

Chinesische Delegation zu Besuch

Am 17. November 2000 besuchte eine hochrangige Delegation des Ministeriums für Arbeits- und Sozialsicherheit der VR China die Geschäftsstelle Berlin-Steglitz von Seminarzentrum Göttingen GmbH. Auf chinesischer Seite leitete Nie Haijun, Sektionsleiter beim Department für Arbeitsbeziehungen, den Informationsbesuch. Heike Kuss, Geschäftsstellenleiterin des Arbeitsamtes Steglitz, begleitete die Delegation im Rahmen eines Arbeitsbesuches beim Landesarbeitsamt Berlin-Brandenburg. Das Interesse der chinesischen Besucher galt der Umsetzung arbeitsmarktlicher Programme und den dabei gewählten Partnerschaftskonzepten.

Als Partner von Berliner Arbeits- und Sozialämtern sowie als Anbieter und Träger umfassender Weiterbildungs-, Beratungs- und Trainingsleistungen konnte Seminarzentrum Göttingen der chinesischen Delegation vielfältige Eindrücke zur Umsetzung entsprechender Programme und Projekte bieten. Stefan Komoß, Hauptgeschäftsstellenleiter Berlin, informierte die Besucher über Akademiker-Fortbildungen, IT-Umschulungen sowie spezielle Weiterbildungsangebote, z.B. "Biotechnologie-Labor 2000".

Nie Haijun dankte im Namen der Delegation für die beeindruckende, kultursensible Vorbereitung des Besuchs und die neuen Informationen und Eindrücke, die man nach China mitnehmen werde. "In China gibt es auch Bildungsträger – aber nicht so gute", so sein Fazit und verband damit eine herzliche Einladung zu einem Gegenbesuch nach Beijing. ▀



Seminarzentrum Göttingen
Association International-Management GmbH



Prof. R. Schurich, Nie H., S. Komoß, H. Kuss, Chao G.

Branche
Call Center

Jobtraining
erfolgreich

Marktstrategien
Asien-Pazifik

Zwischenbilanz für das Pilotprojekt JOBtraining in Steglitz

Die Sozialämter der Berliner Bezirke Steglitz und Zehlendorf hatten unter Leitung von Seminarzentrum Göttingen im Februar 2000 den Auftakt zum 18-monatigen Pilotprojekt *JOBtraining* in Steglitz gegeben. Orientiert am bereits erfolgreich laufenden Projekt *JOBconsult*, dessen Kundenzielgruppe Arbeitsuchende mit ausschließlichem Leistungsbezug durch das Arbeitsamt sind, ist *JOBtraining* mit Fokus auf die Reintegration von Sozialhilfeempfängern in den ersten Arbeitsmarkt angetreten. Ein Expertenteam mit langjähriger Praxiserfahrung im Bereich Human Resources Development setzt dabei u.a. auf eine Kombination von modularen Bewerbungseminaren, individuellem Coaching vor einem Bewerbungsgespräch und die Aktivierung individueller Fähigkeiten über spezielle Seminare zu Themen wie Kundenorientierung, Kommunikation, Präsentation, Selbst- und Stressmanagement, Lernmethodik oder Telefontraining.

Die Coaches Regina Holz und Thorsten Liemandt bieten ihren *JOBtraining*-Kunden ein freundliches, helles Ambiente im eigens eingerichteten Projekt-Service-Center. Die individuelle Aufmerksamkeit und das hohe persönliche Engagement für jeden einzelnen Kunden wird nachhaltig positiv von den Kunden zurückgemeldet. "Ich fühle mich bei meinem Coach sehr gut aufgehoben: fachlich, sachlich, korrekt", wie es z.B. Ralf Paul formuliert.

Nach 10 Monaten fällt die Zwischenbilanz zum Ende des Jahres 2000 sehr erfolgreich aus: 60 von 180 Kunden konnten bereits eine Beschäftigung auf dem ersten Arbeitsmarkt aufnehmen. ▀



Liebe Leserinnen und Leser,

mit unserer ersten Ausgabe von "business & profession" im Geschäftsjahr 2001 möchten wir Sie über ausgewählte aktuelle und zukünftige Projekte und Aktivitäten von Seminarzentrum in Göttingen und Berlin informieren.

