

Call Center Akademie® Berlin stellt neue Branchenstudie vor



Katrin Schöft, Bereichsleitung Call Center Akademie® Berlin

Das dritte Jahr in Folge führte die Call Center Akademie® eine Branchenstudie zu spezifischen aktuellen Call-Center-Themen durch. Während in der Pilotstudie 1999 Gestaltungs- und Handlungsaspekte rund um den Schlüsselfaktor Personal sowie Leistungsschwerpunkte der Call Center im Fokus standen, wurde der Befragungshorizont im Folgejahr 2000 erweitert und nahm insbesondere Fragen zu Aspekten der Mitarbeiterrekrutierung, Aus- und Weiterbildung sowie Personalentwicklung auf. Auch die aktuelle Studie 2001 griff diese Thematik auf und integrierte weitere Schwerpunkte wie Fluktuation, Per-

sonalbindung sowie Mitarbeiterzufriedenheit. An der in Kooperation mit der Wirtschaftsförderung Berlin durchgeführten Studie nahmen 30 Unternehmen im Befragungszeitraum von Juli bis Dezember 2001 teil.

Die Ergebnisse der Studie vermitteln, dass der Standort Berlin-Brandenburg weiterhin ein attraktiver Standort für die Call-Center-Branche ist. Dies spiegelt sich nicht nur im Trend steigender geplanter und durchgeführter Einstellungen wider, sondern auch in den Anforderungen, die an die Call Center Agents gestellt werden. Die im Vergleich zu den Vorjahren steigende Tendenz "weg von Teilzeitarbeitsverhältnissen hin zu Vollzeitstellen" bestätigt dies.

Nach wie vor muss die Branche jedoch mit einer durchschnittlichen Fluktuationsrate von 13,5% umgehen. Die Ergebnisse der Studie weisen darauf hin, dass im Bereich Karriereentwicklung – angefangen von der Mitar-

beiterqualifizierung bis hin zum Coaching – der größte Handlungsbedarf, gleichzeitig aber auch das größte Potenzial zur langfristigen Mitarbeiterbindung besteht. Bisherige, häufig eingesetzte Instrumente umfassen Mitarbeitergespräche, Coachings sowie Möglichkeiten einer gezielten Karriereplanung. Im Gegensatz dazu spiegeln sich gerade diese Instrumente in der eingeschätzten Zufriedenheit der Mitarbeiter mit lediglich 24% wider. Eine mögliche Erklärung dafür könnte in der wahrgenommenen Qualität der Angebote liegen.

"Wie die Studie belegt, werden Investitionen in die Personalbindung und -qualifizierung zunehmend als Erfolgsfaktor des Unternehmens erkannt" so *Katrin Schöft*, Bereichsleitung Call Center Akademie® Berlin. Die Untersuchung kommt zu dem Schluss, dass weitere Investitionen in die Mitarbeiterqualifizierung und ein höherer Anteil festangestellter Call Center Agents nachhaltig dazu beitragen werden, dass Unternehmen auch in Zukunft Call-Center-Leistungen in Anspruch nehmen werden. Den positiven Trend in der Branche bestätigt zudem die Aussage, dass 59% der befragten Unternehmen noch für das laufende Jahr planen, neues Personal einzustellen. ▀

**PR-Konzept
für Deutsche
Bahn AG**

**Wissens-
manager auf
der CeBIT**

**JOBprojekte
im Fokus**



Liebe Leserinnen und Leser,

mit unserer zweiten Ausgabe von "business & profession" in diesem Jahr möchten wir Ihnen einen Überblick über ausgewählte Projekte und Aktivitäten der Seminarzentrum Göttingen GmbH in Berlin und Göttingen geben.

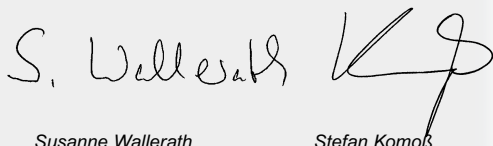
Unser Newsletter startet mit einem Beitrag zur aktuellen Branchenstudie der Call Center Akademie® Berlin, die die Themen Fluktuation, Personalbindung und Mitarbeiterzufriedenheit in den Fokus stellt.

Aus dem Bereich Weiterbildungen finden Sie einen Beitrag zum laufenden Kurs "PR-Referent/in" in Berlin Steglitz. Im Rahmen einer Fallstudie haben die Teilnehmer ein Kommunikationskonzept entwickelt und damit die erste Praxiserprobung bestanden. Den Besuch des Göttinger Kurses "Wissensmanagement" auf der CeBIT haben wir zum Anlass genommen, zwei Teilnehmerinnen über die Messe als Kontakt- und Praktikumsbörse berichten zu lassen.

