

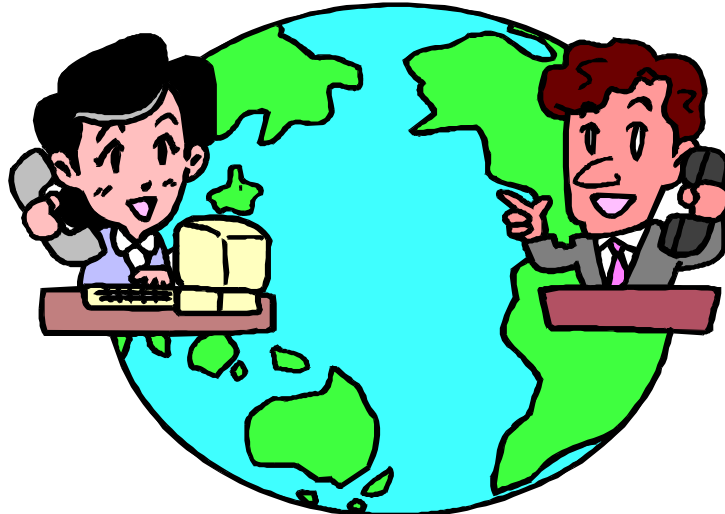
ARBEITSPAPIERE

VORHABEN 3.0263

Heft

2

# Umsetzungshilfe für die Ausbildung von Kaufleuten für Bürokommunikation (KfB) in Call Centern



Hannelore Paulini-Schlottau

Bonn, Juli 2000

Bundesinstitut für  
Berufsbildung  
Bonn

**BiBB**

Vorhaben 3.0263

**Umsetzungshilfe für die Ausbildung von  
Kaufleuten für Bürokommunikation (KfB)  
in Call Centern**

Arbeitspapiere Heft 2

Hannelore Paulini-Schlottau

Unter Mitarbeit von  
Anita Krieger

Bonn, Juli 2000

Bundesinstitut für Berufsbildung, Arbeitsbereich 4.2 KV  
Hermann-Ehlers-Str. 10, 53113 Bonn

## Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Konzeptionelle Überlegungen	1
2. Zielsetzung des Ausbildungsberufs Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation	3
3. Aufgaben in Call Centern und erforderliche Ausbildungsinhalte	4
4. Call Center-spezifische Ausbildungsinhalte in die vorgegebenen Berufsbildpositionen	5
5. Struktur des Sacharbeitsgebiets als Möglichkeit der Differenzierung: Ausbildung in Call Centern in zwei Sacharbeitsgebieten	6
6. Umsetzungshilfe: Erstellung eines betrieblichen Ausbildungsplans	12
7. Berücksichtigung Call Center-spezifischer Ausbildungsinhalte in der Abschlussprüfung	14
8. Umsetzung des Konzeptes	15

Anhang: Muster für betrieblichen Ausbildungsplan

## 1 Konzeptionelle Überlegungen

Der Call-Center-Markt entwickelt sich in zweistelligen Zuwachsraten und erlangt somit hohe beschäftigungs- und bildungspolitische Wirkung. Qualifizierte Mitarbeiter/-innen für die neu geschaffenen Arbeitsplätze stehen jedoch nur unzureichend zur Verfügung.

In den Call Centern muss die erbrachte Dienstleistung qualitativ hochwertig angeboten werden. Die Kunden müssen zufrieden sein, damit die Call Center sich gegenüber den Wettbewerbern auf längere Sicht erfolgreich behaupten können. Damit verbunden ist die Notwendigkeit der Zunahme der Professionalität im Call Center-Bereich, was wiederum die Verbesserung der Qualifikation der MitarbeiterInnen nach sich zieht.

Die Vorstellungen zur Qualifizierung für dieses neue Beschäftigungssegment setzen zunächst auf der Ebene der Fortbildung für Erwachsene an. Da der Bedarf an adäquater Qualifizierung dringend erforderlich ist und nachhaltig sein soll, werden nunmehr auch die Möglichkeiten der Erstausbildung ausgelotet.

Ergebnisse der Untersuchungen im Jahre 1999 regional in Mecklenburg-Vorpommern vom Institut für Bildungsforschung und Ausbilderqualifizierung der Wirtschaft (iAQZ) und überregional vom BIBB zeigen, dass eine Möglichkeit der Qualifizierung im Rahmen der Erstausbildung darin gesehen wird, Call-Center-spezifische Inhalte im Rahmen bestehender Ausbildungsberufe auszubilden<sup>1</sup>.

In Mecklenburg-Vorpommern wird daher beabsichtigt, am Beispiel des Ausbildungsberufs Kaufmann/ Kauffrau für Bürokommunikation, insbesondere im Rahmen der Differenzierungsmöglichkeit „Sacharbeitsgebiete“ eine Ausbildung für den Call Center-Bereich zu schaffen.

In diesem Beitrag wird von Seiten des BIBB ein Konzept für die Ausbildung von Kaufleuten für Bürokommunikation in Call Centern dargestellt, einschließlich der modellhaft erarbeiteten Umsetzungshilfe. Damit wird gleichzeitig geprüft, in welcher Weise für dieses neue Beschäftigungsfeld in bestehenden Ausbildungsberufen ausgebildet werden kann.

Die Pilotmaßnahme wird zeigen, ob Kaufleute für Bürokommunikation in Call Centern ausgebildet werden können. Die Erfahrungen können dann auf andere Unternehmen sowie ggf. auf andere Ausbildungsberufe übertragen werden.

Das hier vorgeschlagene Gesamtkonzept für die Ausbildung von Kaufleuten für Bürokommunikation in Call Center enthält mehrere Komponenten:

---

<sup>1</sup> Vgl. Kruschel, Paulini-Schlottau: Ausbildung oder Fortbildung für den Call-Center-Bereich? In: BWP 3/2000, S. 30-34.

- Die inhaltliche Gestaltung der Ausbildung von Kaufleuten für Bürokommunikation in Call Centern, d.h. die Erarbeitung von Inhalten für den Call-Center-spezifischen Teil;
- Bestimmung von zwei Sacharbeitsgebieten für die Ausbildung in Call Centern;
- Die Erstellung eines betrieblichen Ausbildungsplans für die Ausbildung von Kaufleuten für Bürokommunikation in Call Centern;
- Überlegung zur praktischen Abschlussprüfung, z.B. zu der Frage, welche Call Center-spezifischen Inhalte in der praktischen Abschlussprüfung abgeprüft werden können.

