

business & profession

Informationen zu
Personalentwicklung
und Weiterbildung

Call Center Akademie® – Konsequenz regio- naler, branchenspe- zifischer Nachfrage

Seminarzentrum Göttingen hat bereits 1996 – als erster Bildungsträger am Standort Berlin – spezielle Seminare und Trainings für die telefonische Kundenberatung angeboten. Die Gründung der Call Center Akademie® (CCA) 1999 ermöglichte es, für den stetig steigenden Bedarf an qualifizierten Call Center Agents das Seminar- und Trainingsangebot konsequent zu profilieren und weiter auszubauen. Mit dem differenzierten Qualifizierungs- und Coachingangebot für den Call-Center-Nachwuchs wird seit einem Jahr auch der wachsenden Nachfrage nach kompetenten Führungskräften Rechnung getragen.

Eine zentrale Herausforderung der dynamischen Call-Center-Branche bleibt das Personalmarketing. Insbesondere für den Wachstumsmarkt Technischer Support-Dienstleistungen ist die Rekrutierung geeigneter Mitarbeiter on time and demand Voraussetzung für Kundenzufriedenheit und Unternehmenserfolg. Hier sind die handelnden Mitarbeiter über das wichtige „Lächeln in der Stimme“ und die beratende Kompetenz hinaus, vor allem mit IT- und technischem Know-how gefordert. Ein aktueller Arbeitsschwerpunkt der Call Center Akademie® liegt deshalb in der Unterstützung der Personalbeschaffung und in



Karriere

Englisch-
Zertifikate

neue
Chancen

der Personalentwicklung für Großkunden. Im Auftrag von DeTeWe direct line GmbH – einem Tochterunternehmen der Deutsche Telephonwerke Aktiengesellschaft & Co. – konzipiert und realisiert die CCA Auswahlverfahren vom Interview bis zum Assessment Center. Zudem erfolgt in der ersten Phase der Beschäftigung die aufgabenbezogene Qualifizierung und ein individuelles Coaching am Arbeitsplatz.

Die CCA versteht sich als Dienstleister für Unternehmen der Call-Center-Branche in Berlin und Brandenburg. Für interessierte Bewerber/innen ist die CCA Ansprechpartner in allen Fragen zu Berufsbild, Qualifizierung und Einstiegsmöglichkeiten.

Die CCA stellt Umfrageergebnisse zu aktuellen Themen der Branche zur Verfügung. Die Studien leisten damit einen korrespondierenden Beitrag zu den Aktivitäten der Wirtschaftsförderung Berlin und des Senats, deren Ziel es ist, neue – auch internationale – Unternehmen von der Attraktivität des Standorts zu überzeugen. Die aktuelle Branchenstudie „Call Center in Berlin“ konzentriert sich in diesem Jahr auf die Themen Rekrutierung, Qualifizierung und Personalentwicklung im „Call Center der Zukunft“. Sie wird in enger Zusammenarbeit mit der Arbeitsgemeinschaft Berliner und Brandenburger Call Center (ABCC) durchgeführt und aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds mitfinanziert.



Seminarzentrum Göttingen
Association International-Management GmbH

Call Center
AKADEMIE®

Für weitere Informationen steht
Annette Dau, Call Center Akademie,
unter Tel: (030) 8 44 68 3-0 zur
Verfügung. ▀

Liebe Leserinnen und Leser,

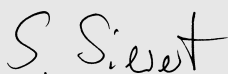
mit der aktuellen Ausgabe von „business & profession“ informieren wir Sie über ausgewählte Projekte und Aktivitäten von Seminarzentrum Göttingen in Berlin und Göttingen. Wir hoffen, dass die Auswahl der Beiträge Ihnen interessante Hinweise und/oder Einblicke vermitteln kann. Auf Ihre Rückmeldungen, Anregungen oder Ihren möglichen Wunsch nach weiteren Informationen freuen wir uns.

Das erstmals 1998 in Göttingen unter dem Namen „GÖtrain“ initiierte Traineeprojekt hat nach Berlin inzwischen auch in anderen Standorten Aufmerksamkeit gefunden. Wir haben dies zum Anlass für eine Sonderbeilage „Special: Traineeprogramme“ genommen. In diesem „Special“ kommen Absolventen bisheriger Traineeprogramme zu Wort. Sie finden Informationen zum Sonderereignis „Wissensmanagement“ sowie zum Zwischenstand des Projekts „Trainees für Berlin“.

In weiteren Beiträgen unseres Newsletters erhalten Sie aktuelle Informationen über die 1999 gegründete Call Center Akademie in Berlin. Außerdem berichten wir über das angelaufene „Fachseminar für Führungskräfte“ sowie die von Seminarzentrum Göttingen angebotenen Sprachzertifikate der Londoner Industrie und Handelskammer. Aus dem Bereich internationaler Konzepte finden Sie einen Beitrag zu Marktstrategien in Asien-Pazifik.

