

## **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 "Service Center Agent Utility Company".
- (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. Service-Center-Fachkompetenz
    - 1.1. Service-Center-Fachvokabular
    - 1.2. Kommunikation im Service-Center (Basic und Advanced)
  - 2. Service-Center-Persönlichkeitskompetenz
    - 2.1. Motivationsfaktor
    - 2.2. Verantwortungsgefühl
    - 2.3. Kritiktoleranz
    - 2.4. Möglichkeitsdenkend
    - 2.5. Rapportstark
  - 3. Service-Center-Verhaltenskompetenz
    - 3.1. Kundenorientiertes Sprechen
    - 3.2. Kundenorientierte schriftliche Formulierung
    - 3.3. Professioneller Stimmeinsatz

### § 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 Call Center Agent" und "Nachweis Grundausbildung CC". 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 (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 5 Stunden inklusive Pausen.

(2) Die maximale Teilnehmerzahl beträgt 12 Personen.

(3) Die Prüfung teilt sich in zwei schriftliche und zwei mündliche Teile auf. Für jede Aufgabe des schriftlichen Bereichs liegen Musterlösungen vor, die Varianten der unterschiedlichen Herangehensweise berücksichtigen. Im mündlichen Bereich bilden standardisierte Auswertungsbögen die Grundlage der Bewertung.

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

| Zeit in Minuten | Schriftlich  | Mündlich |
|-----------------|--|----------|
| 15              | Bekanntgabe des Prüfungsablaufes/der Prüfungsordnung   |          |
| 135             | <p style="text-align: center;">Erster Prüfungsteil</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kommunikation - Basic und Advanced</li> <li>▪ Service-Center-Fachbegriffe (Multiple-Choice)</li> </ul> </div> <div style="width: 35%;"> <p>Inbound-Gespräch<br/>→ Beschwerdemanagement</p> <p>Die Teilnehmer legen während der Bearbeitung des ersten schriftlichen Prüfungsteils" einzeln den ersten mündlichen Prüfungsteil ab.</p> </div> </div> |          |
| 30              | Pause  |          |

| Zeit in Minuten | Schriftlich   | Mündlich  |
|-----------------|---|---|
| 135             | <p style="text-align: center;">Zweiter Prüfungsteil</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kundenorientierte schriftliche Formulierung</li><li>▪ Killerphrasenkatalog bearbeiten</li></ul> | <p>Inbound-Gespräch<br/>→ Konfliktmanagement</p> <p>Die Teilnehmer legen während der Bearbeitung des zweiten schriftlichen Prüfungsteils" einzeln den zweiten mündlichen Prüfungsteil ab.</p> |

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 Prüfungsteile gliedert sich wie folgt:

#### Erster schriftlicher Prüfungsteil (100 Punkte)

80 Punkte für den Bereich Kommunikation im Service Center (Basic und Advanced)  
20 Punkte für den Bereich Service-Center-Fachbegriffe (Multiple-Choice)

#### Erster mündlicher Prüfungsteil (100 Punkte)

32 Punkte für den Bereich kundenorientiertes Sprechen  
32 Punkte für den Bereich Beschwerdemanagement  
16 Punkte für den Bereich kundenfreundlicher Stimmeinsatz / professionelle Sprechweise  
20 Punkte für den Bereich Service-Center-Persönlichkeitskompetenz

#### Zweiter schriftlicher Prüfungsteil (100 Punkte)

55 Punkte für den Bereich kundenorientierte schriftliche Formulierung  
45 Punkte für den Bereich Bearbeitung des Killerphrasenkataloges

#### Zweiter mündlicher Prüfungsteil (100 Punkte)

32 Punkte für den Bereich kundenorientiertes Sprechen  
32 Punkte für den Bereich Konfliktmanagement  
16 Punkte für den Bereich kundenfreundlicher Stimmeinsatz / professionelle Sprechweise  
20 Punkte für den Bereich Service-Center-Persönlichkeitskompetenz

- (2) Die Bewertung der schriftlichen Prüfungsteile erfolgt von einem Prüfer, der für jeden Teilnehmer die Bewertungsergebnisse auf einem standardisierten Bewertungsbogen einträgt. Für die Bewertung der mündlichen Prüfungsteile wird von jedem Prüfer ein standardisierter Bewertungsbogen (Niederschrift) ausgefüllt. Aus allen Bewertungsbögen wird am Schluss der mündlichen Prüfung für die geprüften Kompetenzen der Mittelwert gebildet, welcher der zu erreichenden maximalen Punktzahl gegenübergestellt wird.
- (3) Die Gesamtprüfung gilt als bestanden, wenn sowohl von den maximal zu erreichenden 400 Punkten mindestens 268 Punkte erreicht wurden, als auch beide mündliche Prüfungsteile bestanden wurden.
- (4) Eine nicht bestandene Gesamtprüfung kann zweimal 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 "Service Center Agent Utility Company"
- (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 12-monatige Berufstätigkeit im Service Center innerhalb des Fachbereiches der Versorgungswirtschaft während der Gültigkeitsdauer sowie den Nachweis über eine mindestens zweitägige Schulung im Bereich 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.