

Inhalt

- § 1 Geltungsbereich
- § 2 Prüfungsgegenstand
- § 3 Zulassung und Anmeldung zur Prüfung
- § 4 Anforderungen an die Prüfungsräume
- § 5 Inhalt und Durchführung der Prüfung
- § 6 Prüfungskommission
- § 7 Zulassung von Hilfsmitteln
- § 8 Prüfungsbewertung
- § 9 Zertifikate
- § 10 Rezertifizierung

Diese Durchführungsbestimmung ist Bestandteil der Prüfungs- und Zertifizierungsordnung für Personalzertifizierungen der Hanseatischen Zertifizierungsagentur (HZA).

§ 1 Gültigkeitsbereich

- (1) Diese Durchführungsbestimmung bezieht sich auf das Prüfungsverfahren zur Erlangung eines HZA Zertifikates als "Customer Contact Agent CCV".
- (2) Grundlage dieser Durchführungsbestimmung ist die Prüfungs- und Zertifizierungsordnung der HZA in der jeweils gültigen Fassung.

§ 2 Prüfungsgegenstand

- (1) Das Prüfungsverfahren bezieht sich auf das Grundwissen und die Kompetenzen in den Bereichen:
 - 1. Persönlichkeitskompetenz
 - 2. Soziale Kompetenz
 - 3. Kommunikative Kompetenz
 - 4. Methodenkompetenz
 - 5. Prozesskompetenz
 - 6. Fachkompetenz

Die geprüften Kompetenzen gliedern sich in folgende Einzelgebiete:

Persönlichkeitskompetenz

- Frustrationstoleranz/Stresstabilität
- Leistungsfähigkeit
- Fähigkeit zur Eigenmotivation
- Klare, deutliche und verständliche Aussprache
- Angemessene Sprechweise (Modulation, Geschwindigkeit, Pausen, Lautstärke, Akzentuierung)

Soziale Kompetenz

- Teamfähigkeit
- Fähigkeit zur Empathie
- Positive, optimistische Grundeinstellung
- Kritikfähigkeit
- Dienstleistungsbewusstsein
- Ausstrahlen von Begeisterung und Kompetenz am Telefon

Kommunikative Kompetenz

- Berücksichtigung der Besonderheiten der Telefonkommunikation
- Aufbau der Beziehungsebene
- Schaffung einer angenehmen und offenen Gesprächsatmosphäre
- Gesprächsführung auf der Sach- und Beziehungsebene
- Gesprächstechniken
 - Techniken der Gesprächseröffnung
 - Fragetechniken zur zielorientierten Gesprächsführung
 - Spiegeln/Paraphrasieren
 - Aktives Zuhören
 - Erklären und Beschreiben
 - Argumentationstechniken/Vorteil-Nutzen-Matrix
- Sprachlicher Ausdruck
 - positiv
 - kundenorientiert
 - konkret
 - strukturiert
 - verständlich

Methodenkompetenz

- Gesprächsgliederung
- Gesprächseinstieg
- Bedarfsanalyse
- Produktpräsentation
- Einwandbehandlung / Vorwandbehandlung
- Deeskalationsstrategien
- Gesprächsabschluss
- Abschlusstechniken "Closing"
- Kundenorientierter Schriftverkehr (Brief, Fax, E-Mail)
 - Inhalt
 - Gestaltung (Sprache, Form)
 - Leserbezogenes Schreiben und Formulieren
 - Kreativer Umgang mit Gesprächsleitfäden und Arbeit mit Verbal-Scripts
 - Erstellen von Gesprächsleitfäden
 - Vereinbarung mit Kunden zu Folgeaktionen (UWG-gerechter Gesprächsabschluss)
 - Multi-Tasking-Fähigkeit (Schreiben-Hören-Lesen-Sprechen)
 - Gesprächsvorbereitung/Gesprächsnachbereitung

Prozesskompetenz

- Terminvereinbarung
- Kündigungsprävention
- Reklamationsbearbeitung/Beschwerdemanagement
- Adressqualifizierung

Fachkompetenz

- Rechtschreibung und Grammatik
- Fachbegriffe im Call Center
- Grundbegriffe der Kommunikation
- PC-Kenntnisse
 - Textverarbeitung, Internet
 - Tastaturbeherrschung

§ 3 Zulassung und Anmeldung zur Prüfung

(1) Die Zulassung zur Prüfung ist an folgende Voraussetzung gebunden:

1. Vollendung des 18. Lebensjahres
2. Nachweis über eine Grundausbildung im Prüfungsbereich

(2) Die Anmeldung erfolgt schriftlich unter Verwendung der Formulare "Prüfungsanmeldung Contact Agent CCV" und "Nachweis Grundausbildung CC". Die Anmeldung ist 2 Wochen vor Prüfungsbeginn mit allen im Formular geforderten Unterlagen bei der HZA einzureichen.