Als Träger, Ausrichter und Veranstalter von Seminaren, Tagungen und Weiterbildungen legt Seminarzentrum Göttingen zunehmend einen Arbeits- und Angebotsschwerpunkt auf Fragen der praxisbezogenen Personalentwicklung sowie auf Belange des interkulturellen Austausches und der internationalen Qualifizierung.

"business & profession" startet mit einem Kurzbericht über den Besuch der Delegation des Ministeriums für Arbeits- und Sozialversicherung aus China. Aus dem Bereich Konzepte und Projekte finden Sie Beiträge zu JOBtraining und zur aktuellen Studie der Call Center Akademie® Berlin. In Zusammenhang mit Strategieentwicklungen informieren wir Sie über eine aktuelle Publikation zum Thema "Marktstrategien im Raum Asien-Pazifik". Weiterhin finden Sie eine Notiz zur lokalen Präsenz, wie unserer Partnerschaft mit Berliner Schulen.

Wir wünschen Ihnen ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2001 und freuen uns auf die weitere gemeinsame Zusammenarbeit.

Seminarzentrum Göttingen GmbH

Susanne Sievert

Stefan Kömoß

Marktstrategien Asien-Pazifik

Nicht immer zwingend sind in westlichen Unternehmen Internationalisierungskonzepte für die Region Asien-Pazifik unter strategischen Gesichtspunkten erarbeitet oder ausformuliert. Die extreme Dynamik der asiatisch-pazifischen Märkte macht eine strategische Annäherung zudem schwierig. So mag ein konkretes unternehmerisches Herangehen zufällig begründet sein und dann auch in gewisser Weise pragmatisch erfolgen. Die daraus resultierenden Entscheidungen bleiben allerdings nicht selten existenziell für die Zukunftssicherung und Wettbewerbsfähigkeit westlicher Unternehmen.

Ein aktueller Sammelband vermittelt einen Einblick in Marktstrategien deutscher Unternehmen in der Region Asien-Pazifik. Herausgeberin des Sammelbandes ist Karin Dietz, geschäftsführende Gesellschafterin der Seminarzentrum Göttingen GmbH und Mitgründerin der Privaten Fachhochschule Göttingen. 20 Beiträge von Experten und Praktikern im Asien-Geschäft vermitteln individuelle Erfahrungen, Einschätzungen und Empfehlungen am Beispiel der Märkte China und Japan. Damit gilt es, einen Ausschnitt aus der Komplexität marktstrategischer Alternativen und Konzepte für die Region Asien-Pazifik zu verdeutlichen. Folgende Themen-

schwerpunkte werden im Einzelnen behandelt:

- Herausforderungen und Orientierungen für Marktstrategien in China und Japan
- Markteintritt: Alternativen, Erfolgsfaktoren und Entscheidungsmotive
- Organisation und Steuerung des Markteintritts in Asien-Pazifik
- Ausgewählte Gestaltungsfelder von Markt- und Marketingstrategien in Asien-Pazifik.



Aktuell

Der anhaltenden Marktorientierung auf Asien-Pazifik und damit einhergehenden Qualifikationsanforderungen trägt Seminarzentrum Göttingen seit mehreren Jahren auch mit einem spezifischen Weiterbildungsangebot für Akademiker Rechnung. Akademiker/innen unterschiedlicher Fachrichtungen werden über eine 9-monatige Fortbildung zum/zur "Assistent/in China-Geschäfte" praxisorientiert auf die Übernahme entsprechender Aufgaben vorbereitet. Ein nächster Kursbeginn ist für Mai 2001 in Göttingen geplant. ▀



- 1 Karin Dietz (Hrsg.)
Marktstrategien Asien-Pazifik
Orientierungen – Erfolgsfaktoren –
Erfahrungsberichte
Schwerpunkt China und Japan
Gabler Fachverlage, Wiesbaden, 2001
ISBN 3-409-11689-3, DM 98,00**

Aktuelle Branchenstudie: Personal und Kompetenzen im Fokus der Wachstumsbranche Call Center

Im Jahr 2003 wird es – so eine Prognose des Deutschen Direktmarketing Verbandes – bundesweit über 3500 Call Center geben. Insbesondere in der Entwicklung multimedialer Kundenkontaktcenter, in denen längst nicht mehr das Telefon als ausschließliches Kommunikationsinstrument dominiert, erwarten Branchenkenner einen Boom.