Wir bedanken uns für Ihr Interesse und wünschen Ihnen einen schönen Herbst.

Seminarzentrum Göttingen GmbH



Susanne Sievert



Stefan Kömoß

Neue Chancen für „Berufserfahrene“

Für ältere, arbeitsuchende Fach- und Führungskräfte aus Wissenschaft und Wirtschaft mit langjähriger Berufserfahrung bietet Seminarzentrum Göttingen GmbH seit 1995 die Weiterbildung „Fachseminar für Führungskräfte“ an. Das aktuell laufende 4. Fachseminar hat in Göttingen am 26. September 2000 begonnen. Mit 504 Seminarstunden und einer 3-monatigen Praxisphase liegt die Kursdauer bei insgesamt 6 Monaten.

Ausgehend von der Reflexion des eigenen fachlichen und persönlichen Profils und der Identifikation neuer, beruflicher Orientierungsansätze beinhaltet das Fachseminar das Training von Fähigkeiten in den Bereichen Kommunikation, Gesprächs- und Verhandlungsführung, die Vermittlung anwendungsorientierter IT-Kenntnisse sowie ausgewählter betriebswirtschaftlicher Kenntnisse. Ebenso werden Möglichkeiten und Ansatzpunkte der Existenzgründung behandelt.

Franz Stürzer war Teilnehmer des 1998 durchgeführten Fachseminars und blickt auf eine davorliegende 24-jährige Tätigkeit als leitender Angestellter zurück. Für den heutigen IT-

Seminarleiter war neben der Strukturierung und Vervollständigung des theoretischen Wissens der Erfahrungsaustausch mit Persönlichkeiten, die „schon etwas in ihrem Leben bewegt haben“, bedeutendes Element der Teilnahme am Fachseminar. „Offen zu sein, und an Neues ohne Vorurteile heranzugehen“ ist sein Rat, den er allen, die sich beruflich neu orientieren wollen, mit auf den Weg gibt.

Besonders kleine und mittelständische Unternehmen können von den praxiserfahrenen Fach- und Führungskräften profitieren, die über langjährige Berufserfahrungen und bewährte Schlüsselqualifikationen verfügen. Das Arbeitsamt bietet in Einzelfällen den Unternehmen an, Eingliederungszuschüsse in Zusammenhang mit der Beschäftigung von Absolventen des Fachseminars zu beantragen.

Informationen erhalten interessierte Unternehmen bei Antje Tecklenburg, Arbeitsamt Göttingen, unter Tel: (05 51) 520-268, Mail: Antje.Tecklenburg@arbeitsamt.de sowie bei Susanne Sievert, Seminarzentrum Göttingen, Tel: (05 51) 4 98 00-0, Mail: info@szg.de ■

Sprachzertifikate der Londoner Industrie- und Handelskammer

Seit Mitte 1995 ist die Hauptgeschäftsstelle Berlin der Seminarzentrum Göttingen GmbH autorisiertes Prüfungszentrum der London Chamber of Commerce and Industry (LCCI). Über 550 Kandidaten haben bisher die LCCI-Sprachprüfungen English for Business, English for Commerce und Practical Business English abgelegt. Die Prüfungen finden zu vier feststehenden Terminen im Jahr statt. Anmeldeschluss für den Prüfungszyklus März/2001 ist der 29. Januar 2001. Bei entsprechender Teilnehmerzahl besteht auch die Möglichkeit, Prüfungen zu flexiblen Terminen durchzuführen.

Die Zertifikate der Londoner Industrie- und Handelskammer gelten als „Eintrittskarte“ in Wirtschaftsunternehmen nicht nur in Deutschland und Europa, sondern weltweit. Bei Unternehmen, die international tätig sind, sind englische Sprachkenntnisse und der Nachweis darüber heute eine wesentliche Voraussetzung für eine erfolgreiche Geschäftskarriere.

Für weitere Informationen und als Ansprechpartner zu den LCCI-Prüfungen steht Peter Klaar unter der Tel: (030) 5 47 84-0 oder per E-Mail unter pklaar@szg-berlin.de gern zur Verfügung. ■

Assistent/in Key Account Management

Das Key Account Management spiegelt sich zunehmend als branchenübergreifende Anforderung im bundesweiten Stellenmarkt wider. Im Fokus dieser Managementaufgabe stehen für den Unternehmenserfolg langfristig bedeutende und damit Schlüsselkunden. Die Suche nach Personal für den Verantwortungs- und Aufgabenbereich des Key Account Management ist eine Konsequenz des zunehmenden Bewusstseins der Unternehmen für die wettbewerblichen Herausforderungen der Kundenorientierung. Damit verbunden ist eine höhere Aufmerksamkeit insbesondere gegenüber der nachhaltigen Bindung von Schlüsselkunden. Zudem gilt es, das Bindungspotential auch für neu akquirierte Kunden auf- und auszubauen. Dies kann sowohl für die Industrie als

auch für den Dienstleistungs- und IT-Bereich festgestellt werden.