Darüber hinaus müssen begleitend weitere Fragen geklärt und Aufgaben bewältigt werden, die für das Gelingen des Pilotprojektes die Voraussetzung darstellen:

- Gewinnung einer Reihe von Call Center-Unternehmen zur Ausbildung von Kaufleuten für Bürokommunikation;
- Rekrutierung von 15-20 Auszubildenden für die Ausbildung im Rahmen des Pilotprojektes; diese Anzahl ist für die Bildung einer Berufsschulklasse erforderlich;
- Feststellung der Ausbildungseignung des Betriebes durch die IHK; Prüfung, welche der obligatorischen Inhalte in konkret ausbildenden Call Centern vermittelt werden können und welche in anderen Unternehmen (im Rahmen eines Ausbildungsverbundes) oder in Form der überbetrieblichen Ausbildung nach § 22 Abs.2 BBiG vermittelt werden müssen;
- ggf. Organisation der Verbundausbildung (Auswahl bzw. Benennung eines Betrieb oder einer Stelle als Leitbetrieb mit Partnerbetrieben) oder wenn eine überbetriebliche Ausbildungsphase notwendig wird, Auswahl oder Einrichtung einer Bildungseinrichtung, die diese Aufgabe übernehmen kann;
- Fortbildung der AusbilderInnen, die im Call Center tätig sind.
- Kooperation mit der Berufsschule;
- Zusammenstellung eines Prüfungsausschusses zu einem späteren Zeitpunkt, um Call Center-spezifische Inhalte in der praktischen Abschlussprüfung abzuprüfen; ferner Fortbildung der Prüfungsausschuss-Mitglieder, die die praktische Abschlussprüfung für Auszubildende aus Call Centern abnehmen sollen;

**Es bietet sich an, eine Umsetzungsgruppe einzurichten, die die pilotartige Ausbildung in Call Centern begleitet.**

## 2 Zielsetzung des Ausbildungsberufs Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation

Leitbild der Neuordnung der Büroberufe<sup>2</sup>, zu denen der Ausbildungsberuf Kaufmann/ Kauffrau für Bürokommunikation gehört, war die computergestützte Sachbearbeitung<sup>3</sup>.

Die ausgebildeten Fachkräfte sollten befähigt werden,

- in unterschiedlichen Branchen und Betrieben den erlernten Beruf auszuüben,
- sich auf neue Arbeitsstrukturen, Organisationsmethoden sowie Informations- und Kommunikationstechniken flexibel einzustellen und an ihrer Gestaltung mitzuwirken,
- an Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung teilzunehmen, um die berufliche Qualifikation und Mobilität zu sichern<sup>4</sup>.

Typische Aufgabengebiete der Kaufleute für Bürokommunikation sind - gemäß der Berufsbeschreibung<sup>5</sup> - die Arbeitsbereiche Bürokommunikation, die Textformulierung und Textgestaltung, das bereichsbezogene Personal- und Rechnungswesen sowie die Sachbearbeitung in den jeweiligen Sacharbeitsgebieten unter Nutzung der neuen Informations- und Kommunikationstechniken.

Durch Struktur und Inhalte der Ausbildungsordnung für die Berufsausbildung von Kaufleuten für Bürokommunikation lassen diese Ausbildung auch für den Einsatz in Call Centern als geeignet erscheinen.

Die Evaluation der Büroberufe hat gezeigt, dass insbesondere der Ausbildungsberuf Kaufmann/ Kauffrau für Bürokommunikation von Betrieben im Dienstleistungsbereich ohne Ausbildungstradition für den Einstieg in die Nachwuchsqualifizierung gewählt wurde. Die Call Center verstehen sich als moderne Dienstleister. Um den spezifischen Qualifikationsbedarf im Rahmen einer Erstausbildung zu decken, bietet es sich an, im Rahmen der Ausbildung zum/ zur Kaufmann/ -frau für Bürokommunikation, die Sacharbeitsgebiete auf Grundlage der Öffnungsklausel in § 3, Abs. 2 der Ausbildungsordnung zu nutzen.

---

<sup>2</sup> Zu den Büroberufen im engeren Sinne gehören neben den Kaufleuten für Bürokommunikation die Bürokaufleute. Beide Büroberufe sind durch Sockelqualifikationen als gemeinsame fachliche und fachübergreifende Ausbildungsinhalte verbunden, die insgesamt die Hälfte der Ausbildungszeit einnehmen. Zu den Büroberufen im weiteren Sinne gehört auch der Ausbildungsberuf Fachangestellte/r für Bürokommunikation, der für den Öffentlichen Dienst konzipiert wurde, der aber hier nicht weiter betrachtet wird.

<sup>3</sup> Ausgebildete Kaufleute für Bürokommunikation können in kaufmännisch-verwaltenden Funktionen sowie Assistenz- und Sekretariatsfunktionen eingesetzt werden.

<sup>4</sup> Gemäß der Grundsätze für die Neuordnung der bürowirtschaftlichen Ausbildungsberufe, von den Spitzenorganisationen der Arbeitgeber und Arbeitnehmer 1987 formuliert. Vgl. Erläuterung zur Verordnung über die Berufsausbildung Kaufmann/ Kauffrau für Bürokommunikation vom 13. Februar 1991, Hrsg. vom BIBB 1. Aufl. Nürnberg 1992 (BW-Verlag), S. 9.

<sup>5</sup> Vgl. Bundesinstitut für Berufsbildung: Bekanntmachung der Beschreibung von Tätigkeiten, für deren Ausübung die Berufsausbildung in den bürowirtschaftlichen Ausbildungsberufen vorbereitet, vom 20. Dezember 1990. In: Bundesministerium der Justiz (Hrsg.): Bundesanzeiger G 1990 A, Nr. 165 a, Jg. 43 vom 04.09.1991.

### 3 Aufgaben in Call Centern und erforderliche Ausbildungsinhalte

Die Arbeit von Call Centern ist geprägt von Kontakten mit Kunden. Die Serviceorientierung unter Berücksichtigung von Beschwerdemanagement spielt eine große Rolle, ebenso Aufgaben des Marketing, des Verkaufs, der Kundenberatung.

Im Rahmen einer Ausbildung im Ausbildungsberufs Kaufmann/ Kauffrau für Bürokommunikation in Call Centern sollen die Auszubildenden befähigt werden, die typischen Aufgabenstellungen qualifiziert durchzuführen.

Solche typischen Aufgaben in Call Centern sind:

- Auskunft erteilen, Informationen annehmen und weitergeben, wie z.B. Annahme und Veranlassung von Bestellungen sowie Reservierungen vornehmen;
- mit Reklamationen umgehen, Beschwerdemanagement;
- Serviceleistungen veranlassen oder anbieten;
- fachliche Beratung erteilen (z.B. im Finanzsektor oder als Hotline für Computerprobleme);
- Marketing betreiben, Telefonverkauf durchführen;
- Kundenbefragungen vornehmen, z.B. im Rahmen von Marktstudien;
- Aktionen zur Kundenrückgewinnung durchführen, z.B. wenn Kunden bereits ein Produkt oder eine Dienstleistung gekündigt haben;
- Aufgaben koordinieren, z.B. solche des Außendienstes;
- unterschiedliche Kommunikationswege bedienen, wie Telefon, Fax, E-Mail, Internet, Chat-Dienste;
- Aufgaben der Innenverwaltung, der Betriebsführung erfüllen (z.B. in Rechnungswesen und Controlling, Personalwirtschaft, Materialwirtschaft).