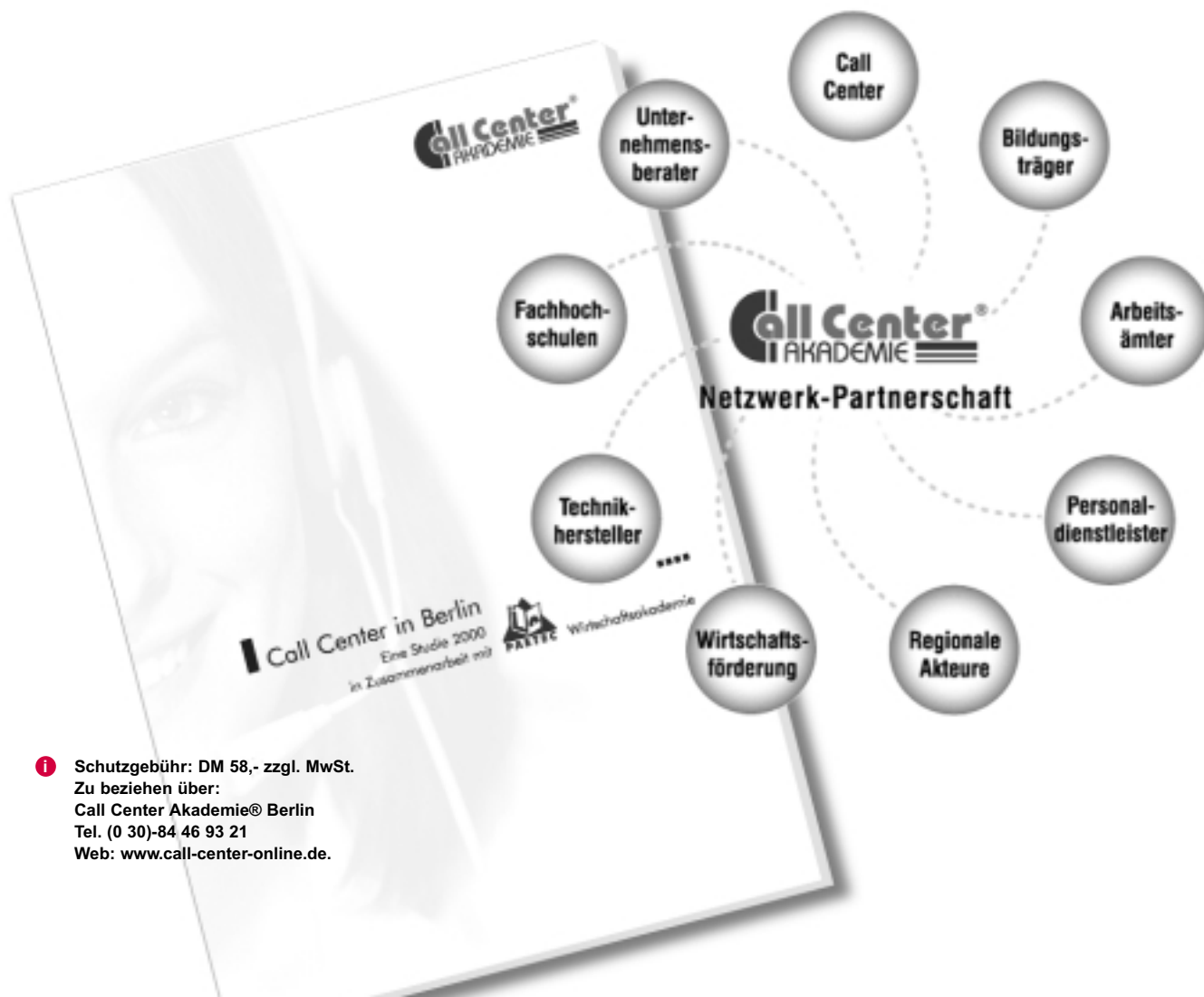
Mit solchen optimistischen Einschätzungen korrespondieren auch die Ergebnisse der jüngsten Call-Center-Studie, die im Rahmen des ESF-Projektes "Interaktives Netzwerk Inet-C@ll" in Zusammenarbeit der Call Center Akademie® Berlin und der PAETEC Wirtschaftsakademie entstand. Aus der im Sommer 2000 durchgeführten Befragung von 30 Berliner und Brandenburger Unternehmen bestätigte sich, dass immer mehr Branchen auf Call-Center-

Lösungen als Instrument der Kundengewinnung und Kundenbindung setzen.