Seminarzentrum Göttingen ist seit vielen Jahren auch Ausbildungsbetrieb. Unsere Reihe "Wir bilden aus" starten wir mit einem Kurzbericht über Simone Katharina Faß, die in unserer Hauptverwaltung in Göttingen den Beruf der Bürokauffrau erlernt. In der nächsten Ausgabe unseres Newsletters werden wir die Reihe mit unseren Berliner Auszubildenden fortsetzen.

Unter dem Stichwort "JOBprojekte im Fokus" finden sie eine Notiz zum erfolgreichen Abschluss des Göttinger Pilotprojektes JOBconsult mit Ausblick auf das bereits angelaufene Folgeprojekt. Weiterhin informieren wir Sie über unser Projekt JOBtraining, das nunmehr an zwei Berliner Standorten mit maßgeschneiderten Konzepten für Sozialhilfeempfänger Erfolge verzeichnet. Mit einer neuen Geschäftsstelle in Spandau hat "JOBservice" gestartet, zu dem das im Januar in Kraft getretene Job-AQTIV-Gesetz den Anstoß gegeben hatte.

Wir bedanken uns für Ihr Interesse und wünschen ihnen eine sonnige und erholsame Sommerzeit.

S. Wallerath 

Susanne Wallerath

Stefan Komolß

PR-Konzept für
Deutsche Bahn AG

"Mit Volldampf in die Praxis"

– Berliner PR-Kurs entwickelte Kommunikationskonzept für die Deutsche Bahn AG –



Das Präsentationsteam mit Auftraggeber Thorsten Gänsch (außen links) und Dozent Björn Thullner (außen rechts im Bild).

Am 15. März präsentierte die sechste Weiterbildung "PR-Referent/in" in der Steglitzer Geschäftsstelle von Seminarzentrum Göttingen ein gemeinsam entwickeltes Kommunikationskonzept für das Ideenmanagement der Deutsche Bahn AG. Die 16 Teilnehmer entwarfen begleitend zum Seminar ein umfassendes Konzept, das die konzernweite Implementierung des Ideenmanagements unterstützen sollte. Die Ergebnisse wurden durch ein fünfköpfiges Team vorgestellt. Präsentationstechnik und Vorschläge überzeugten den Auftraggeber Thorsten Gänsch, Leiter des Ideenmanagements bei der Deutsche Bahn AG, und die anwesenden Vertreter von Seminarzentrum Göttingen. Nach Aussage von Gänsch entsprachen die Leistungen der künftigen PR-Fachleute Agenturniveau.

Das Projekt war bereits die zweite Zusammenarbeit zwischen der Deutsche Bahn AG und Kursteilnehmern von Seminarzentrum Göttingen in Berlin Steglitz. Nach den guten Erfahrungen mit einer Fallstudie von Wissensmanagern schätzt Thorsten

Gänsch vor allem die ideenreiche Außenperspektive, mit der solche Kooperationen die Konzernprojekte beleben können.

Nach dem gemeinsamen Briefing bildeten die Kursteilnehmer Arbeitsgruppen, in denen fachliche Kompetenz und Teamfähigkeit auf die Probe gestellt wurden. Die praktische Herausforderung intensivierte ihre Auseinandersetzung mit dem Thema "PR-Konzeptionen". Die künftigen PR-Referenten bewerten das Übungsprojekt als überaus lehrreiche Erfahrung. Nachfolgenden Kursen empfehlen sie, Auftrags-Fallstudien bereits während der Weiterbildung als Trainingsfeld zu nutzen. ▀

i Weitere Informationen erhalten Sie bei

Anja Eckert oder Anja Tamm-Rocker
Tel: (05 51) 4 98 00-0
Mail: eckert@szg.de
oder tamm-rocker@szg.de
bzw.
Ramona Wolfram
Tel: (0 30) 8 44 95 0-0
Mail: wolfram@szg-berlin.de

JOBconsult Göttingen zieht positive Bilanz: Vermittlungen von über 54 Prozent in den ersten Arbeitsmarkt

JOBconsult
Göttingen

Das Serviceprojekt JOBconsult – ein Coaching- und Beratungsangebot für Arbeitsuchende – hat sich nach mehreren erfolgreichen Durchgängen in Berlin nun auch am Göttinger Standort bewährt. Ziel der gemeinsamen Initiative von Seminarzentrum Göttingen und dem Arbeitsamt Göttingen war es, insgesamt 250 Langzeitarbeitslose mit akademischer bzw. kaufmännischer Qualifikation auf dem Weg zurück in das Arbeitsleben zu unterstützen.