Auch sollen solche Qualifikationen in Call Centern, die quer zu den o.g. Aufgaben liegen, auch in der Ausbildung berücksichtigt werden, wie z.B.:

- Fremdsprachen: Fremdsprachige Aufgaben in Call Centern nehmen zu;
- Produkt- und Dienstleistungskennnisse sind Grundlage für eine qualifizierte Beratung und abhängig von der Erklärungsbedürftigkeit der Produkte und Dienstleistungen;
- Die Call Center-spezifische Technologie muss beherrscht werden;
- Kommunikation mit Kunden sowie Kooperation nach innen und außen;

- die Service- und Dienstleistungsorientierung im Umgang mit den unterschiedlichen Kundengruppen, insbesondere Beschwerdemanagement;
- darüber hinaus spielen Schlüsselqualifikationen eine bedeutsame Rolle für die Tätigkeit in Call Centern.

#### **4 Call Center-spezifische Ausbildungsinhalte in vorgegebenen Berufsbildpositionen**

Zunächst stellt sich die Frage, welche der erforderlichen Ausbildungsinhalte für Call Center im Rahmen der vorgegebenen Berufsbildpositionen und welche zusätzlich im Rahmen der Differenzierungsmöglichkeit von Sacharbeitsgebieten bei der Ausbildung von Kaufleuten für Bürokommunikation vermittelt werden können.

Bezogen auf die Integration in bestehende Berufsbildpositionen können hier erste Überlegungen aufgeführt werden. Eine detailliertere Darstellung, die alle Berufsbildpositionen Call Center-spezifisch aufbereitet, wird zu einem späteren Zeitpunkt gemacht.

Im Rahmen der Berufsbildposition 1 „Der Ausbildungsbetrieb“ können Themen zum Call Center-Bereich aufgenommen werden, wie z.B. Entstehung, Entwicklung und Bedeutung von Call-Centern als neuem Dienstleistungsbereich, Call Center-Formen und –Funktionen, Struktur und Entwicklung des Call Center-Ausbildungsbetriebs, seine Organisationsstruktur und seinen Aufbau, Ziele und Aufgabenstellung des Call-Center-Ausbildungsbetriebes.

In der Berufsbildposition 4.3 „Bürokommunikationstechniken“ sind zunächst schwerpunktmäßig die Techniken angesprochen, die sich auf den Umgang mit Textverarbeitung beziehen. Da jedoch in (allen) Ausbildungsordnungen die Angaben zur Technik neutral und nicht weiter spezifiziert sind, kann auch die Call Center-spezifische Technologie exemplarisch in diesem Rahmen vermittelt werden. Die Begründung für die Technikneutralität in Ausbildungsordnungen resultiert daraus, dass die Ausbildung auf die in den Betrieben unterschiedlich vorhandene Soft- und Hardware möglich sein muss sowie neuere technische Entwicklungen berücksichtigt werden können. So müssen für die Ausbildung der Kaufleute für Bürokommunikation in Call Centern auch die Inhalte zum Umgang mit den Technologien – gemäß der Anforderungen des Ausbildungsbetriebs - Call-Center-spezifische Informations- und Kommunikationstechniken angepasst werden, wie z.B. die Kombination von Kommunikationstechnik und Datenverarbeitung, der koordinierte Einsatz verschiedener Medien am Arbeitsplatz, einschließlich Arbeit mit verschiedenen Daten- und Informationssystemen, Kenntnis über die Funktionsweise und Handhabung von Hard- und Software im Call Center, die Bearbeitung von Internet-, Intranet-, Email-, Fax- und Telefonanfragen sowie die Durchführung von Call-Center-Projekten.

Auch kaufmännische Kenntnisse und Fertigkeiten einschließlich der Vermittlung von volks- und betriebswirtschaftlichen Grundlagen wird für die Arbeit in Call Centern als wichtig angesehen. Solche Ausbildungsinhalte sind in kaufmännischen Ausbildungsberufen von elementarer Bedeutung und werden in Ausbildungsbetrieb und Berufsschule vermittelt. Im Ausbildungsrahmenplan des Ausbildungsberufs Kaufmann/ Kauffrau für Bürokommunikation sind sie enthalten in der Berufsbildposition 5 (Bereichsbezogenes Rechnungswesen) und 6 (Bereichsbezogenes Personalwesen) sowie in der Berufsbildposition 2 (Organisation und Leistungen); volkswirtschaftliche Inhalte werden in der Berufsschule vermittelt (gemäß des Rahmenlehrplans der KMK im Rahmen des Lerngebietes Allgemeine Wirtschaftslehre).

In einzelnen Qualifizierungsprogrammen für Call Center-MitarbeiterInnen, angeboten von freien Bildungsträgern, wird Deutsch/ Orthografie als Baustein mit aufgenommen. Im Rahmen der berufsbezogenen Ausbildung werden solche Inhalte nicht vermittelt. Deutsch als Unterrichtsfach wird im Rahmen des allgemeinbildenden Unterrichts in der Berufsschule unterrichtet, hier können auch Aspekte der Orthografie berücksichtigt werden. Das ist eher nicht üblich, aber möglich, wenn Defizite bei den Schülern/ Auszubildenden zu stark werden.

Bei der Vermittlung fachbezogener Ausbildungsinhalte in Betrieb und Berufsschule spielen zunehmend Schlüsselqualifikationen eine bedeutsame Rolle, wie z.B. das Umgehen mit Stress, das Denken in Zusammenhängen, das Ergreifen von Initiative und das Suchen kreativer Lösungen. Solche Qualifikationen müssen durch reale Aufgabenstellungen (Projekte mit realem Hintergrund) gefördert werden. In einigen bisherigen Qualifizierungsprogrammen für Call Center-MitarbeiterInnen werden Bausteine mit vergleichbaren Inhalten angeboten, wie Persönlichkeitstraining, Persönlichkeits- und Stressmanagement, Selbstmanagement. Im Rahmen des Ausbildungsberufs Kaufmann/ Kauffrau für Bürokommunikation umfasst das selbstständige Planen, Durchführen und Auswerten von Arbeitsaufgaben gemäß § 4 Abs. der Ausbildungsordnung auch methodische und soziale Kompetenzen.