* Es wird eine eintägige Prüfungsvorbereitung durch einen von der HZA dafür anerkannten, qualifizierten Bildungsträger empfohlen.

§ 4 Anforderungen an die Prüfungsräume

(1) Es ist zu gewährleisten, dass jeder Teilnehmer an der Prüfung angemessene Arbeitsbedingungen hat und die Möglichkeit der gegenseitigen Beeinflussung der Teilnehmer ausgeschlossen wird.

(2) Rechtzeitig vor dem Prüfungstermin sind die Prüfungsräume hinsichtlich ihrer Tauglichkeit zu prüfen (siehe Formular "Anforderung an Prüfungsräume CC") und bei Notwendigkeit Maßnahmen zur Herstellung der Tauglichkeit festzulegen und ihre Realisierung zu überwachen.

§ 5 Inhalt und Durchführung der Prüfung

(1) Die Prüfung dauert 8 Stunden. Die maximale Teilnehmerzahl beträgt 12 Personen.

(2) Die Prüfung teilt sich in drei schriftliche und drei mündliche Blöcke sowie einem Textdiktat auf. Für jede Aufgabe des schriftlichen Bereichs liegen Lösungen vor, die Varianten der unterschiedlichen Herangehensweise berücksichtigen. Im mündlichen Bereich bilden standardisierte Auswertungsbögen die Grundlage der Bewertung.

(3) Der Ablauf der Prüfung gestaltet sich wie folgt:

Zeit in Minuten	Schriftlich	Mündlich
15	Bekanntgabe des Prüfungsablaufes/der Prüfungsordnung	
20		Vorbereitung Block 1
100	Block 1 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Feedback – bewerten von Gesprächen ▪ Kriterien für die Bewertung ▪ Positives ▪ Negatives/Verbesserungen ▪ Kurze Auswertung 	Inbound-Gespräch (Terminvereinbarung) . (Teilnehmer legen während der Bearbeitung von "Block 1 schriftlich" einzeln den "Block 1 mündlich" ab.)
15	Pause	
30		Vorbereitung Block 2
90	Block 2 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorteil-Nutzen-Matrix erstellen ▪ Gesprächsleitfaden entwickeln ▪ 5 Einwände bearbeiten ▪ Kundenbetreuung-CRM 	Inbound-Gespräch (Reklamationsbearbeitung). (Teilnehmer legen während der Bearbeitung von "Block 2 schriftlich" einzeln den "Block 2 mündlich" ab.)
45	Pause	
20	Textdiktat <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tastaturbeherrschung ▪ Rechtschreibung 	
30		Vorbereitung Block 3
105	Block 3 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Call Center-Techniken und Kommunikation(MC-Fragen) ▪ Formatierungen am PC ▪ Internet-Recherche und Darstellung der Ergebnisse ▪ E-Mail erstellen (schriftliche Weiterleitung von Reklamationen) 	Outbound-Gespräch (Verkauf) (Teilnehmer legen während der Bearbeitung von "Block 3 schriftlich" einzeln den "Block 3 mündlich" ab.)

Die schriftlichen und mündlichen Blöcke werden jeweils in separaten Räumen durchgeführt.

§ 6 Prüfungskommission

- (1) Die Prüfungskommission besteht aus mindestens zwei Prüfern.
- (2) Die HZA entsendet zusätzlich eine Prüfungsaufsicht, die diese Prüfung begleitet.

§ 7 Zulassung von Hilfsmitteln

- (1) Zur Prüfung sind keine Hilfsmittel zugelassen.

§ 8 Prüfungsbewertung

- (1) Die Bewertung der einzelnen Blöcke im schriftlichen Teil gliedert sich wie folgt:

Block I	3 x 10 Punkte	gesamt: 30 Punkte
Block II		gesamt: 38 Punkte
Block III	MC-Fragen 10 Punkte Textverarbeitung 10 Punkte Internetrecherche 10 Punkte Email erstellen 4 Punkte	gesamt: 34 Punkte

Die Prüfung ist im schriftlichen Teil bestanden, wenn von den maximal erreichbaren 102 Punkten mindestens 68 Punkte erreicht werden.