Eine erste Bestandsaufnahme nach Abschluss des Göttinger Pilotprojektes kann sich sehen lassen: Nach 15 Monaten Projektlaufzeit haben 54,8 Prozent der betreuten Kunden den direkten Sprung in den ersten Arbeitsmarkt geschafft. Davon nahmen wiederum 60 Prozent eine unbefristete Beschäftigung auf. "Die Vermittlungsergebnisse zeigen, dass sich die intensive Betreuung und individuelle Beratung der Kunden auszahlt und ein professionelles Coaching die Chancen auf einen beruflichen Wiedereinstieg deutlich erhöht", so das Fazit der Projektkoordinatorin *Susanne Wallerath*.

Auch für *Ingo Seifert-Rösing* hat das Serviceangebot von JOBconsult zu einem Beschäftigungserfolg geführt.

Der gelernte Diplom-Biologe arbeitet seit 15. Januar 2002 als "Referent für Öffentlichkeitsarbeit" beim Verband Deutscher Gebirgs- und Wandervereine e.V. in Kassel. Nach knapp vier Monaten Betreuung zieht er folgende durchweg positive Bilanz: "Im persönlichen Beratungsgespräch bei *Frau Stichert-Mädje* habe ich wertvolle Impulse bekommen, meine bisherigen Bewerbungsstrategien zu überdenken und neu zu organisieren. Ich habe viele hilfreiche Hinweise erhalten, wie ich meine innere Einstellung zur Arbeitssuche, meine Recherche von Stellenangeboten und meine Bewerbungsunterlagen neu gestalten kann. Diese individuelle Beratung hat mich befähigt, mit neuem Elan – und neuen Unterlagen – an die Stellensuche zu gehen." Seifert-Rösing betont weiter, dass er seinen jetzigen Arbeitsplatz ohne die Unterstützung durch JOBconsult höchstwahrscheinlich nicht bekommen hätte.

Eine derart erfolgreiche Zusammenarbeit hänge jedoch ganz entscheidend von der Mitarbeit und dem Engagement des Kunden ab, weiß Ute Stichert-Mädje zu berichten, die das Serviceprojekt von Beginn an als Coach und Trainerin begleitet. "Coaching funktioniert nur dann, wenn der Kunde bestimmte Zielvereinbarungen

einhält und selbst aktiv wird. Bei entsprechendem Einsatz ist eine Vermittlung innerhalb von sechs Monaten möglich", so Stichert-Mädje weiter.

Seit 01. Januar 2002 hat das Arbeitsamt Göttingen Seminarzentrum Göttingen mit einem Folgeprojekt beauftragt. Auf Wunsch des Arbeitsamtes richtet sich das derzeitige Angebot des JOBconsult-Teams nunmehr ausschließlich an arbeitssuchende Akademiker. Je nach Bedarf haben diese neuerdings die Wahl, sich neben einer längerfristigen Beratung auch für ein sog. Ad-hoc-Coaching anzumelden. Bei akutem Beratungsbedarf des Kunden bietet JOBconsult mit einem kurzfristigen Termin z.B. Unterstützung bei der Vorbereitung auf aktuell anstehende Vorstellungsgespräche bzw. Gehaltsverhandlungen an. ■

i Informationen für Arbeitsuchende und interessierte Arbeitgeber:

Projektteam JOBconsult
Ansprechpartnerin: Nicole Quedenau
Tel: (05 51) 4 98 00-8 50
Mail: goettingen@jobconsult.de

Hochschulteam des Arbeitsamtes Göttingen
Tel: (05 51) 5 20-2 84

JOBtraining – Maßgeschneiderte Konzepte für Sozialhilfeempfänger

JOBtraining
Berlin Steglitz

Im Februar 2000 startete Seminarzentrum Göttingen am Standort Berlin Steglitz in enger Zusammenarbeit mit dem Sozialamt Steglitz-Zehlendorf das Pilotprojekt JOBtraining, in dem bis Ende Juni 2001 insgesamt 232 Kunden betreut wurden. Aufgrund der hohen Akzeptanz des Projektes auf Seiten aller Beteiligten kann der Erfolg dieser Maßnahme durch 71 Arbeitsaufnahmen bzw. Existenzgründungen dokumentiert werden.