## **5 Struktur des Sacharbeitsgebiets als Möglichkeit der Differenzierung: Ausbildung in Call Centern in zwei Sacharbeitsgebieten**

In die Ausbildung der Kaufleute für Bürokommunikation wurde die Sacharbeitsgebietsregelung als eine Differenzierungs- und Spezialisierungsmöglichkeit im Rahmen der Fachbildung aufgenommen, damit die Absolventen kompetent an den entsprechenden Arbeitsplätzen arbeiten können. Die Ausbildung in den Sacharbeitsgebieten hat die Funktion, die Qualifizierung zur Sachbearbeitung an Mischarbeitsplätzen (in der Kombination von Schreibtätigkeiten und computergestützter Sachbearbeitung) sicherzustellen, wobei neben der Beherrschung der entsprechenden technischen Ausstattung, insbesondere die Gestaltung der Arbeit, des

Arbeitsablaufes und die selbstständige Bewältigung der Arbeitsaufgaben im Vordergrund steht<sup>6</sup>.

Für die Wahl von geeigneten Sacharbeitsgebieten werden in der Ausbildungsordnung Empfehlungen gegeben, die den Charakter einer un abgeschlossenen Liste möglicher Sacharbeitsgebiete haben. Es werden acht Sacharbeitsgebiete laut § 3, Abs. 2 der Ausbildungsordnung Kaufmann/ Kauffrau für Bürokommunikation angegeben und zwar folgende:

1. allgemeine Verwaltung,
2. Berufsbildung,
3. Öffentlichkeitsarbeit,
4. Umweltschutz,
5. Betriebsratsbüro,
6. Kundendienst,
7. Mitgliederverwaltung,
8. Forschung.

Die Vermittlung von zwei Sacharbeitsgebieten ist obligatorisch: In mindestens zwei Sacharbeitsgebieten sollen die Auszubildenden im Rahmen ihrer Fachbildung im zweiten und dritten Ausbildungsjahr eine Spezialisierungsphase durchlaufen mit einem maximalen Zeitrahmen von einem halben Jahr für jedes Sacharbeitsgebiet (Zeitspanne zwischen vier bis sechs Monaten). Es können zwei der in der Ausbildungsordnung angegebenen Sachgebiete ausgewählt werden. Aufgrund der Öffnungsklausel in dem o.g. Paragraphen der Ausbildungsordnung können diese vorgegebenen Sacharbeitsgebiete ergänzt, bzw. ersetzt werden, wenn die zu vermittelnden Qualifikationen in den neuen Sacharbeitsgebieten gleichwertig sind<sup>7</sup>.

### Bisherige Sacharbeitsgebiete

Das vom BIBB durchgeführte Projekt Evaluation der Büroberufe<sup>8</sup> hat untersucht, welche Sacharbeitsgebiete überhaupt und in welcher Stärke ausgebildet werden.

---

<sup>6</sup> Vgl. Modellversuch COSA. (Computergestützte Sachbearbeitung in der Bürowirtschaftlichen Ausbildung): Ausbildung in Sacharbeitsgebieten. Beispiel Fachabteilung Ergonomie und Ideen-Center, bei der PREUSSAG STAHL. 5/97. Veröffentlichung im Rahmen des BIBB-Modellversuchs „Computergestützte Sachbearbeitung in der in der Bürowirtschaftlichen Ausbildung“.

<sup>7</sup> Die Überprüfung der Gleichwertigkeit der sonstigen Sacharbeitsgebiete obliegt den AusbildungsberaterInnen der Industrie- und Handelskammern.

<sup>8</sup> Die folgenden Ergebnisse entnommen aus: Stiller, Ingrid: Projekt ‚Evaluation der Büroberufe‘. Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung von Persona-/ Ausbildungsverantwortlichen und einschlägig ausgebildeten Fachkräften in den ersten Berufsjahren (Band III)- hier bezogen auf den Ausbildungsberuf Kaufmann/ Kauffrau für Bürokommunikation (Industrie/ Handel). Wissenschaftliche Diskussionspapiere Heft 36, hrsg. Vom BIBB, Berlin, Bonn August 1998.

An erster Stelle steht dabei allgemeine Verwaltung, gefolgt an 2. Stelle von weiteren Sacharbeitsgebieten (wie Tagungsorganisation), an 3. Stelle von Kundendienst und an 4. Stelle von Öffentlichkeitsarbeit.

Es zeigt sich, dass in einer breiten Palette bisheriger weiterer Sacharbeitsgebiete nach der Öffnungsklausel ausgebildet wird, die in der folgenden Übersicht – differenziert nach den Befragungsgruppen Personal-/ Ausbildungsverantwortliche (P/A) Fachkräfte (F) – aufgeführt wird:

#### Übersicht 1: Weitere Sacharbeitsgebiete

Lfd. Nr.	P/A	F
1.	Auftragsabwicklung/ Kundenbetreuung	Rechnungsprüfung, Abrechnung, Rechnungsschreibung, Order-Processing
2.	Kundenservice	Kundenbetreuung, Kundens Schulung
3.	Beschaffung/ Einkauf/ Materialwirtschaft; Beschaffung/ Entsorgung/ Patientenmanagement	Materialwirtschaft, Lager, Einkauf
4.	Personalwesen, Lohnabrechnung, Personaleinsatz und –betreuung, Weiterbildung	Personalwesen, Personalwirtschaft, Betriebliche Bildung, Personalentwicklung, Training und Weiterbildung, Reisekosten, Zahlungssysteme, Personal, Reisestelle
5.	Rechnungswesen, Finanzbuchhaltung, Finanzen und Controlling, unbarer Zahlungsverkehr	Rechnungswesen, Buchführung, Buchhaltung, Anlagenbuchhaltung, Controlling, Zahlungsverkehr, Kreditoren- und Debitorenbuchhaltung, Betriebsabrechnung
6.	Finanzierung, Hausverwaltung, Liegenschaftsverwaltung	Finanzabteilung, Liegenschaften
7.	Organisation	Organisation
8.	EDV	EDV, EDV-Eingabe, EDV-Organisation
9.	Statistik	
10.	Logistik/ Vertrieb	Vertrieb Deutschland, Export
11.	Verkauf	Verkauf
12.	Marketing	Marketing
13.	Werbung	Werbung
14.	Internationale Zusammenarbeit	Auslandskontakte
15.	Recht: Öffentliche Zustimmungen und Genehmigungen	Recht
16.	Dienstleistung	
17.	Tagungsorganisation	
18.	Seminarabwicklung, Telefon/ Empfang	
19.	Büroorganisation	
20.	Schreibbüro/ Sekretariate	Vorzimmer, Sekretariate, Schreibbüro, Büro des parlamentarischen Geschäftsführers
21.	Redaktion	Redaktion
22.		Immobilien, Vermögensberatung
23.		Kreditbüro, Privatkunden, bankspezifische Abteilungen
24.		Soziale Dienste

Lfd. Nr.	P/A	F
25.		Konzessionierung, Arbeitssicherheit, Postzentrale, Versand, Rentensachbearbeitung, Technische Entwicklung, Sportfunk, Programmwirtschaft/ Fernsehen, Technik, Prozessbüro, Sicherheitsfragen, Steuern, Technik-Hochbau, Vorschlagwesen

Quelle: Stiller, Ingrid, August 1998, a.a.O.

