kommunikations- und Informationsmedien unterstützt.

Die enge Zusammenarbeit zwischen dem Projektteam und dem Arbeitsamt Berlin Südwest ist neben intensiven Kontakten zu Berliner Unternehmen eine wesentliche Voraussetzung für den bisherigen Erfolg des Projektes. Unternehmensprofile und spezielle Anforderungen an Mitarbeiter werden regelmäßig im Rahmen beratungsbegleitender Veranstaltungen vorgestellt. Informations- und Expertengespräche bieten den JOBconsult-Kunden weitere, viel genutzte Möglichkeiten zum berufsorientierten Dialog. ▀





Stefan Komoß

## Liebe Leserinnen und Leser,

*Ihnen liegt die dritte Ausgabe unserer Informationen aus den Bereichen Weiterbildung und Personalentwicklung vor. Unseren Kunden, Auftraggebern und Seminarteilnehmern möchten wir damit einen Einblick in ausgewählte Projekte, Tätigkeiten und neue Entwicklungen der Berliner Geschäftsstellen des Seminarzentrum Göttingen geben. Für die vielfältigen Rückmeldungen und Anregungen zu den beiden vorangegangenen Ausgaben möchten wir uns nochmals herzlich bedanken.*

*Die Ihnen vorliegende, aktuelle Ausgabe haben wir in Titel und Erscheinungsbild neu gestaltet. Mit der Herbstausgabe 1999 stellen wir Ihnen erstmals die neue Call Center Akademie in Berlin vor. Als Forum für Qualifizierung, Personalentwicklung und Informationsaustausch wird sich die Call Center Akademie aktuellen Themen und Bedarfen einer expandierenden Branche widmen und hier vielfältig innovative Konzeptarbeit leisten.*

*In der letzten Ausgabe hatten wir Ihnen das Projekt Jobconsult vorgestellt. Nach sechsmonatiger Projektlaufzeit darf nunmehr für das Pilotprojekt eine erfolgreiche Zwischenbilanz gezogen werden.*

*Mit diesen und weiteren Informationen freuen wir uns auf Ihre interessierte Aufmerksamkeit.*

Stefan Komoß  
Hauptgeschäftsstellenleiter

## Call Center Akademie in Berlin

Neukundengewinnung und Kundenbindung sind zu aktuellen Schlagworten in der Wettbewerbsdiskussion geworden. Die wachsende Zahl von Call Centern korrespondiert mit dem Trend zum serviceorientierten Kundendialog. Berlin hat sich als attraktiver Standort für Call Center bereits positioniert.

Über alle Tätigkeits- und Funktionsbereiche bilden Know-how und Kompetenz des Call Center-Personals einen wesentlichen Erfolgsfaktor. Die Call Center Akademie will bisherige Erfahrungen bündeln und neue Ideen und Formen für die Qualifizierung von Call Center-Mitarbeitern aufgreifen.

Geschäftsführender Träger der Call Center Akademie ist Seminarzentrum Göttingen. Kooperationen bestehen einerseits mit der Senatsverwaltung, der Gesellschaft für soziale Unternehmensverwaltung und der Wirtschaftsförderung Berlin. Gleichzeitig sind weitere Bildungsträger mit ihren Angeboten, Technik-Hersteller und Call Center der Region Berlin-Brandenburg in die Aktivitäten der Call Center Akademie eingebunden. Die Kapazitäten der Call Center Akademie werden es ermöglichen, monatlich rund 200 Trainings- und Seminarteilnehmer zu bedienen.

Die Call Center Akademie erweitert bisherige Bildungsangebote insbesondere um Seminare und Trainings für Führungskräfte und Mitarbeiter des Technischen Supports in Call Centern.

Allein im Raum Berlin-Brandenburg dürfte es nach Einschätzung der Call Center-Unternehmen ein Potential von 6000 Teamleitern und Super-

visoren mit entsprechendem Qualifizierungswunsch und -bedarf geben.