In den beiden letzten Jahren waren es vor allem Dienstleister im Bereich der Telekommunikations- und Informationstechnologie, die sich von der Attraktivität Berlins als Call-Center-Standort überzeugen ließen. Für diese Branche trifft in besonderer Weise zu, was sich national und international beobachten lässt: ein Wandel von der "einfachen" Produktinformation hin zum beratungs- und verkaufsorientierten Kundendialog.

Aus damit einhergehenden wachsenden Anforderungen an fachliche und persönliche Kompetenzen resultieren Konsequenzen für Ausbildungsstandards ebenso wie für die berufsbegleitende Entwicklung der Call-Center-Mitarbeiter. Die Befragungsergebnis-

se bestätigen so die Beobachtung, dass die Aspekte der Rekrutierung, Qualifizierung und Entwicklung von Personal nach wie vor eine zentrale Rolle in einer Branche spielen, die qualitativ und quantitativ kontinuierlich wächst. Die personalintensive Call-Center-Branche sieht sich dabei nach wie vor mit einer hohen – in Berlin teilweise bis zu 13%-igen – Fluktuationsrate neuer Mitarbeiter gerade in den ersten Beschäftigungsmonaten konfrontiert. Um die Einarbeitung langfristig effizient zu gestalten, bieten viele Unternehmen ihren Mitarbeitern Coaching und berufsbegleitende Qualifizierung an. Die Ebene der Teamleiter ist dabei ein wichtige Zielgruppe. //



i Schutzgebühr: DM 58,- zzgl. MwSt.
Zu beziehen über:
Call Center Akademie® Berlin
Tel. (0 30)-84 46 93 21
Web: www.call-center-online.de.



Lokale Partnerschaft mit Schulen im Bezirk Marzahn/Hellersdorf

Schulen setzen sich zunehmend mit der Herausforderung auseinander, ihre Schüler auf die Anforderungen der IT-Gesellschaft vorzubereiten. Idee und Anspruch stehen dabei nicht selten im Widerspruch zu den verfügbaren Mitteln der Umsetzung. Partnerschaften zwischen Unternehmen und Schulen ermöglichen hier einen pragmatischen, ebenso willkommenen wie sinnvollen "Brückenschlag".

Seminarzentrum Göttingen unterstützt mit seiner Hauptgeschäftsstelle Berlin-Marzahn seit Mitte 2000 die Schiller Grundschule im Bezirk Hellersdorf. Mit 14 PCs sowie der Hilfestellung beim Aufbau eines Computer-Netzes und Schulungen für Lehrer und Eltern, die Arbeitsgruppen für

Schüler anbieten wollen, konkretisierte sich die Unterstützung für die Schiller Grundschule. Mit der Firma Oswald & Partner konnte Seminarzentrum Göttingen zudem einen PC-Lieferanten für die Übernahme des regelmäßigen Services der Rechner gewinnen.

Am ebenfalls im Bezirk Hellersdorf ansässigen Max-Reinhardt-Gymnasium überbrückten Fachdozenten von Seminarzentrum Göttingen den Ausfall des Informatiklehrers einer elften Klasse. Damit konnte für die Schüler in der kommenden Klassenstufe die Wahlmöglichkeit des Zukunftsfaches Informatik als Leistungskurs sichergestellt werden. ▀

Geplante Weiterbildungskurse von März - Mai 2001

Datum	Seminar	Geschäftsstelle
12. März	Fachkraft Entsorgung	Berlin-Marzahn
12. März	Technical Support Specialist	Berlin Steglitz
12. März	e-commerce	Berlin Steglitz
12. März	Veranstaltungsmanagement	Göttingen
26. März	Veranstaltungsmarketing	Berlin-Steglitz
23. April	Biotechnologie - Labor 2000	Berlin-Marzahn
07. Mai	Trainingsmaßnahme Telefonmarketing	Berlin-Marzahn
07. Mai	Praxistraining Technisches Projektmanagement	Berlin-Marzahn
07. Mai	Telefonmarketing	Berlin-Steglitz
14. Mai	Assistent/in China-Geschäfte	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: www.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: www.szg-berlin.de

Redaktion:
Stefan Komoß, Susanne Sievert,
Katrin Schöft

Layout:
unic Marketing GmbH & Co. KG,
Göttingen

Druck:
Goltze-Druck,
Göttingen