

PRÜFUNGSORDNUNG

über die

Berufsprüfung für Teamleiterin Kundenservice / Teamleiter Kundenservice

vom 2 0. Okt. 2023

Gestützt auf Artikel 28 Absatz 2 des Bundesgesetzes über die Berufsbildung vom 13. Dezember 2002 erlässt die Trägerschaft nach Ziffer 1.3 folgende Prüfungsordnung:

1. ALLGEMEINES

1.1 Zweck der Prüfung

Die eidgenössische Berufsprüfung dient dazu, abschliessend zu prüfen, ob die Kandidatinnen und Kandidaten über die Kompetenzen verfügen, die zur Ausübung einer anspruchsvollen und verantwortungsvollen Berufstätigkeit erforderlich sind.

1.2 Berufsbild

1.21 Arbeitsgebiet

Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice übernehmen vielfältige Führungsaufgaben im Contact-Center-Umfeld. Sie übersetzen die betrieblichen Vorgaben, Grundsätze und Strategien in den Berufsalltag ihrer Mitarbeitenden und prüfen durch regelmässige Qualitätssicherungen die Einhaltung der Zielvorgaben ihres Unternehmens. Dabei führen und unterstützen sie ihre Mitarbeitenden in der Kundenkommunikation und schaffen günstige Rahmenbedingungen für ihre Arbeit.

Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice arbeiten proaktiv mit internen Schnittstellen (vorgesetzte Stellen, Fachabteilungen etc.) zusammen und lösen anspruchsvolle Aufgaben in ihrem Team sowie anspruchsvolle Kundenanfragen und treten dabei stehts professionell und wertschätzend auf. Sie entwickeln ihre Kompetenzen laufend weiter und bringen aktuelle und relevante Entwicklungen im Contact-Center-Bereich in ihrem Arbeitsalltag ein.

1.22 Wichtigste Handlungskompetenzen

Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice übernehmen vielfältige Aufgaben im Bereich Personalführung, Planung und Qualitätssicherung im Contact-Center-Bereich. Sie koordinieren die Zusammenarbeit und Kommunikation mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen (Kund/innen, Mitarbeitende, vorgesetzte Stellen, Fachabteilungen etc.) auf unterschiedlichen Kanälen.

Sie schaffen ein motivierendes Arbeitsumfeld für die ihnen zugeteilten Mitarbeitenden, indem sie den internen Informationsfluss sicherstellen, Herausforderungen im kommunikativen Bereich lösen und eine positive Teamkultur schaffen. Hierzu setzen sie Führungsinstrumente und Kommunikationstechniken situationsgerecht ein.

Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice begleiten als Führungspersonen die Rekrutierungs- und Personalentscheidungsprozesse sowie die Einführung ihrer Mitarbeitenden. Ausserdem unterstützen sie ihre Mitarbeitenden gezielt bei ihrer beruflichen Weiter-entwicklung und -bildung, indem sie regelmässige Mitarbeitendengespräche mit diesen führen. Sie führen ihr Team auch durch anspruchsvolle Situationen.

Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice bedienen Schnittstellen zu internen Anspruchsgruppen aktiv. Sie planen die Ressourcen in ihrem Arbeitsbereich und stellen sicher, dass die Abläufe innerhalb ihres Teams funktionieren. Sie verantworten den Leistungserstellungsprozess in ihrem Arbeitsbereich, setzen dabei die relevanten Vorgaben um und prüfen deren Einhaltung. Vor diesem Hintergrund führen sie entsprechende Qualitätssicherungen durch und nehmen Arbeitsprozessoptimierungen vor.

Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice nehmen diverse Management- und Projektmanagementaufgaben wahr. Sie setzen Projektaufgaben und Marketingaktivitäten um. Dabei identifizieren sie neue Markttrends und Entwicklungen für den Contact-Center-Bereich und bringen diese bei ihren Vorgesetzten und Fachabteilungen ein.

Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice wenden in ihrem Alltag wirkungsvolle Arbeitstechniken, -methoden und -instrumente an und gehen effizient und bewusst mit ihren persönlichen Ressourcen um. Sie entwickeln ihre Kompetenzen laufend weiter und setzen Veränderungsprozesse insbesondere im digitalen Bereich mit der erforderlichen Offenheit und Anpassungsfähigkeit um.

1.23 Berufsausübung

Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice arbeiten in einem herausfordernden und technologiegetriebenen Umfeld mit standardisierten Arbeitsprozessen und meist erweiterten Betriebszeiten. Sie agieren als Schnittstelle für verschiedene Anspruchsgruppen, wie Mitarbeitende, Vorgesetzte, Fachabteilungen oder Kund/innen, mit jeweils unterschiedlichen Bedürfnissen. Sie ermitteln die verschiedenen Bedürfnisse gezielt und versuchen diese zu vereinen resp. Kompromisse zu finden. Dabei gehen sie professionell und lösungsorientiert mit Zielkonflikten um. Das Kundenerlebnis steht dabei stets im Zentrum.

1.24 Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice nehmen als Führungsperson eine wichtige Vorbildfunktion in ihrem Team ein und arbeiten in einem kommunikativ anspruchsvollen Arbeitsumfeld mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice schaffen einen Mehrwert für das Unternehmen, für das sie die Contact-Center-Dienstleistungen erbringen. Sie stellen sicher, dass sie den Kund/innen angemessene Lösungen für diverse Anliegen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen präsentieren und ein Kundenerlebnis schaffen. So tragen sie zum reibungslosen Funktionieren von teilweise systemrelevanten Wirtschaftszweigen bei und leisten damit einen wichtigen Beitrag zum Wachstum der Dienstleistungs- und Konsumgesellschaft.

1.3 Trägerschaft

- 1.31 Die folgende Organisation der Arbeitswelt bildet die Trägerschaft:
 - callnet.ch
- 1.32 Die Trägerschaft ist für die ganze Schweiz zuständig.

2. ORGANISATION

2.1 Zusammensetzung der Prüfungskommission

- 2.11 Alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Fachausweiserteilung werden einer Prüfungskommission übertragen. Sie setzt sich aus fünf Mitgliedern zusammen und wird durch den Vorstand von callnet.ch für eine Amtsdauer von 4 Jahren gewählt.
- 2.12 Die Prüfungskommission konstituiert sich selbst. Sie ist beschlussfähig, wenn die Mehrheit der Mitglieder anwesend ist. Beschlüsse erfordern das Mehr der Anwesenden. Bei Stimmengleichheit entscheidet die Präsidentin oder der Präsident. Die Sitzungen der Prüfungskommission können als Videokonferenz durchgeführt werden.

2.2 Aufgaben der Prüfungskommission

- 2.21 Die Prüfungskommission:
 - a) erlässt die Wegleitung zur vorliegenden Prüfungsordnung und aktualisiert sie periodisch;
 - b) setzt die Prüfungsgebühren in Abstimmung mit der Trägerschaft fest;
 - c) setzt den Zeitpunkt und den Ort der Prüfung fest;
 - d) bestimmt das Prüfungsprogramm;
 - e) veranlasst die Bereitstellung der Prüfungsaufgaben und führt die Prüfung durch;
 - f) wählt die Expertinnen und Experten in Abstimmung mit der Trägerschaft, bildet sie für ihre Aufgaben aus und setzt sie ein;
 - g) entscheidet über die Zulassung zur Prüfung sowie über einen allfälligen Prüfungsausschluss;
 - h) entscheidet über die Erteilung des Fachausweises;
 - i) behandelt Anträge und Beschwerden;
 - j) sorgt für die Rechnungsführung und die Korrespondenz;
 - k) entscheidet über die Anerkennung bzw. Anrechnung anderer Abschlüsse und Leistungen;
 - berichtet den übergeordneten Instanzen und dem Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI über ihre Tätigkeit;
 - m) sorgt für die Qualitätsentwicklung und -sicherung, insbesondere für die regelmässige Aktualisierung des Qualifikationsprofils entsprechend den Bedürfnissen des Arbeitsmarkts.