Eine detailliert, aufgeschlüsselte Bepunktung kann dem Bewertungsbogen "Punktebewertung der Aufgaben – schriftliche Prüfungsteil Customer Contact Agent CCV" entnommen werden.

- (2) Für die Bewertung der einzelnen Blöcke im mündlichen Teil wird für jede Aufgabe von jedem Prüfer eine standardisierte Gesprächsauswertung abgegeben. Aus allen Gesprächsauswertungsbögen wird am Schluss der Prüfung für die geprüften Kompetenzen der Mittelwert gebildet, welcher der zu erreichenden maximalen Punktzahl gegenübergestellt wird. Die Bewertung der mündlichen Prüfungsleistung wird somit Aufgaben übergreifend vorgenommen.

Die zu erreichende maximale Punktzahl gliedert sich wie folgt:

Bewertungsblatt BI-III

BI-III 1.	Erklären/Beschreiben	9 Punkte
BI-III 2.	Fragetechnik	9 Punkte
BI-III 3.	Aktives Zuhören	9 Punkte
BI-III 4.	Gesprächsführung/Einwandbehandlung	10 Punkte
BI-III 5.	Argumentation	11 Punkte
BI-III 6.	Kundenorientiertes Sprechen	9 Punkte
BI-III 7.	Sprachliche Gewandtheit	5 Punkte
BI-III 8.1.	Nutzen eines vorgegebenen Gesprächsleitfadens	6 Punkte
BI-III 8.2.	Serviceorientierung (CRM)	7 Punkte
BI-III 8.3.	Verkauf	8 Punkte

Gesamteindruck (G)

- | | |
|---|----------|
| 1. Sprechstil | |
| 1.1. Dialektfreiheit | 3 Punkte |
| 1.2. Lautstärke | 2 Punkte |
| 1.3. Betonung | 2 Punkte |
| 1.4. Sprechgeschwindigkeit | 2 Punkte |
| 1.5. freundliches und kompetentes Auftreten | 2 Punkte |
| 2. Sprachstil | |
| 2.1. Wortwahl | 3 Punkte |
| 2.2. Satzbau | 3 Punkte |

Die Gesamtpunktzahl der Teile A und B beträgt 100 Punkte. Die Prüfung ist im mündlichen Teil bestanden, wenn mindestens 67 Punkte erreicht werden.

- (3) Die Gesamtprüfung ist bestanden, wenn sowohl der schriftliche als auch der mündliche Teil bestanden wird.
- (4) Eine nicht bestandene Gesamtprüfung kann 2mal wiederholt werden. Es sind jeweils beide Prüfungsteile zu wiederholen. Bei Nichtbestehen aller 3 Prüfungsdurchläufe tritt ab dem Datum der letzten Nachprüfung, eine Sperrfrist für 1 Jahr in Kraft.

§ 9 Zertifikate

- (1) Nach bestandener Prüfung, erhält der Teilnehmer ein Zertifikat "Customer Contact Agent CCV".
- (2) Die Zertifikatserteilung erfolgt innerhalb von 8 Wochen nach bestandener Prüfung
- (3) Die Gültigkeit des Zertifikates beginnt mit dem Ausstellungsdatum und läuft über 3 Jahre.

§ 10 Rezertifizierung

- (1) Zur Rezertifizierung muss der Zertifikatsinhaber der HZA folgendes nachweisen:
- Eine mindestens 24-monatige Berufstätigkeit im Call Center innerhalb der Bereiche Sales oder Service während der Gültigkeitsdauer, oder
 - eine mindestens 12-monatige Berufstätigkeit im Call Center innerhalb der Bereiche Sales oder Service während der Gültigkeitsdauer zzgl. einer eintägigen Schulung innerhalb des Prüfungsgegenstandes.
 - Bei einer Berufstätigkeit von weniger als 12 Monaten während der Gültigkeitsdauer erfolgt keine Rezertifizierung.
- (2) Der Antrag auf Rezertifizierung erfolgt auf dem Formblatt "Antrag Rezertifizierung CC" der HZA. Dieses ist frühestens 2 Monate vor bzw. spätestens 1 Monat nach Ablauf der Gültigkeitsdauer des Zertifikates bei der HZA einzureichen. Verspätet eingereichte Anträge führen zur Beendigung des Zertifikates. Die Gültigkeitsdauer des Zertifikates aus der Rezertifizierung entspricht ebenfalls 3 Jahre und schließt sich an das Enddatum des "alten" Zertifikates an.