Für Agents und Telefonberater wurden differenzierte berufsvorbereitende und vor allem berufsbegleitende Programme entwickelt. Konzepte und Umsetzung der Angebote orientieren sich dabei an Qualitätsstandards, wie sie z. B. die Arbeitsgemeinschaft Berliner Call Center für Qualifizierungen vorsieht.

Ein nicht unwesentlicher Aspekt ist die technische Ausstattung für Seminare und Trainings. Moderne Call Center-Trainingsanlagen, Call Center-Simulationen mit 20 Arbeitsplätzen und spezielle Trainings direkt in Call Centern ermöglichen einen hohen Praxisbezug. Die Durchführung von Seminaren und Trainings übernehmen lizenzierte Trainer, Kommunikationsfachleute und hauptberufliche Trainer aus Call Center-Unternehmen.

**Aktuell**

Das Ergebnis der Auswertung einer Studie zur Situation von Call Centern in Berlin kann gegen eine Schutzgebühr von DM 58,- zzgl. 16 % MwSt. in unserer Marzahner Geschäftsstelle angefordert werden.

## Arbeitssenatorin Gabriele Schöttler zu Besuch im Seminarzentrum Göttingen

Während eines Informationsbesuches in der Marzahner Geschäftsstelle des Seminarzentrum Göttingen betonte die Senatorin im Gespräch mit Journalisten die hohe Bedeutung bedarfsorientierter Weiterbildungen für das Arbeitsmarktkonzept des Berliner Senats.

Die Senatsverwaltung für Arbeit, Berufliche Bildung und Frauen fördert in diesem Jahr vier von Seminarzentrum Göttingen vor allem für arbeitssuchende Frauen durchgeführte Lehrgänge. In zwei Fällen sind es Umschulungen in neuen IT-Berufen mit IHK-Abschluß.

„Mit unserer präventiven unternehmensnahen Arbeitsmarktpolitik“, so Gabriele Schöttler, „begleiten wir unterstützend den Strukturwandel in der Stadt. Indem die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen gestärkt wird und die Beschäftigten die notwendige Qualifizierung erwerben, sichern wir Arbeitsplätze und schaffen neue. Wir wollen arbeitslosen Berlinerinnen und Berlinern gerade in zukunftsträchtigen Berufsfeldern neue berufliche Perspektiven eröffnen. Die Kurse sind insbesondere für Frauen zugeschnitten. Die Qualifizierungen werden Frauen helfen, in modernen IT-Berufen, in denen sie noch immer unterrepräsentiert sind, stärker Fuß zu fassen“.

Im Rahmen des Pressegesprächs stellte Seminarzentrum Göttingen die Weiterbildungsangebote im einzelnen vor. Die enge Kooperation mit der Berliner Wirtschaft ist ein wichtiger Erfolgsfaktor dafür, daß möglichst alle Teilnehmer/innen der vier Weiterbildungen anschließend einen Arbeitsplatz erhalten. Auf dem Berliner Arbeitsmarkt besteht gegenwärtig ein hoher Bedarf an Fachleuten für den Informations- und Kommunikationsbereich. Mit zwei Umschulungen zum/zur Fachinformatiker/in bzw. zum/zur IT-Systemelektroniker/in wird aktuellen Anforderungen der Unter-

nehmen entsprochen, die vor allem qualifizierte Mitarbeiter für die Kundenberatung benötigen. Gerade in diesen Berufsfeldern sind Frauen mit einem Anteil von 14% noch unterrepräsentiert, können sich aber gleichwohl berufliche Perspektiven über einen Berufseinstieg in diese Wachstumsbranche erschließen.



Neben den beiden Umschulungen umfaßt die Förderung des Senats einjährige Lehrgänge zum/zur Telemedizinischen Sachbearbeiter/in und zum/zur Assistent/in im Auslandsgeschäft. Die Telemedizinische Sachbearbeitung nutzt moderne Formen der Datenverarbeitung und Datenübertragung für eine Verbesserung medizinischer Betreuungsleistungen. Arbeitslosen Hochschulabsolventinnen und Frauen mit kaufmännischem Berufsabschluß eröffnen sich als Assistentin im Auslandsgeschäft berufliche Perspektiven vor allem in – zunehmend international orientierten – kleinen und mittleren Unternehmen.