2.22 Die Prüfungskommission kann:

- a) das Behandeln von Beschwerden einzelnen Personen übertragen;
- b) administrative Aufgaben einem Sekretariat übertragen.

2.3 Öffentlichkeit und Aufsicht

- 2.31 Die Prüfung steht unter Aufsicht des Bundes. Sie ist nicht öffentlich. In Einzelfällen kann die Prüfungskommission Ausnahmen gestatten.
- 2.32 Das SBFI wird rechtzeitig zur Prüfung eingeladen und mit den Prüfungsakten bedient.

3. AUSSCHREIBUNG, ANMELDUNG, ZULASSUNG UND KOSTEN

3.1 Ausschreibung

- 3.11 Die Prüfung wird mindestens fünf Monate vor Prüfungsbeginn in allen drei Amtssprachen ausgeschrieben.
- 3.12 Die Ausschreibung orientiert zumindest über:
 - a) die Prüfungsdaten;
 - b) die Prüfungsgebühr;
 - c) die Anmeldestelle:
 - d) die Anmeldefrist;
 - e) den Ablauf der Prüfung.

3.2 Anmeldung

Der Anmeldung sind beizufügen:

- a) eine Zusammenstellung über die bisherige berufliche Ausbildung und Praxis;
- b) Kopien der für die Zulassung geforderten Ausweise und Arbeitszeugnisse;
- c) Angabe der Prüfungssprache;
- d) Kopie eines amtlichen Ausweises mit Foto;
- e) Angabe der Sozialversicherungsnummer (AHV-Nummer)¹.

3.3 Zulassung

- 3.31 Zur Prüfung wird zugelassen, wer:
 - a) über ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis, eine Matura oder eine gleichwertige Qualifikation verfügt und seit Erwerb dieses Abschlusses mindestens 2 Jahre Berufserfahrung im Contact-Center-Bereich, davon 1 Jahr in einer Führungsfunktion, vorweisen kann

oder

b) über ein eidgenössisches Berufsattest verfügt und seit Erwerb der Qualifikation mindestens 4 Jahre Berufserfahrung im Contact-Center-Bereich, davon 1 Jahr in einer Führungsfunktion, vorweisen kann.

Vorbehalten bleibt die fristgerechte Überweisung der Prüfungsgebühr nach Ziff. 3.41.

¹ Die rechtliche Grundlage für diese Erhebung findet sich in der Statistikerhebungsverordnung (SR **431.012.1**; Nr. 70 des Anhangs). Die Prüfungskommission bzw. das SBFI erhebt im Auftrag des Bundesamtes für Statistik die AHV-Nummer, welche es für rein statistische Zwecke verwendet.

3.32 Der Entscheid über die Zulassung zur Prüfung wird der Bewerberin oder dem Bewerber mindestens drei Monate vor Beginn der Prüfung schriftlich mitgeteilt. Ein ablehnender Entscheid enthält eine Begründung und eine Rechtsmittelbelehrung.