### Sacharbeitsgebiete für Call Center

Als mögliche Sacharbeitsgebiete für die Ausbildung in Call Centern werden auf der Basis der anfallenden Aufgaben, die nicht durch die Berufsbildpositionen der Ausbildungsberufe Kaufmann/ Kauffrau für Bürokommunikation erfasst wurden, werden vorgeschlagen:

1. Telemarketing und
2. Kundenkommunikation/ Kundendienst

Diese beiden Sacharbeitsgebiete sollen im Rahmen der Ausbildung der Kaufleute für Bürokommunikation modellartig erprobt werden<sup>9</sup>.

Im Ausbildungsrahmenplan sind in der Berufsbildposition 8 (Fachaufgaben einzelner Sacharbeitsgebiete) die Ausbildungsinhalte als Lernziele in abstrakter Form zu den Sacharbeitsgebieten für alle gleich formuliert. Die Qualifizierung zur Bewältigung der Fachaufgaben einzelner Sacharbeitsgebiete in Call Centern muss in der betrieblichen Ausbildung bzw. im betrieblichen Ausbildungsplan konkretisiert werden. Dabei muss die Gleichwertigkeitsformel der Ausbildungsordnung in der praktischen Anwendung handhabbar gemacht werden.

Die Sacharbeitsgebiete, die im Rahmen der Ausbildung der Kaufleute für Bürokommunikation ausgewählt wurden, werden in den Ausbildungsvertrag (der als Anlage den betrieblichen Ausbildungsplan enthält) mit aufgenommen und müssen bei der Anmeldung zur Prüfung der Industrie- und Handelskammer gemeldet werden.

Die beiden Sacharbeitsgebiete Telemarketing und Kundenkommunikation/ Kundendienst beinhalten folgende Aufgaben: Zum Telemarketing gehören Aufgaben des aktiven und passiven Marketing sowie des Verkaufs, zur Kundenkommunikation/ zum Kundendienst zählt insbesondere die soziale, kommunikative Kompetenz, die für Gespräche mit Kunden von Bedeutung sind. Sie schließt aber auch Produkt- und Dienstleistungskenntnisse ein, die für ein Informations- oder Beratungsgespräch notwendig sind.

In der folgenden Übersicht 2 werden - ausgehend von den Lernzielen in der Berufsbildposition 8 des Ausbildungsrahmenplans für den Ausbildungsberuf Kaufmann/ Kauffrau für Büro-

<sup>9</sup> Falls diese Sacharbeitsgebiete nicht den Bedarf des ausbildenden Call Centers abdecken, können gemäß der Öffnungsklausel auch andere Sacharbeitsgebiete, wie z.B. Inbound-, Outbound-Aufgaben bzw. Rechnungs- und/ oder Personalwesen ausgewählt werden.

kommunikation und den entsprechenden Erläuterungen zu den Lernzielen<sup>10</sup> - die Konkretisierung der Ausbildungsinhalte in den beiden neuen Sacharbeitsgebieten Telemarketing und Kundenkommunikation/ Kundendienst dargestellt:

Übersicht 2: Lernziele, Inhalte der Erläuterungen sowie die konkreten Ausbildungsinhalte in den Sacharbeitsgebieten Telemarketing und Kundenkommunikation/ Kundendienst

Berufsbildposition 8 des KfB: Fachaufgaben einzelner Sacharbeitsgebiete	Aufgenommene Inhalte nach den Erläuterungen	Sacharbeitsgebiet Telemarketing	Sacharbeitsgebiet Kundenkommunikation/ Kundendienst
a) Organisation und Zuständigkeiten des Sacharbeitsgebietes darstellen	Einordnung des Sacharbeitsgebietes in die Abteilung/ Organisationseinheit Aufgaben des Sacharbeitsgebietes Entscheidungs-, Weisungsbefugnisse, Zeichnungsberechtigung Zusammenarbeit mit anderen Stellen <i>Stellenbeschreibungen, Arbeitsplatzbeschreibungen</i> <i>Aufgabe, z.B. Befragungen der Sacharbeiter zu ihrem Sacharbeitsgebiet, Beschreibung einzelner Aufgaben im Sacharbeitsgebiet</i> <i>auch in Verbindung mit Lernziel 2.2 e</i>		
b) Arbeitsabläufe des Sacharbeitsgebietes erläutern	Inhaltliche und zeitliche Gestaltung von Arbeitsabläufen Prioritätensetzung Vor- und nachgelagerte Stellen	Arbeitsabläufe und Arbeitsgestaltung Beispielhafte Arbeitsabläufe bei Inbound- und Outbound-Aufträgen Organisationsabläufe bei der integrativen Nutzung verschiedener Medien Kern- und Randaufgaben betriebswirtschaftliche Prozesse und Zusammenhänge im Call-Center, betriebswirtschaftliches Denken und Handeln kaufmännische Besonderheiten eines Call-Centers	Arbeitsabläufe und Arbeitsgestaltung Beispielhafte Arbeitsabläufe bei Inbound- und Outbound-Aufträgen Organisationsabläufe bei der integrativen Nutzung verschiedener Medien Kern- und Randaufgaben
c) Informationen und Daten des Sacharbeitsgebietes unter Berücksichtigung fachspezifischer Materialien erfassen, verarbeiten und verwenden	Fachspezifische Materialien, wie Fachliteratur Fachzeitschriften Statistiken	Eingehende Anfragen erfassen, sortieren und registrieren, Nachfolgetätigkeiten veranlassen Informationserfassung und -auswertung Arten, Funktion, Aufbau und Gestaltung von Datenbanken und Standardmasken Datenbanken verwalten und pflegen Statistische Übersichten nach verschiedenen Kriterien erstellen und auswerten Verbraucherschutz, Reklamationen: Urteile zum Verbraucherschutz Datenschutz: Grundzüge des	Eingehende Anfragen erfassen, sortieren und registrieren, Nachfolgetätigkeiten veranlassen Informationserfassung und -auswertung Arten, Funktion, Aufbau und Gestaltung von Datenbanken und Standardmasken Statistische Übersichten nach verschiedenen Kriterien erstellen und auswerten Verbraucherschutz, Verbraucherorientierung, Vertraulichkeit bei personenbezogenen Daten

<sup>10</sup> Vgl. Erläuterung zur Verordnung über die Berufsausbildung Kaufmann/ Kauffrau für Bürokommunikation vom 13. Februar 1991 a.a.O., S. 52/ 53.