Dies darf als bemerkenswertes Ergebnis gewertet werden, da es sich bei den betreuten Teilnehmern um für Bezahler von Sozialhilfe typische Gruppen mit ausgeprägten Vermittlungshemmnissen wegen fehlender Ausbildung oder erschwerender Altersstruktur handelt. Das Erfolgsrezept des Projektes setzt sich aus den Bausteinen Individualität, Zielerarbeitung und Eigeninitiative der Kunden zusammen. Neben diesen Faktoren

tragen auch die professionelle und räumlich ansprechende Atmosphäre zum Gelingen bei. JOBtraining, ein aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds finanziertes Projekt, hat zum Ziel, arbeitssuchende Sozialhilfeempfänger durch komplexe Beratungs-, Coaching- und Trainingsleistungen auf ihren Wiedereinstieg in den ersten Arbeitsmarkt vorzubereiten. Die Teilnehmer verbleiben bis zu zwölf Monate im Projekt.



Nach dem gelungenen Abschluss eines Folgeprojektes in Steglitz bietet Seminarzentrum Göttingen *JOBtraining* für Arbeitsuchende seit 01. Mai 2001 in einer neuen Geschäftsstelle in Berlin Marzahn an. Bislang wurden dort 164 Kunden, vorwiegend vom Sozialamt Marzahn-Hellersdorf, aufgenommen.

Im Vergleich der beiden Standorte hat sich gezeigt, dass sich die soziale Struktur arbeitsuchender Sozialhilfeempfänger in Marzahn erheblich von der in Steglitz-Zehlendorf unterscheidet. Dies manifestiert sich beispielsweise in der hohen Zahl von Aussiedlern (36%), deren Integration in den ersten Arbeitsmarkt aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse problematisch ist. Der Projektbaustein Kommunikationstraining, in dem prakti-



Coach Regina Holz (rechts im Bild) im Kundengespräch.

sche Übungen wie etwa (Selbst-)Präsentationen vor der Gruppe, mündliche und schriftliche Formulierungen, Telefontraining o.ä. im Vordergrund stehen, hat allerdings auch in dieser Kundengruppe die erfolgreiche Arbeitsaufnahme im ersten Arbeitsmarkt unterstützt.

Im Ergebnis hat sich das Konzept von *JOBtraining* in den bisherigen drei Projekten von Seminarzentrum Göttingen als Problemlösungsmodell für arbeitsuchende Sozialhilfeempfänger bewährt, so dass Folgeprojekte mit mehreren Berliner Bezirken verhandelt werden. ■

i Für weitere Informationen und als Ansprechpartner:

JOBtraining Berlin Marzahn
Regina Holz
Tel: (0 30) 5 47 02-0
Mail: info-marzahn@jobtraining-berlin.de

JOBtraining Berlin Steglitz
Prof. Dr. Frank-Rainer Schurich
Tel: (0 30) 84 46 83-0
Mail:berlin-steglitz@job-consult.de

JOBservice Spandau – Ein Projekt mit umfangreicher Aufgabenstellung

**JOBservice
Berlin Spandau**

Nach einer erfolgreichen Ausschreibungsbeteiligung starteten Seminarzentrum Göttingen und die IBK gGmbH Anfang Februar in Kooperation mit dem Arbeitsamt Berlin Spandau ein Projekt, zu dem das im Januar in Kraft getretene Job-AQTIV-Gesetz den Anstoß gegeben hatte. Die räumliche Nähe zum Arbeitsamt ermöglicht eine schnelle Erreichbarkeit für die Kunden. Die 23 Mitarbeiter von *JOBservice* haben es sich zur Aufgabe gemacht, den in der Betreuung des Arbeitsamtes Spandau befindlichen Arbeitsuchenden mit Geduld und Einfühlungsvermögen behilflich zu sein und deren schnellen Wiedereinstieg in das Berufsleben zu unterstützen.

Unmittelbar nach der Meldung beim Arbeitsamt werden die Arbeitsuchenden von Mitarbeitern des Projektteams empfangen, erhalten Unterstützung beim Ausfüllen Ihrer Anträge auf Arbeitslosengeld und nehmen im Anschluss daran an einer 14-tägigen

Trainingsmaßnahme teil. Dabei werden die Teilnehmer in ihre Rechte und Pflichten nach dem Sozialgesetzbuch (SGB III) eingewiesen und mit der Arbeitsmarktrecherche via Internet vertraut gemacht.