3.4 Kosten

- 3.41 Die Kandidatin oder der Kandidat entrichtet nach bestätigter Zulassung die Prüfungsgebühr. Die Gebühren für die Ausfertigung des Fachausweises und die Eintragung in das Register der Fachausweisinhaberinnen und -inhaber, als auch ein allfälliges Materialgeld werden separat erhoben. Diese gehen zulasten der Kandidatinnen und Kandidaten.
- 3.42 Kandidatinnen und Kandidaten, die nach Ziff. 4.2 fristgerecht zurücktreten oder aus entschuldbaren Gründen von der Prüfung zurücktreten müssen, wird der einbezahlte Betrag unter Abzug der entstandenen Kosten rückerstattet.
- 3.43 Wer die Prüfung nicht besteht, hat keinen Anspruch auf Rückerstattung der Gebühr.
- 3.44 Die Prüfungsgebühr für Kandidatinnen und Kandidaten, welche die Prüfung wiederholen, wird im Einzelfall von der Prüfungskommission unter Berücksichtigung des Prüfungsumfangs festgelegt.
- 3.45 Auslagen für Reise, Unterkunft, Verpflegung und Versicherung während der Prüfung gehen zulasten der Kandidatinnen und Kandidaten.

4. DURCHFÜHRUNG DER PRÜFUNG

4.1 Aufgebot

- 4.11 Eine Prüfung wird durchgeführt, wenn nach der Ausschreibung mindestens 8 Kandidatinnen und Kandidaten die Zulassungsbedingungen erfüllen oder mindestens alle zwei Jahre.
- 4.12 Die Kandidatin oder der Kandidat kann sich in einer der drei Amtssprachen Deutsch, Französisch oder Italienisch prüfen lassen.
- 4.13 Die Kandidatin oder der Kandidat wird mindestens 6 Wochen vor Beginn der Prüfung aufgeboten. Das Aufgebot enthält:
 - a) das Prüfungsprogramm mit Angaben über Ort und Zeitpunkt der Prüfung sowie die zulässigen und mitzubringenden Hilfsmittel;
 - b) das Verzeichnis der Expertinnen und Experten.
- 4.14 Ausstandsbegehren gegen Expertinnen und Experten müssen mindestens 20 Tage vor Prüfungsbeginn der Prüfungskommission eingereicht und begründet werden. Diese trifft die notwendigen Anordnungen.

4.2 Rücktritt

- 4.21 Kandidatinnen und Kandidaten können ihre Anmeldung bis 4 Wochen vor Beginn der Prüfung zurückziehen.
- 4.22 Später ist ein Rücktritt nur bei Vorliegen eines entschuldbaren Grundes möglich. Als entschuldbare Gründe gelten namentlich:
 - a) Mutterschaft;
 - b) Krankheit und Unfall;
 - c) Todesfall im engeren Umfeld;
 - d) unvorhergesehener Militär-, Zivilschutz- oder Zivildienst.
- 4.23 Der Rücktritt muss der Prüfungskommission unverzüglich schriftlich mitgeteilt und belegt werden.

4.3 Nichtzulassung und Ausschluss

- 4.31 Kandidatinnen und Kandidaten, die bezüglich Zulassungsbedingungen wissentlich falsche Angaben machen oder die Prüfungskommission auf andere Weise zu täuschen versuchen, werden nicht zur Prüfung zugelassen.
- 4.32 Von der Prüfung ausgeschlossen wird, wer:
 - a) unzulässige Hilfsmittel verwendet;
 - b) die Prüfungsdisziplin grob verletzt;
 - c) die Expertinnen und Experten zu täuschen versucht.
- 4.33 Der Ausschluss von der Prüfung muss von der Prüfungskommission verfügt werden. Bis ein rechtsgültiger Entscheid vorliegt, hat die Kandidatin oder der Kandidat Anspruch darauf, die Prüfung unter Vorbehalt abzuschliessen.

4.4 Prüfungsaufsicht, Expertinnen und Experten

- 4.41 Mindestens eine fachkundige Aufsichtsperson überwacht die Ausführung der schriftlichen und praktischen Prüfungsarbeiten. Sie hält ihre Beobachtungen schriftlich fest.
- 4.42 Mindestens zwei Expertinnen oder zwei Experten beurteilen die schriftlichen und praktischen Prüfungsarbeiten und legen gemeinsam die Note fest.
- 4.43 Mindestens zwei Expertinnen oder zwei Experten nehmen die mündlichen Prüfungen ab, erstellen Notizen zum Prüfungsgespräch sowie zum Prüfungsablauf, beurteilen die Leistungen und legen gemeinsam die Note fest.
- 4.44 Dozentinnen und Dozenten der vorbereitenden Kurse, Verwandte sowie gegenwärtige und frühere Vorgesetzte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kandidatin oder des Kandidaten treten bei der Prüfung als Expertinnen und Experten in den Ausstand.