Gabriele Schöttler plädierte zum Schluß der Gesprächsrunde dafür, weitere Angebote zu entwickeln, die schneller als in der Vergangenheit, eine intensive Weiterbildung arbeitsloser Frauen vor allem im Umgang mit der EDV und modernen Kommunikationstechnologien ermöglichen. ▀



## Erfahrungen im China-Geschäft

Die diesjährigen Asien-Pazifik-Wochen in Berlin bildeten mit 45 Einzelveranstaltungen ein weites und differenziertes Spektrum des Informationsbedarfes und Informationsangebotes für ein unternehmerisches Engagement in Asien ab.

Seminarzentrum Göttingen führt am Hauptsitz in Göttingen seit 1995 die Akademiker-Fortbildung „Assistent/in China-Geschäfte“ durch. Aus den vielfältigen Kontakten zu Unternehmen und China-Experten hat sich der Anstoß für eine kommentierte Zusammenstellung individueller Beispiele und Ausschnitte aus diesem komplexen Geschäftsfeld ergeben.

Erfahrungen zu nutzen, die andere Unternehmen im Asien-Geschäft gemacht haben, ist ein sinnvoller Weg, Chancen zu erkennen und Fehler zu vermeiden. Im Sammelband „Erfahrungen im China-Geschäft“, erschienen im Gabler Verlag 1998,

vermitteln die beiden Herausgeberinnen Dietz und Harnischfeger-Ksoll zu fünf Themenbereichen Beiträge erfahrener Praktiker und präsentieren Erfahrungsberichte deutscher Unternehmen der unterschiedlichsten Branchen und Größen. Die inhaltlichen Aspekte umfassen Erfahrungen und Hinweise von der Vorbereitung zur strategischen Festlegung und Konzeption bis zu kulturellen Gesichtspunkten und Fragen der Finanzierung des China-Engagements. Karin Dietz ist geschäftsführende Gesellschafterin der Seminarzentrum Göttingen GmbH. Magdalena Harnischfeger-Ksoll ist Rechtsanwältin und Senior-Partnerin bei der internationalen Sozietät Wessing & Berenberg Gossler, München – Shanghai. ▀

„Erfahrungen im China-Geschäft“  
Wiesbaden 1998  
Dietz, K. / Harnischfeger-Ksoll (Hrsg.)  
ISBN 3-409-18715-4



## Weiterbildungskurse von 10/99 bis 03/00

### Geschäftsstelle Berlin-Marzahn

20. Sep.	Rechnungswesen in KMU
29. Nov.	Systemingenieur/in für Datenverarbeitung
29. Nov.	Servicefachkraft Hausbetreuung
17. Jan.	Feststellungsmaßnahme IT-Systemelektroniker/in
14. Feb.	Umschulung IT-Systemelektroniker/in

### Geschäftsstelle Berlin-Steglitz

20. Sep.	Veranstaltungsmarketing
08. Nov.	Kommunikations- und Informationsmanagement
06. Dez.	Biotechnologie Labor 2000
17. Jan.	Assisten/in im Auslandsgeschäft
31. Jan.	Rechnungswesen mit SA (in Planung)
28. Feb.	Technisches Projektmanagement (in Planung)
20. Mär.	Personaldisponent/in (in Planung)

## Impressum

Herausgeber:  
Seminarzentrum Göttingen GmbH  
Hauptgeschäftsstelle  
Berlin-Marzahn  
Coswiger Str. 5  
12681 Berlin  
Telefon 030 / 5 45 30 82  
Telefax 030 / 5 42 93 70

Redaktion:  
Stefan Komoß

Layout:  
unic Marketing GmbH & Co. KG,  
Göttingen

Druck:  
Goltze-Druck,  
Göttingen