Berufsbildposition 8 des KfB: Fachaufgaben einzelner Sacharbeitsgebiete	Aufgenommene Inhalte nach den Erläuterungen	Sacharbeitsgebiet Telemarketing	Sacharbeitsgebiet Kundenkommunikation/ Kundendienst
d) Informationsmaterialien des Sacharbeitsgebietes bearbeiten	Bearbeitung von Informationsmaterial für unterschiedliche Anlässe, z.B. Gestaltung für interne und externe Zwecke <i>aufgabenorientiertes Vorgehen ggf. Anwendung spezifischer Software des Sacharbeitsgebietes auch in Verbindung mit Lernziel 2.2 e</i>	Bundesdatenschutzgesetzes An Informations- und Werbeaktivitäten mitarbeiten Notwendige Informationen aus Datenbanken bzw. sonstiger Quellen beschaffen und bearbeiten Prognosen zur Marktentwicklung (Chancen und Probleme)	Infos über mögliche Kundengruppen Kundenbedarfsermittlung Gesprächsanalyse und –auswertung
e) an typischen Arbeitsaufgaben des Sacharbeitsgebietes mitwirken	- <i>Azubis entspr. ihrem Ausbildungsstand an den Arbeitsaufgaben beteiligen</i>	Grundlagen des (Telefon-) Marketing für Dienstleistungsunternehmen Aktives und passives Telemarketing betreiben Gespräche gemäß Arbeitsauftrag planen und umsetzen Marketingbasis (Marktforschung und Markterkundung, Betriebsdaten) Marketingsituationsanalyse (Marktdefinition, Marktstrukturen, Konkurrenzanalyse,...) Marketingstrategie und –ziele Marketingmaßnahmen (Produktgestaltung und Produktpräsentation, Preis, Werbung, Verkaufsförderung, Firmenimage) Aktive Kontaktaufnahme, Kundengewinnung, -betreuung und –reaktivierung Kundenakquise und Verhandlungen am Telefon führen sowie Geschäfte anbahnen Telefon als Marketinginstrument nutzen, Kundenkontakte am Telefon herstellen Call Center als Marketinginstrument sehen und realisieren  Reklamationen, juristische Behandlung von Reklamationen, Management von Kundenreklamationen, Reklamationsgespräche führen	Gesprächsführung – Gesprächsablauf/-leitfaden, Fragetechnik, aktives Zuhören, typische schwierige Gesprächssituationen Stimmführungs- und Sprechtechniken, Einflussfaktoren auf Stimmführung und Stimmwirkung Gesprächsbeeinflussung, Argumentations-, Frage- und Abschlussstechniken Besonderheiten der Kommunikation am Telefon, professionell service- und kundenorientiert am Telefon kommunizieren, Kenntnisse der Kommunikationspsychologie Einstellungen, Gefühle und Stimmungen des Gesprächspartners wahrnehmen – auf diese eingehen- sie beeinflussen; lösungsorientiertes Verhalten in schwierigen Gesprächs- und Stresssituationen Gesprächssituationen erfassen, adäquat und zielorientiert reagieren in Gesprächen adäquat verschiedene Medien und Kommunikationstechniken einsetzen, Kommunikation per Telefon, Fax, Email, Bildschirm und Internet Gestaltung und Probleme zwischenmenschlicher Kommunikation, Verhalten in Konflikt- und Stresssituationen Umgang mit verschiedenen Kundengruppen (Betriebe, Fachleute, Endverbraucher) Gesprächsannahme, Zuhören, Kontakthalten z.B. Entgegennahme von Bestellungen, Buchungen vornehmen, Informationen weiterleiten Verkauf durchführen einschließlich der vor- und nachbereitenden Tätigkeiten
f) bei der Wahrnehmung von Arbeitsaufgaben des Sacharbeitsgebietes mit internen und externen Stellen zusammenarbeiten	Abstimmung mit anderen Abteilungen Übermittlung von Informationen Erledigung einfacher Korrespondenz <i>Aufgabe, z.B. sach- und zielgruppengerechte mündliche und schriftliche Kommunikation</i>		

Berufsbildposition 8 des KfB: Fachaufgaben einzelner Sacharbeitsgebiete	Aufgenommene Inhalte nach den Erläuterungen	Sacharbeitsgebiet Telemarketing	Sacharbeitsgebiet Kundenkommunikation/ Kundendienst
	<i>Nutzung von EDV und anderen technische Kommunikationsmitteln auch in Verbindung mit Lernziel 2.2 e</i>		
g) spezifische Rechtsvorschriften und Verfahrensregeln des Sacharbeitsgebietes beachten	Gesetze, Rechtsverordnungen <i>Anwendung bei der Erledigung von Fachaufgaben</i>	Grundkenntnisse aus verschiedenen Rechtsbereichen praxisrelevant umsetzen  Rechtliche Grundlagen für aktives Marketing beherrschen	Mit Nachschlagewerken zu den verschiedenen Rechtsbereichen umgehen  Unterscheidung zwischen B2B und B2C-Kommunikation
h) Fachauskünfte erteilen	Intern, z.B. an andere Abteilungen Extern, z.B. an Kunden, Lieferanten  Telefonische Anfragen, Publikumsverkehr	telefonieren in Fremdsprache Orthografie und Grammatik der englischen Sprache bei der Erledigung von Arbeitsaufträgen anwenden  Produkte und Dienstleistungen bewerben und im Gespräch anpreisen  Mit verschiedenen, auch schwierigen Gesprächssituationen, umgehen	Beherrschung der englischen Sprache zur Verständigung per Telefon  Gespräche Englisch sprechender Kunden serviceorientiert entgegennehmen, bearbeiten und/oder weiterleiten  schriftliche Auftragsbearbeitungen in englischer Sprache durchzuführen  Kenntnisse zu den Produkten und Dienstleistungen, z.B. auch Geographie bei einem Angebot an touristischen Produkten

## 6 Umsetzungshilfe: Erstellung eines betrieblichen Ausbildungsplans

Nach § 5 der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Bürokommunikation / zur Kauffrau für Bürokommunikation vom 13.02.1991, geändert in der ersten Verordnung zur Änderung der Verordnung vom 22.10.1999<sup>11</sup> ist der Ausbildende verpflichtet, einen betrieblichen Ausbildungsplan auf der Basis des Ausbildungsrahmenplanes zu erstellen. Beide Vertragspartner erhalten jeweils ein Exemplar des betrieblichen Ausbildungsplans.

Bei der Umsetzung der zeitlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplans kann die Reihenfolge der Ausbildungsabschnitte verändert werden. Die Zwischenprüfung ist dabei allerdings zu berücksichtigen. Innerhalb der Min./Max.-Zeiten können auch andere Bruttozeiträume gewählt werden.

Bei der Netto-Ausbildungszeit wird davon ausgegangen, dass für die Ausbildung abzüglich eines Jahresurlaubs über einen Zeitraum von 10,5 Monaten verfügt werden kann. Durch Rundungen ergeben sich Ausbildungszeiten von ca. 142 bis ca. 147 Tagen im Jahr für die betriebliche Ausbildung (vgl. Muster eines betrieblichen Ausbildungsplans im Anhang).