4.5 Abschluss und Notensitzung

- 4.51 Die Prüfungskommission beschliesst im Anschluss an die Prüfung an einer Sitzung über das Bestehen der Prüfung. Die Vertreterin oder der Vertreter des SBFI wird rechtzeitig an diese Sitzung eingeladen.
- 4.52 Dozentinnen und Dozenten der vorbereitenden Kurse, Verwandte sowie gegenwärtige und frühere Vorgesetzte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kandidatin oder des Kandidaten treten bei der Entscheidung über die Erteilung des Fachausweises in den Ausstand.

5. PRÜFUNG

5.1 Prüfungsteile

5.11 Die Prüfung umfasst folgende Prüfungsteile und dauert:

Prüfu	ıngsteil	Art der Prüfung	Zeit	Gewichtung
1	Implementieren von Arbeitsprozessen	schriftlich	210 Min	2
2	Planen von Führungsaufgaben	schriftlich	60 Min	1
3	Führung und Kommunikation			2
3.1	Handlungssimulation en und erfolgskritische Situationen	praktisch	40 Min	
3.2	Rollenspiel	praktisch	40 Min (inkl. Vorbereitung und Reflexion)	
3.3	Handlungssimulation en und kleine Fallbeschreibungen	praktisch	40 Min	
3.4	Präsentation und Fachgespräch	mündlich	40 Min (inkl. Vorbereitung)	
			Total 430 min	

Prüfungsteil 1 «Implementieren von Arbeitsprozessen»

Prüfungsteil 1 besteht aus einer geleiteten Fallarbeit, welche sich an den zentralen Aufgaben rund um Contact-Center-Abläufen orientiert. Sie fokussiert die Handlungskompetenzbereiche A bis E, wobei ein besonderer inhaltlicher Schwerpunkt auf dem Handlungskompetenzbereich C «Gestalten von Contact-Center-Abläufen» liegt. Überprüft wird, ob die Kandidatinnen und Kandidaten über die notwendigen analytischen und konzeptionellen Kompetenzen verfügen und in ganz konkreten beruflichen Situationen ihre Kompetenzen umsetzen können.

Prüfungsteil 2 «Planen von Führungsaufgaben»

Prüfungsteil 2 besteht aus einer Postkorbaufgabe, in der die Kandidatinnen und Kandidaten verschiedene Aufgaben und Tätigkeiten aus einem Arbeitstag planen und priorisieren sollen. Der Fokus liegt dabei auf dem Handlungskompetenzbereich E «Agieren im digitalen Contact Center». Überprüft wird, ob die Kandidatinnen und Kandidatinnen unter Zeitdruck in der Lage sind, ihre Aktivitäten zu organisieren und Prioritäten zu setzen.

Prüfungsteil 3 «Führung und Kommunikation»

Prüfungsteil 3 besteht aus einem Parcours mit vier Positionen, in der unterschiedliche Prüfungsmethoden zur Anwendung kommen. Die Kandidatinnen und Kandidaten absolvieren den Parcours in 4er-Gruppen und durchlaufen die vier Positionen des Prüfungsteils selbstständig ab, bis alle vier Personen alle Positionen abgeschlossen haben. Der Fokus liegt dabei auf den Handlungskompetenzbereichen A, B, D und E. Überprüft wird, ob die Kandidatinnen und Kandidaten die nötigen Kompetenzen im Führungsbereich und im Kommunizieren mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen verfügen.