Ein besonderer Schwerpunkt des Job-AQTIV-Gesetzes sind sog. Profilings, die zum Abschluss der Trainingsmaßnahmen in Einzelgesprächen mit Betreuern von *JOBservice* erstellt werden. Aus den Profilen kann der zuständige Arbeitsvermittler des Arbeitsamtes die jeweiligen Qualifikationen und persönlichen Fähigkeiten entnehmen sowie eine Bewerbungsstrategie für den Arbeitsuchenden ableiten, die für eine schnellstmögliche Vermittlung unerlässlich ist. Des Weiteren verständigen sich die *JOBservice*-Berater mit den Teilnehmern auf gegebenenfalls individuelle Empfehlungen für eine weiterführende Betreuung des Kunden z.B. durch Zusatzangebote wie Assessmentcenter, Bewer-

bungstraining und Coaching. Den Projektteilnehmern steht außerdem ein IT-Raum für Internetrecherchen sowie für die Erstellung oder Überarbeitung von Bewerbungsunterlagen zur Verfügung.

Bereits in den ersten drei Monaten wurden über 1.000 Arbeitsuchende in den Trainingsmaßnahmen und über 1.600 Kunden im Antragservice betreut. Erste Vermittlungserfolge können schon verzeichnet werden. Diese positive Entwicklung bestätigt auch die hohe Kundenakzeptanz eines solchen Projektes, das die zum Teil verborgenen Fähigkeiten des Kunden sowie seinen Qualifikationsbedarf ermittelt und individuelle Lösungsansätze bietet. ■

i Informationen zum Projekt *JOBservice* erhalten Sie bei:

Hans-Joachim Kuhnert
Tel: (0 30) 3 53 06-0
Mail: spandau@jobservice-berlin.de

CeBIT – Die weltgrößte Computermesse als Kontaktbörse Nr.1 für Wissensmanager

Wissensmanager
auf der CeBIT

Am 18. März führen die Teilnehmer der Göttinger Weiterbildung "Wissensmanagement" mit zwei Betreuern von Seminarzentrum Göttingen nach Hannover, um die neuesten Entwicklungen und Trends im Bereich der Informationstechnologie kennen zu lernen. Daneben galt es, Kontakte zu Unternehmen und Institutionen zu knüpfen, die als Praktikumsgeber für die Praxisphase ab Mitte September zur Verfügung stehen.

Anja Tamm-Rocker, PR-Beauftragte bei Seminarzentrum Göttingen, fragte zwei Teilnehmerinnen im Anschluss an den Messebesuch nach ihren gesammelten Eindrücken.

"Ich habe mich gründlich auf meinen ersten CeBIT-Besuch vorbereitet, indem ich mir meine eigenen Interessensfelder bewusst gemacht und verschiedene Personen nach deren Erfahrungen gefragt habe. Mit Hilfe dieser Vorarbeit konnte ich meine Ziele realistisch gestalten und Prioritäten setzen", erklärt *Dörte Köhler*. "Neben den Themen Wissensmanagement und E-Learning galt mein Interesse als Diplom-Pädagogin auch der Zukunftsorientierung im Bildungsbereich."

"Zu Beginn des Messtages habe ich Stände von mir bekannten Unternehmen bzw. vertrauten Regionen besucht, um mich auf die Gesprächs- und Kontaktsituationen einzustimmen", beschreibt Köhler ihr persönliches Warm-up. Das A und O sei es dann, offen und freundlich auf fremde Menschen zuzugehen und aktiv zuzuhören, um gezielt Fragen stellen zu können. "So konnte ich interessante Praktikumskontakte knüpfen und habe einiges über die für mich relevanten Bereiche erfahren. Meine Begeisterung war so groß, dass ich sogar noch einen zweiten Messtag drangehängt habe."



Foto: Runzer

Dörte Köhler informiert sich bei Ralf Stockmann (Projektleiter), Cornelis Kater und André Noack (Entwickler) vom Zentrum für interdisziplinäre Medienwissenschaft (ZIM) der Georg-August-Universität Göttingen

Ihr persönlicher CeBIT-Tipp für zukünftige "Wissensmanager" mit Interesse am innovativen Potenzial im IT-Bereich: Ein Besuch der Gemeinschaftsstände der einzelnen Bundesländer im sog. Future-Park .