So vermitteln sich aus den Stellenangeboten auch die Aufgaben- und Tätigkeitsschwerpunkte vor allem in kundennahen und kundenbezogenen Funktionen. Die verantwortliche und wertschöpfungsorientierte Funktion des Key Account Management führt zunehmend zu einem steigenden Personalbedarf in vielfältigen Assistenzaufgaben.

Solche Aufgaben ergeben sich z.B. in Verbindung mit Vertriebsstrategien, der Erstellung strategischer Markt- und Kundenkonzepte oder in der Durchführung und Auswertung von Markt- und Kundenanalysen. Komplexe Anforderungen an die Produkt- und Leistungspräsentation für Schlüs-

selkunden bedingen zudem Kompetenzen für die Aufgaben der ganzheitlichen Kundenberatung. Insofern werden für entsprechende Assistenz-tätigkeiten vor allem auch differenzierte persönliche und kommunikative Fähigkeiten vorausgesetzt.

Das aktuelle Weiterbildungskonzept „Assistent/in Key Account Management“ wird ab 2001 in Berlin und Göttingen angeboten. Angesprochen sind Akademiker verschiedenster Fachrichtungen, die ihre beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten zielgerichtet auf einen signifikanten Stellenmarkt ausrichten möchten. Die Weiterbildung umfasst einen 9-monatigen fachtheoretischen Teil, an den sich ein dreimonatiges Praktikum in Unternehmen anschließt. ▀

Jobconsult ab Januar auch in Göttingen

Kundenbezogene Beratungsleistungen durch Coaching und Bewerbungsmentoring skizzieren das Kernangebot von *Jobconsult*. Das Projekt, das seit etwa 2 Jahren erfolgreich in Berlin läuft, wird ab Januar 2001 nun auch in Göttingen an den Start gehen. Vielfältige, aufeinander abgestimmte, systematische Beratungs-, Coaching und berufs- bzw. karrierebegleitende Trainingsleistungen bündeln sich im Serviceangebot von *Jobconsult*. Im Ergebnis des individuellen Coaching gilt es, ergänzende, alternative und neue Ansätze für die eige-

ne Berufs- und Karriereplanung zu konkretisieren. Mit jedem Kunden wird ein persönlicher Erfolgsplan erarbeitet, um die Bewerbungsaktivitäten gezielt auszurichten. Weitere Coachingphasen unterstützen die Kunden auch in der Vorbereitung auf einzelne Vorstellungsgespräche. Regelmäßige Branchen- und Fachvorträge sind als Informations-, Diskussions- und Kontaktforum ein weiteres wichtiges Angebotselement.

Die Projektfinanzierung wird durch das Arbeitsamt Göttingen aus Mitteln der freien Förderung gewährt. Berater und Vermittler für den kaufmännischen und akademischen Bereich im Arbeitsamt Göttingen werden in engem Kontakt und Austausch mit dem *Jobconsult*-Team am Seminarzentrum Göttingen das Serviceangebot für ihre Kunden einsetzen, um die Wiedereingliederungschancen in den Arbeitsmarkt im konkreten Einzelfall zu fördern. ▀

JOBconsult



geplante Weiterbildungskurse von November 2000 - März 2001

Datum	Seminar	Geschäftsstelle
08. Jan.	Microsoft-Systemingenieur (MCSE)	Berlin-Marzahn
15. Jan.	Rechnungswesen für kleine und mittlere Unternehmen	Berlin-Steglitz
22. Jan.	Assistent/in Key Account	Berlin-Steglitz
29. Jan.	Assistent/in Key Account Management	Berlin-Marzahn
05. Feb.	Umschulung IT-Systemelektroniker/in	Berlin-Marzahn
05. Feb.	Umschulung Fachinformatiker/in	Berlin-Marzahn
05. Feb.	Trainingsmaßnahme Telefonmarketing	Berlin-Marzahn
19. Feb.	Führungskraft im Handel	Berlin-Steglitz
19. Feb.	Gesundheitsmanagement	Göttingen
26. Feb.	Assistent/in im Auslandsgeschäft	Berlin-Steglitz
12. März	Fachkraft Entsorgung	Berlin-Marzahn
12. März	Veranstaltungsmanagement	Göttingen

Impressum

Herausgeber:
Seminarzentrum Göttingen GmbH
Hauptverwaltung
Maschmühlenweg 2
37073 Göttingen
Tel: (05 51) 4 98 00-0
Fax: (05 51) 4 98 00-8 90
Mail: info@szg.de
Web: szg.de

Hauptgeschäftsstelle Berlin-Marzahn
Coswiger Straße 5
12681 Berlin
Tel: (030) 5 47 84-0
Fax: (030) 5 47 84-299
Mail: marzahn@szg-berlin.de
Web: szg-berlin.de

Redaktion:
Stefan Komoß, Susanne Sievert,
Katrin Schöft

Layout:
unic Marketing GmbH & Co. KG,
Göttingen

Druck:
Goltze-Druck,
Göttingen