5.12 Jeder Prüfungsteil kann in Positionen unterteilt werden. Diese Unterteilung und die Gewichtung der Positionen legt die Prüfungskommission in der Wegleitung zur vorliegenden Prüfungsordnung fest.

5.2 Prüfungsanforderungen

- 5.21 Die Prüfungskommission erlässt die detaillierten Bestimmungen über die Prüfung in der Wegleitung zur vorliegenden Prüfungsordnung (gemäss Ziff. 2.21 Bst. a).
- 5.22 Die Prüfungskommission entscheidet über die Gleichwertigkeit abgeschlossener Prüfungsteile bzw. Module anderer Prüfungen auf Tertiärstufe sowie über die allfällige Dispensation von den entsprechenden Prüfungsteilen der vorliegenden Prüfungsordnung. Von Prüfungsteilen, die gemäss Berufsbild die Kernkompetenzen der Prüfung bilden, darf nicht dispensiert werden.

6. BEURTEILUNG UND NOTENGEBUNG

6.1 Allgemeines

Die Beurteilung der einzelnen Prüfungsteile und der Prüfung erfolgt mit Notenwerten. Es gelten die Bestimmungen nach Ziff. 6.2 und Ziff. 6.3.

6.2 Beurteilung

- 6.21 Die Positionsnoten werden mit ganzen und halben Noten nach Ziff. 6.3 bewertet.
- 6.22 Die Note eines Prüfungsteils ist das Mittel der entsprechenden Positionsnoten. Sie wird auf eine Dezimalstelle gerundet. Führt der Bewertungsmodus ohne Positionen direkt zur Note des Prüfungsteils, so wird diese nach Ziff. 6.3 erteilt.
- 6.23 Die Gesamtnote der Prüfung ist das gewichtete Mittel aus den Noten der einzelnen Prüfungsteile. Sie wird auf eine Dezimalstelle gerundet.

6.3 Notenwerte

Die Leistungen werden mit Noten von 6 bis 1 bewertet. Die Noten 4.0 und höher bezeichnen genügende Leistungen. Andere als halbe Zwischennoten sind nicht zulässig.

6.4 Bedingungen zum Bestehen der Prüfung und zur Erteilung des Fachausweises

- 6.41 Die Prüfung ist bestanden, wenn:
 - a) die Gesamtnote mindestens 4.0 ist und
 - b) in den Prüfungsteilen 1 und 3 mindestens die Note 4.0 erzielt wird.
- 6.42 Die Prüfung gilt als nicht bestanden, wenn die Kandidatin oder der Kandidat:
 - a) nicht fristgerecht zurücktritt;
 - b) ohne entschuldbaren Grund von der Prüfung oder von einem Prüfungsteil zurücktritt;
 - c) ohne entschuldbaren Grund nach Beginn zurücktritt;
 - d) von der Prüfung ausgeschlossen werden muss.
- 6.43 Die Prüfungskommission entscheidet allein auf Grund der erbrachten Leistungen über das Bestehen der Prüfung. Wer die Prüfung bestanden hat, erhält den eidgenössischen Fachausweis.
- 6.44 Die Prüfungskommission stellt jeder Kandidatin und jedem Kandidaten ein Zeugnis über die Prüfung aus. Diesem können zumindest entnommen werden:
 - a) die Noten in den einzelnen Prüfungsteilen und die Gesamtnote der Prüfung;
 - b) das Bestehen oder Nichtbestehen der Prüfung;
 - c) bei Nichterteilung des Fachausweises eine Rechtsmittelbelehrung.

6.5 Wiederholung

- 6.51 Wer die Prüfung nicht bestanden hat, kann die Prüfung zweimal wiederholen.
- 6.52 Wiederholungsprüfungen beziehen sich nur auf jene Prüfungsteile, in denen eine ungenügende Leistung erbracht wurde.
- 6.53 Für die Anmeldung und Zulassung zu den Wiederholungsprüfungen gelten die gleichen Bedingungen wie für die erste Prüfung.

