

ENTERPRIZE 2012 – Kurzporträt der Preisträger

Projekt: **Fachfrau / Fachmann Kundendialog EFZ**
CallNet.ch, Branchenverband für Contact Center- und
Kundenkontakt-Management

Preisträger: Angelika Mittermüller, Vorstandsmitglied

In der heutigen Kommunikationsgesellschaft sind Qualitätssicherung und professioneller Kundendialog für ein Unternehmen von zentraler Bedeutung. Vor diesem Hintergrund wurde 1997 CallNet.ch, der Branchenverband für Schweizer Contact Center und Kundenkontakt-Management, gegründet. Mit 120 Mitgliedern repräsentiert er über 30'000 Mitarbeitende und hat in den vergangenen Jahren viel zur Professionalisierung beigetragen.

Ausgebildete Mitarbeiter/innen sind in der Lage, Kunden kompetent und ganzheitlich über die Dienstleistungen und Produkte zu beraten und während des ganzen Kontaktes zuvorkommend und zielgerichtet Hilfestellung zu leisten. Als Aushängeschild des Unternehmens sind sie für den Erfolg und das Image von grosser Bedeutung. Der professionelle und flexible Umgang mit Kunden muss daher systematisch und einheitlich geschult werden.

Mitarbeitende eines Contact Centers haben bisher eine beliebige Berufslehre oder eine Matura absolviert und danach einen 6 bis 12-wöchigen Ausbildungslehrgang, meist „on the job“, durchlaufen. Die neue 3-jährige Grundbildung Fachfrau / Fachmann Kundendialog EFZ stellt im Bereich Kommunikationsberufe und Kundenmanagement einen Meilenstein dar. Sie wird seit Herbst 2011 angeboten und richtet sich nicht nur an Mitarbeitende von spezialisierten, externen Contact Center, sondern wird auch vermehrt von Unternehmen aus anderen Dienstleistungs- und Produktbereichen in Anspruch genommen.

Das Pionierprojekt Fachfrau / Fachmann Kundendialog EFZ wurde im Jahre 2006 unter der Leitung von Frau Angelika Mittermüller initiiert. Immer wieder gab es Hindernisse und Enttäuschungen, das Projekt wurde einmal sistiert. Mit unermüdlichem Engagement gelang schlussendlich der erfolgreiche Start im Jahre 2011. Heute sind rund 60 Lernende im Einsatz, und ab Herbst 2012 kann die Grundbildung Kundendialog schweizweit angeboten werden. Mit Blockkursen in Bern, Biel, Lugano und bald in Zürich, wird CallNet.ch zunehmend auch für Grossbanken und Versicherungen attraktiv; somit ist mittelfristig die jährliche Verdoppelung von Lernenden durchwegs ein realistisches Ziel.