Diese Empfehlung kann auch *Katja Gareis* geben: "Im Future-Park präsentieren sich eher kleinere Unternehmen, die sich wesentlich mehr Zeit als die Großen nehmen und sich beispielsweise auch für den Background der Besucher interessieren. Dort hatte ich das Gefühl, dass ich als potenzielle Kundin mit meinen Fragen ernst genommen werde." So seien neue Kontakte zu Ausstellern entstanden, zum Teil auch mit der Aussicht auf ein späteres Praktikum.

Im Gegensatz zu Ihrer Kollegin Köhler ist Gareis eine erprobte CeBIT-Besucherin. Aufgrund ihrer früheren

Tätigkeit im Vertrieb beratungsintensiver Software hat sie zudem Messeerfahrung als Ausstellerin. "Ich bin mit dementsprechend hohen Erwartungen nach Hannover gefahren und war von den vorgestellten Softwaretools für Wissensmanagement und deren Präsentation enttäuscht. Leider wurde allgemein wenig Neues im Vergleich zum letzten Jahr geboten."

Gareis und Köhler sind sich jedoch einig, dass die CeBIT für Teilnehmer der Weiterbildung "Wissensmanagement" eine optimale Plattform für persönliche Kontakte zu potenziellen Arbeit- bzw. Praktikumsgebern bietet. ▀

i Weitere Informationen zur Weiterbildung "Wissensmanagement" erhalten Sie bei

Britta Schwarze oder Peter Wode
Tel: (05 51) 4 98 00-0
Mail: schwarze@szg.de
oder wode@szg.de



Wir bilden aus – Azubis im Kurzprofil –

Azubis im Kurzprofil

Zu Beginn unserer Reihe "Wir bilden aus" stellen wir Ihnen zunächst *Simone Katharina Faß* vor, die sich nach Abschluss der einjährigen Berufsfachschule Wirtschaft für Real-schulabsolventen bewusst für eine Ausbildung zur Bürokauffrau entschieden hat. "Mein Interesse an diesem Beruf habe ich schon in der neunten Klasse während eines Schulpraktikums entdeckt. Ich möchte einerseits gerne im Kundenkontakt arbeiten, habe aber auch Spaß an statistischen Auswertungen oder beim Verfassen von Briefen", betont Simone K. Faß.

In der Hauptverwaltung von Seminarzentrum in Göttingen kann sie diese Interessen und Fähigkeiten ausbilden und vertiefen. Als angehende Bürokauffrau wird Simone K. Faß von ihrer Ausbilderin *Nicole Gerhardy* mit folgenden Tätigkeiten betraut: Bearbeitung des allgemeinen Schriftverkehrs, Betreuung der Teilnehmer laufender

Weiterbildungen, Vorbereitung der Seminarräume, Bearbeitung der Anmeldungen zu Workshops und Seminaren, Vorbereitung von Mailingaktionen, Erstellung von Statistiken etc.

Simone K. Faß schätzt bei Seminarzentrum Göttingen vor allem das gute Arbeitsklima und die netten Kollegen. "Ich durfte von Anfang an relativ selbstständig arbeiten und habe bei Fragen eine feste Ansprechpartnerin", fügt sie hinzu.



Simone Katharina Faß

Ihr Tipp für Berufsanfänger: Möglichst viele Praktika absolvieren und "einfach mal irgendwo reinschnuppern", damit die Entscheidung für den späteren Beruf leichter fällt. ▀

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: (0 30) 5 47 84-0
Fax: (0 30) 5 47 84-2 99
Mail: marzahn@szg-berlin.de
Web: www.szg-berlin.de

Redaktion:
Anja Tamm-Rocker,
Stefan Komoß, Susanne Wallerath

Layout:
unic Marketing GmbH & Co. KG,
Göttingen

Druck:
Goltze-Druck,
Göttingen

Geplante Seminare und Weiterbildungskurse von Juni - Oktober 2002

Datum	Seminar	Geschäftsstelle
03. Juni	Gesundheitsmanagement	Berlin Steglitz
12. Aug.	IT-Traineeprogramm mit Microsoft-Zertifizierung	Berlin Marzahn
19. Aug.	Trainingsmaßnahme mit Microsoft-Zertifizierung	Berlin Marzahn
26. Aug.	Technical Support Specialist	Berlin Steglitz
02. Sept.	PR-Referent/in	Göttingen
02. Sept.	Trainingsmaßnahme MOUS (Excel Core)	Berlin Steglitz
09. Sept.	Berufsorientierung für Frauen	Berlin Steglitz
07. Okt.	Praxistraining Technisches Projektmanagement	Berlin Steglitz
21. Okt.	Biotechnologie "Labor 2000"	Berlin Steglitz