<sup>11</sup> Die Kurzschrift als Ausbildungs- und Prüfungsinhalt ist 1999 mit dieser Verordnung weggefallen.

### Ergänzung zum betrieblichen Ausbildungsplan

Der betriebliche Ausbildungsplan kann um Ausbildungsinhalte, die nicht im Ausbildungsbetrieb vermittelt werden können, ergänzt werden.

Wenn z.B. nicht alle Ausbildungsinhalte in dem ausbildenden Call Center vermittelt werden können, so ist eine Möglichkeit, dass die Vermittlung im Rahmen eines Lehrgangs in einer überbetrieblichen Ausbildungsstätte bzw. im Lernstudio oder Lernbüro erfolgt.

Die ergänzende Ausbildung im Lernstudio oder Lernbüro kann z.B. folgende Prioritäten erfassen<sup>12</sup>:

#### 1. Ausbildungsjahr

<b>Lernstudiophasen</b>	<b>Berufsbildpositionen</b>
Einführung	1.1, 1.2, 2.1
Arbeitssicherheit	1.3
Informationsverarbeitung 1	2.2, 3.1, 3.3, 4.4
Informationsverarbeitung 2	3.2, 3.3
Schreibtechnik	4.1, 4.2, 4.4
Bürokommunikation	4.3
Personalwirtschaft	6.1, 6.2

#### 2. und 3. Ausbildungsjahr

<b>Lernstudiophasen</b>	<b>Berufsbildpositionen</b>
Materialwirtschaft	2.1, 4.1, 4.2
Produktions- bzw. Dienstleistungswirtschaft	2.1, 4.1, 4.2
Umwelt-/ Verbraucherorientierung	1.3
Rechnungswesen	3.4, 5.1
Marketing	8
Fremdsprachen	8
Produkt- und Dienstleistungskennntnisse	8

Die Lernstudiophasen können je nach Thema drei bis fünf Tage umfassen.

<sup>12</sup> Die einzelnen Lernstudiophasen wurden in Anlehnung an den Modellversuch COSA formuliert, vgl. a.a.O.

## 7 Berücksichtigung Call Center-spezifischer Ausbildungsinhalte in der Abschlussprüfung

Die Prüfungsanforderungen der schriftlichen Abschlussprüfung für den Ausbildungsberuf Kaufmann/ Kauffrau für Bürokommunikation sind nach § 8 der Ausbildungsordnung für alle Branchen und Wirtschaftszweige gleich. Die Call Center-spezifischen Ausbildungsinhalte können in den praktischen Prüfungsfächern geprüft werden. Hierzu stehen die beiden praktischen Prüfungsfächer zur Verfügung.

Im folgenden wird § 8, Abs. 5 (praktische Prüfung), ergänzt durch Erläuterungen, die auf die Spezifik einer möglichen Call Center-orientierten Abschlussprüfung eingehen, aufgenommen.

### Text der Ausbildungsordnung KfB mit Erläuterungen

(5) In der praktischen Prüfung soll der Prüfling Aufgaben in den nachstehend genannten Prüfungsfächern bearbeiten:

#### 1. Prüfungsfach Informationsverarbeitung:

In 105 Minuten soll der Prüfling je eine praxisbezogene Aufgabe

- a) zur Textformulierung und -gestaltung, zur formgerechten Briefgestaltung und
- b) zur Aufbereitung und Darstellung statistischer Daten

bearbeiten und dabei zeigen, dass er grundlegende Fertigkeiten und Kenntnisse von Bürokommunikationstechniken erworben hat Für die Aufgaben kommen insbesondere die Gebiete Bürowirtschaft und Statistik, Aufgaben des bereichsbezogenen Rechnungswesens und der bereichsbezogenen Personalverwaltung in Betracht. Die Aufgabe gemäß Buchstabe a umfasst die Konzipierung eines Textes nach stichwortartigen Angaben und die Erstellung und Gestaltung mit Hilfe einer alphanumerischen Tastatur unter Berücksichtigung von automatisierter Textverarbeitung<sup>13</sup>.

*Erläuterung zu den Call Center-spezifischen Prüfungsinhalten: Im Rahmen des Prüfungsfaches Informationsverarbeitung muss der Einsatz von Call Center-spezifischer Technologie geprüft werden. Der Begriff Bürokommunikationstechniken, der sich in der Ausbildungsordnung KfB überwiegend auf die Verknüpfung mit Textverarbeitung verstanden wird, muss an Call Center-Bedingungen entsprechend angepasst werden, damit die Abschlussprüfung die Aufgaben in Call Centern abbilden kann.*

#### 2. Prüfungsfach Sekretariats- und Fachaufgaben:

Der Prüfling soll eine von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben mit Arbeits- und Organisationsmitteln bearbeiten. Für die Aufgaben kommen insbesondere die Gebiete Assistenz- und Sekretariatsaufgaben und Fachaufgaben einzelner Sacharbeitsgebiete in Betracht Die Aufgabe soll Ausgangspunkt für das folgende Prüfungsgespräch sein. Bearbeitung der Aufgabe und Prüfungsgespräch sollen für den einzelnen Prüfling nicht länger als zusammen 45 Minuten dauern.

<sup>13</sup> Dieser Passus wurde durch die Streichung von Kurzschrift verändert: Änderung gemäß der ersten Verordnung zur Änderung der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann/ Kauffrau für Bürokommunikation vom 22. Oktober 1999, BGBl, Jg. 1999 Teil I; Nr. 48, ausgegeben zu Bonn am 29. Oktober 1999, S. 2067.

Erläuterung zu den Call Center-spezifischen Prüfungsinhalten: Im Rahmen des Prüfungsfaches Sekretariats- und Fachaufgaben müssen neben den Sekretariatsaufgaben die beiden Call Center-spezifischen Sacharbeitsgebiete Telemarketing und Kundenkommunikation/ Kundendienst berücksichtigt werden.

Zu einem späteren Zeitpunkt muss noch genauer auf eine Call Center-spezifische Abschlussprüfung eingegangen werden.

## **8 Umsetzung des Konzeptes**

Die Umsetzung der Ausbildungsordnung Kaufmann/ Kauffrau für Bürokommunikation in die Praxis eines Call Center-Unternehmens muss begleitet, evaluiert und überprüft werden, und zwar in Bezug auf folgende Fragen:

- Ist der Ausbildungsberuf Kaufmann/ Kauffrau für Bürokommunikation für den Einsatz in Call Centern geeignet?
- Im Rahmen welcher Berufsbildpositionen werden Call Center-spezifische Aufgaben integriert?
- Bewähren sich die beiden ausgewählten Sacharbeitsgebiete Telemarketing und Kundenkommunikation/ Kundendienst? Welche Qualifikationen werden im Rahmen der Sacharbeitsgebiete vermittelt?
- Welche Prüfungsaufgaben können für Kaufleute für Bürokommunikation, die in Call Centern eingesetzt sind, entwickelt werden?

