

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 "General Manager Call & Communication".
- (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 Wissen und die Kompetenzen in den folgenden Bereichen:

- 1. Allgemeine Grundlagen
 - 1.1. Der Call Center-Markt
 - 1.2. Kundenbindung und CRM
 - 1.3. Unternehmensführung und Strategie
 - 1.4. Unternehmenskultur
 - 1.5. Raum- und Arbeitsplatzgestaltung
 - 1.6. Outsourcing
 - 1.7. Arbeits- und Betriebsverfassungsrecht
 - 1.8. Wettbewerbsrecht
 - 1.9. Vertragsrecht
 - 1.10. Datenschutzrecht
- 2. Organisation und Abwicklung
 - 2.1. Aufbauorganisation
 - 2.2. Ablauforganisation / Prozessmanagement
 - 2.3. Personaleinsatzplanung
 - 2.4. Allgemeine Projekt- und Kampagnenmanagement
 - 2.5. Spezielles Kampagnenmanagement (Outbound)
 - 2.6. Spezielles Kampagnenmanagement (Inbound)

3. **BWL und Controlling**
 - 3.1. Grundlagen der Call Center-relevanten BWL
 - 3.2. Controlling-Grundlagen
 - 3.3. Kennzahlen und Berichtswesen
 - 3.4. Projekt- und Kampagnenkalkulation
 - 3.5. Prozesskostenanalyse
4. **Qualitätsmanagement**
 - 4.1. Grundlagen des Qualitätsmanagements
 - 4.2. Messinstrumente der Qualitätsparameter
 - 4.3. Methoden / Instrumente des Qualitätsmanagements
5. **Personalmanagement**
 - 5.1. Anwerbung und Auswahl von Mitarbeitern
 - 5.2. Qualifizierung (Einarbeitung und Fortbildung)
 - 5.3. Personalentwicklung
 - 5.4. Personalführung
 - 5.5. Mitarbeiterbeurteilung
 - 5.6. Leistungsorientierte Vergütung
 - 5.7. Grundlagen Mitarbeiter-Coaching
 - 5.8. Führungskräfte-Coaching
 - 5.9. Besonderheiten des Personalmanagements bei Führungskräften/Stabsfunktionen
 - 5.10. Motivation
 - 5.11. Ausbildungs- und Zertifizierungsangebote
6. **Kommunikations-Technologien**
 - 6.1. Telekommunikation
 - 6.2. Automatic Call Distribution (ACD)
 - 6.3. Dialer
 - 6.4. Computer-Telefonie-Integration (CTI, CT)
 - 6.5. Internet-Telefonie und VoIP
 - 6.6. IVR, Spracherkennung
 - 6.7. Call Logging- und Monitoring-Systeme
 - 6.8. Application Service Providing (ASP)
7. **EDV-Technologien und Software**
 - 7.1. EDV-Grundlagen
 - 7.2. Software im Call Center (Überblick)
 - 7.3. PEP-Software
 - 7.4. Konfliktmanagement- und Frontoffice-Software
 - 7.5. CRM-Software
 - 7.6. Sonstige Software-Systeme
 - 7.7. E-Mail-Management
 - 7.8. Ausschreibung, Pflichtenheft für technische Investitionen
8. **Sonstige Skills und Methoden**
 - 8.1. Eigenorganisation
 - 8.2. Moderation
 - 8.3. Präsentation
 - 8.4. Meeting- und Besprechungsorganisation

§ 3 Zulassung und Anmeldung zur Prüfung

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

- Vollendung des 18. Lebensjahres
- Zahlung der Prüfungsgebühr laut Formblatt "Gebührenordnung Personalzertifizierung"

(2) Die Anmeldung erfolgt schriftlich unter Verwendung des Formulars "Prüfungsanmeldung Manager". Die Anmeldung ist 2 Wochen vor Prüfungsbeginn mit allen im Formular geforderten Unterlagen bei der HZA einzureichen.

§ 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 und bei Notwendigkeit Maßnahmen zur Herstellung der Tauglichkeit festzulegen und ihre Realisierung zu überwachen.

§ 5 Inhalt und Durchführung der Prüfung

(1) Die Prüfung dauert insgesamt 145 Minuten - 120 Min. schriftlich und 25 Min. mündlich.

(2) Der schriftliche Teil der Prüfung besteht aus 20 Multiple-Choice Fragen und 10 offenen Fragen zu dem unter § 2 genannten Prüfungsgegenstand. Der mündliche Teil der Prüfung besteht aus einer Präsentation/Interview (15 Min.) und einem Rollenspiel (10 Min.).

§ 6 Prüfungskommission

(1) Die Prüfungskommission besteht aus zwei Prüfern. Die Prüfer werden von der HZA direkt beauftragt.

(2) Die HZA entsendet zusätzlich eine Prüfungsaufsicht, die die Prüfung begleitet.

§ 7 Zulassung von Hilfsmitteln

(1) Zur Prüfung sind außer einem Taschenrechner keine weiteren Hilfsmittel zugelassen.

§ 8 Prüfungsbewertung

(1) Für die richtige Lösung einer Multiple-Choice Frage werden jeweils 2 Punkte vergeben. Es werden keine Teilpunkte vergeben.

(2) Für die richtige Lösung einer offenen Frage werden jeweils 6 Punkte vergeben. Es werden auch Teilpunkte von 1 bis 6 Punkten vergeben.

(3) Die schriftliche Prüfung ist bestanden, wenn von den maximal erreichbaren 100 Punkten mindestens 60 Punkte erreicht werden.

- (4) Die mündliche Prüfung ist bestanden, wenn von den maximal erreichbaren 60 Punkten (30 Punkte Präsentation/Interview und 30 Punkte Rollenspiel) mindestens 36 Punkte erreicht werden
- (5) Ein nicht bestandener Prüfungsteil kann zweimal wiederholt werden. Bei Nichtbestehen aller 3 Prüfungsdurchläufe tritt ab dem Datum der letzten Nachprüfung, eine Sperrfrist für 1 Jahr in Kraft und die gesamte Prüfung muss erneut abgelegt werden.

§ 9 Zertifikate

- (1) Nach bestandener Prüfung, erhält der Teilnehmer ein Zertifikat "General Manager Call & Communication".
- (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 18-monatige Berufstätigkeit mit Führungsverantwortung im zertifizierten Bereich während der Gültigkeitsdauer des Zertifikates sowie die Teilnahme an mindestens zwei weiterbildenden Schulungen im zertifizierten Bereich.
 - Bei einer Berufstätigkeit von weniger als 18 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.