7. FACHAUSWEIS, TITEL UND VERFAHREN

7.1 Titel und Veröffentlichung

- 7.11 Der eidgenössische Fachausweis wird auf Antrag der Prüfungskommission vom SBFI ausgestellt und von dessen Direktion und der Präsidentin oder dem Präsidenten der Prüfungskommission unterzeichnet.
- 7.12 Die Fachausweisinhaberinnen und -inhaber sind berechtigt, folgenden geschützten Titel zu führen:
 - Teamleiterin Kundenservice / Teamleiter Kundenservice mit eidgenössischem Fachausweis
 - Responsable d'équipe service clients avec brevet fédéral
 - Capogruppo servizio clienti con attestato professionale federale

Die englische Übersetzung lautet:

- Team Leader Customer Service, Federal Diploma of Higher Education
- 7.13 Die Namen der Fachausweisinhaberinnen und -inhaber werden in ein vom SBFI geführtes Register eingetragen.

7.2 Entzug des Fachausweises

- 7.21 Das SBFI kann einen auf rechtswidrige Weise erworbenen Fachausweis entziehen. Die strafrechtliche Verfolgung bleibt vorbehalten.
- 7.22 Der Entscheid des SBFI kann innert 30 Tagen nach seiner Eröffnung an das Bundesverwaltungsgericht weitergezogen werden.

7.3 Rechtsmittel

- 7.31 Gegen Entscheide der Prüfungskommission wegen Nichtzulassung zur Prüfung oder Verweigerung des Fachausweises kann innert 30 Tagen nach ihrer Eröffnung beim SBFI Beschwerde eingereicht werden. Diese muss die Anträge der Beschwerdeführers und deren Begründung enthalten.
- 7.32 Über die Beschwerde entscheidet in erster Instanz das SBFI. Sein Entscheid kann innert 30 Tagen nach Eröffnung an das Bundesverwaltungsgericht weitergezogen werden.

8. DECKUNG DER PRÜFUNGSKOSTEN

- 8.1 Der Vorstand von callnet.ch legt auf Antrag der Prüfungskommission die Ansätze fest, nach denen die Mitglieder der Prüfungskommission sowie die Expertinnen und Experten entschädigt werden.
- 8.2 callnet.ch trägt die Prüfungskosten, soweit sie nicht durch die Prüfungsgebühr, den Bundesbeitrag und andere Zuwendungen gedeckt sind.
- 8.3 Nach Abschluss der Prüfung reicht die Prüfungskommission dem SBFI gemäss Richtlinie² eine detaillierte Erfolgsrechnung ein. Auf dieser Basis bestimmt das SBFI den Bundesbeitrag für die Durchführung der Prüfung.

9. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

9.1 Aufhebung bisherigen Rechts

Die Prüfungsordnung vom 2. Mai 2007 über die Berufsprüfung für Contact Center Supervisor wird aufgehoben.

9.2 Übergangsbestimmungen

Repetentinnen und Repetenten nach der bisherigen Prüfungsordnung vom 2. Mai 2007 erhalten bis 31. März 2026 Gelegenheit zu einer 1. bzw. 2. Wiederholung.

9.3 Inkrafttreten

Diese Prüfungsordnung tritt mit Genehmigung durch das SBFI in Kraft.

² Richtlinie des SBFI über die Gewährung von Bundesbeiträgen an die Durchführung von eidgenössischen Berufs- und höheren Fachprüfungen nach Artikel 56 BBG und Artikel 65 BBV

10. ERLASS

Zürich, M. Oktober 2023

callnet.ch Swiss Contact Center Association

Dario Tibolla Präsident Peter Peterlechner

Präsident der Prüfungskommission

Diese Prüfungsordnung wird genehmigt.

Bern, 20. Okt. 2023

Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI

Rémy Hübschi

Stellvertretender Direktor

Leiter Abteilung Berufs- und Weiterbildung