Eine Evaluation sollte im Rahmen eines Vorhabens durchgeführt werden; gleichzeitig sollte eine begleitende Gruppe eingesetzt werden, die den Fortgang der Ausbildung begleiten und alle auftauchenden Fragen und Probleme beantworten bzw. lösen soll.

Wenn die Sacharbeitsgebiete noch nicht stimmig sind, muss nachträglich überlegt werden, ob eine Tätigkeits- und Aufgabenanalyse durchgeführt werden sollte, damit die zu vermittelnden Qualifikationen noch passgerechter gestaltet werden können.

Für die beiden praktischen Prüfungsfächer müssen Call Center-spezifische Aufgaben von dem Prüfungsausschuss erarbeitet werden. Mit der Aufgabenerstellung müsste schon bald nach dem Beginn der pilotartigen Ausbildung von Kaufleuten für Bürokommunikation in Call Centern begonnen werden, das ist auch im Rahmen der begleitenden Gruppe möglich.

Anhang:

**Muster: Betrieblicher Ausbildungsplan für den Ausbildungsberuf „Kaufmann für Bürokommunikation/ Kauffrau für Bürokommunikation“ in Call Centern**

Anlage zum Berufsausbildungsvertrages vom.....

Ausbildendes Call Center-Unternehmen:.....

Auszubildende/r:.....

Ausbildungszeit:                    vom                    bis                    .....

Ausbilder/in:.....

Zutreffendes bitte ankreuzen

Ausbildungsdauer:	<input type="checkbox"/> 3 Jahre	<input type="checkbox"/> 2 1/2 Jahre	<input type="checkbox"/> 2 Jahre
-------------------	----------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------

		Ausbildungsdauer		Ort der Vermittlung	Ansprechpartner
		in Monaten	in Tagen		
lfd. Nr.	Ausbildungsabschnitte	laut VO Min. - Max.	Netto-Ausbildungszeit		
<b>1. Ausbildungsjahr</b>					
<b>1.</b>	<b>Ausbildungsabschnitt</b>	<b>4 - 5</b>	<b>56</b>		
	<b>Bürowirtschaft</b>				
1.1	Stellung des Ausbildungsbetriebs in der Gesamtwirtschaft				
1.3	Arbeitssicherheit, Umweltschutz und rationelle Energieverwendung				
2.1	Leistungserstellung und Leistungsverwertung				
2.2	Betriebliche Organisation und Funktionszusammenhänge				
3.1	Organisation des Arbeitsplatzes				
3.2	Arbeits- und Organisationsmittel				
3.3	Bürowirtschaftliche Abläufe				
<b>2.</b>	<b>Ausbildungsabschnitt</b>	<b>3 - 5</b>	<b>63</b>		
	<b>Textverarbeitung</b>				
4.1	Textverarbeitung				
4.2	Schreibtechnische Qualifikationen, Textformulierung und -gestaltung				
4.3	Bürokommunikationstechniken				
4.4	Automatisierte Textverarbeitung				
<b>3.</b>	<b>Ausbildungsabschnitt</b>	<b>2 - 4</b>	<b>28</b>		
	<b>Bereichsbezogene Personalverwaltung</b>				
1.2	Berufsbildung				
6.1	Grundlagen des betrieblichen Personalwesens				
6.2	Aufgaben der bereichsbezogenen Personalverwaltung				
	Summe	9 - 14	147		
<b>ZWISCHENPRÜFUNG</b>					
<b>2. Ausbildungsjahr</b>					
<b>4.</b>	<b>Ausbildungsabschnitt</b>	<b>4 - 6</b>	<b>63</b>		
	<b>Fachaufgaben des 1. Sacharbeitsgebietes</b>				
8	Fachaufgaben des Sacharbeitsgebietes: <i>Kundenkommunikation/ Kundendienst</i>				
1.3	Arbeitssicherheit, Umweltschutz und rationelle Energieverwendung				
3.1	Organisation des Arbeitsplatzes				
3.2	Arbeits- und Organisationsmittel				
3.3	Bürowirtschaftliche Abläufe				
4.1	Textverarbeitung				
4.3	Bürokommunikationstechniken				
<b>5.</b>	<b>Ausbildungsabschnitt</b>	<b>3 - 4</b>	<b>42</b>		
	<b>Assistenz-/Sekretariatsaufg, Textverarbeitung</b>				

		Ausbildungsdauer		Ort der Vermittlung	Ansprechpartner
		in Monaten	in Tagen		
lfd. Nr.	Ausbildungsabschnitte	laut VO Min. - Max.	Netto-Ausbildungszeit		
4.2	Schreibtechnische Qualifikationen, Textformulierung und -gestaltung				
4.4	Automatisierte Textverarbeitung				
7.1	Kommunikation und Kooperation im Büro und Bürokoordination				
7.2	Bereichsbezogene Organisationsaufgaben				
<b>6.</b>	<b>Ausbildungsabschnitt</b>	3 - 5	42		
	<b>Bereichsbezogenes Personalwesen</b>				
3.4	Statistik				
5.1	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle				
6.1	Grundlagen des betrieblichen Personalwesens				
6.2	Aufgaben der bereichsbezogenen Personalverwaltung				
	Summe	9-14	147		
<b>3. Ausbildungsjahr</b>					
<b>7.</b>	<b>Ausbildungsabschnitt</b>	4 - 6	56		
	<b>Bereichsbezogenes Rechnungswesen</b>				
5.1	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle				
5.2	Aufgaben des bereichsbezogenen Rechnungswesens				
<b>8.</b>	<b>Ausbildungsabschnitt</b>	2 - 3	35		
	<b>Assistenz-/Sekretariatsaufg, Textverarbeitg</b>				
4.2	Schreibtechnische Qualifikationen, Textformulierung und -gestaltung				
4.4	Automatisierte Textverarbeitung				
7.1	Kommunikation und Kooperation im Büro und Bürokoordination				
7.2	Bereichsbezogene Organisationsaufgaben				
<b>9.</b>	<b>Ausbildungsabschnitt</b>	4 - 5	56		
	<b>Fachaufgaben des 2. Sacharbeitsgebietes</b>				
4.3	Bürokommunikationstechniken				
8	Fachaufgaben des Sacharbeitsgebietes <i>Telemarketing</i>				
	Summe	10-15	148		
	Gesamtdauer:	<b>28-42</b>	<b>442</b>		

### ABSCHLUßPRÜFUNG

Den Ausbildungsplan einschließlich der Anlage habe ich zur Kenntnis genommen.

\_\_\_\_\_  
(Ort, Datum)

\_\_\_\_\_  
(Unterschrift der Ausbilderin/des Ausbilders)

\_\_\_\_\_  
(Ort, Datum)

\_\_\_\_\_  
(Unterschrift der/des Auszubildenden)