

Berufsprüfung (BP)

Tätigkeiten

Contact Center Supervisors führen Mitarbeitende und sind für Aufgaben in den Bereichen Controlling, Marketing, Kommunikation, Rechts- und Datenschutz verantwortlich. Sie arbeiten in Contact Centern oder Customer Care Centern.

Contact Center Supervisors übernehmen organisatorische Aufgaben sowie Führungsaufgaben in Contact Centern oder Customer Care Centern. Sie sind Verbindungspersonen zwischen Call Center Agents und Call Center Managern und Manegerinnen und sorgen für einen reibungslosen Ablauf der Dienstleistungen.

Innerhalb der Personalführung rekrutieren Contact Center Supervisors Call Center Agents und bilden sie aus. Sie unterstützen die Mitarbeitenden bei kritischen Gesprächen sowie bei der Korrespondenz mit der Kundschaft und leisten damit einen wichtigen Beitrag zur Kundenzufriedenheit.

Contact Center Supervisors kennen sich mit Datenschutz und Datensicherheit aus und wissen über die gesetzlichen Grundlagen im operativen Betrieb von Contact Centern Bescheid. Im Umgang mit Kundendaten achten sie darauf, dass die Datenschutzbestimmungen sowie Aspekte des Vertragsrechts im Kontakt mit Customer Care Centern vom Team eingehalten werden.

In Spitzenzeiten unterstützen Contact Center Supervisors ihre Mitarbeitenden – vor allem wenn im Outbound neue Kundschaft akquiriert werden muss. Zusätzlich gestalten und steuern sie Abläufe im Bereich Kundenbetreuung und sind im Auftrag von Dienstleistungsbetrieben in unterschiedlichen Kundensegmenten tätig. Dazu gehören Banken, Versicherungen, Kreditkarteninstitute oder Telekommunikationsunternehmen.

In Contact Centern wird erfolgsorientiert gearbeitet. Gutes Zeitmanagement und psychische Belastbarkeit sind für die Tätigkeit der Contact Center Supervisors unerlässlich. Die Arbeit erfordert ausgeprägte Dienstleistungsbereitschaft und kundenorientiertes Verhalten. Bei Kundenreklamationen helfen Supervisors ihren Mitarbeitenden bei einer optimalen Lösungsfindung.

Berufsfeld 16 Verkauf, Einkauf



Ausbildung

Grundlage

Eidg. genehmigte Prüfungsordnung vom 2.5.2007 mit Änderung vom 20.12.2018

Prüfungsvorbereitung

Die für die Prüfung erforderlichen Qualifikationen werden in Form von Modulen erworben. Prüfungsordnung und Wegleitung sind bei CallNet.ch erhältlich.

Bildungsangebote

CallNet.ch führt Lehrgänge durch.

Dauer

8 Monate, berufsbegleitend (Vorbereitungslehrgang: Mai bis November; Prüfung: Ende Januar)

Module

- Personalführung, Personalentwicklung
- Organisation, Prozesse, Kommunikation, Marketing
- Contact Center Technologie, Datenschutz/Recht, BWL/VWL
- Work Force Management

Abschluss

"Contact Center Supervisor mit eidg. Fachausweis"

Voraussetzungen

Bei Prüfungsantritt erforderlich:

- abgeschlossene 3-jährige berufliche Grundbildung, Handelsdiplom, gymnasiale Maturität oder gleichwertiger Abschluss und 2 Jahre Berufspraxis im Contact-Center-Bereich

oder

- 4 Jahre Berufspraxis im Contact-Center-Bereich
- sowie
- bestandene Verbandsprüfung Call Center Agent oder Nachweis einer Gleichwertigkeitsbestätigung

Anforderungen

- Kunden- und Serviceorientierung
- Fähigkeit, Mitarbeitende zu führen und im Team zu arbeiten
- Bereitschaft zu unregelmässigen Arbeitszeiten

Weiterbildung

Kurse

Angebote von CallNet.ch

Höhere Fachprüfung (HFP)

Dipl. Führungsexperte/-expertin

Höhere Fachschule HF

Dipl. Marketingmanager/in HF

Nachdiplomstufe

Certificate of Advanced Studies (CAS) Strategischer Fokus Kunde am Institut für Marketing Management der ZHAW, dipl. Geschäftsführer/in NDS HF

Berufsverhältnisse

Contact Center Supervisors führen ein Team in einem Contact Center oder in Customer Care Centern von Dienstleistungsunternehmen wie beispielsweise Telekommunikationsanbietern, Finanzinstituten oder Online-Versandhäusern. Die Arbeitszeiten sind meist unregelmässig und je nach Betrieb wird in Schichten gearbeitet. Contact Centern stehen oft rund um die Uhr an sieben Tagen pro Woche zur Verfügung. Wochenendarbeit ist in dieser Branche üblich.

Weitere Informationen

CallNet.ch
Pfadacher 5
8623 Wetzikon ZH
Telefon: +41 44 520 36 40
www.callnet.ch

Allgemeine Informationen:
www.berufsberatung.ch

Verwandte Berufe

Berufsfeld / SD

Führungsfachmann/-frau (BP)

17 / 0.616.18.0

Marketingfachmann/-frau (BP)

17 / 0.612.7.0