

**Wegleitung zur Prüfungsordnung
Teamleiterin Kundenservice / Teamleiter Kundenservice
mit eidgenössischem Fachausweis**

21.10.2023

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Zweck der Wegleitung	3
1.2	Berufsbild (Ziff. 1.2 PO)	3
1.3	Organisation (Ziff. 2.1 PO)	3
2	Administratives Vorgehen	4
3	Prüfung	6
3.1	Prüfungsform	6
3.1.1	Prüfungsteil 1 Implementieren von Arbeitsprozessen	7
3.1.2	Prüfungsteil 2 Planung von Führungsaufgaben	8
3.1.3	Prüfungsteil 3 Führung und Kommunikation	9
3.2	Übersicht über die Prüfungsteile und Noten	13
3.3	Notengebung (Ziff. 6 PO)	13
3.4	Bedingungen zum Bestehen der Prüfung (Ziff. 6.41 PO)	143
3.5	Vorgehen bei Nichtbestehen der Prüfung	14
4	Erläss	14
5	Anhang 1: Qualifikationsprofil	15
5.1	Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Teamleiterin Kundenservice / Teamleiter Kundenservice	15
5.2	Anforderungsniveau	16
5.2.1	Handlungskompetenzbereich A: Führen der zugeteilten Mitarbeitenden	16
5.2.2	Handlungskompetenzbereich B: Koordinieren der Zusammenarbeit im Team und mit Anspruchsgruppen	19
5.2.3	Handlungskompetenzbereich C: Gestalten von Contact-Center-Abläufen	22
5.2.4	Handlungskompetenzbereich D: Umsetzen von allgemeinen Management- und Projektmanagementaufgaben	25
5.2.5	Handlungskompetenzbereich E: Agieren im digitalen Contact Center	27
6	Anhang 2: Glossar	29

1 Einleitung

Der eidgenössische Fachausweis zur Teamleiterin Kundenservice / Teamleiter Kundenservice wird durch die bestandene Berufsprüfung erworben. An der Berufsprüfung werden die in den Handlungsbe-
reichen aufgeführten sowie in der Berufspraxis erworbenen Kompetenzen geprüft. Die Kompetenzen
wurden in einem Verfahren mit Fachleuten ermittelt und zu einem Kompetenzprofil zusammengefasst.
Der Fokus lag dabei auf den alltäglichen Arbeitssituationen, die eine Teamleiterin Kundenservice / ein
Teamleiter Kundenservice bei der Ausübung ihres / seines Berufes bewältigen muss.

1.1 Zweck der Wegleitung

Die Wegleitung gibt den Kandidatinnen und Kandidaten einen Überblick über die eidgenössische Be-
rufsprüfung. Sie beruht auf der Prüfungsordnung über die Berufsprüfung für Teamleiterin
Kundenservice / Teamleiter Kundenservice (nachfolgend PO).

Die Wegleitung beinhaltet:

- Alle wichtigen Informationen zur Vorbereitung und Durchführung der Berufsprüfung
- Eine detaillierte inhaltliche Beschreibung der Berufsprüfung
- Eine Zusammenstellung der Arbeitssituationen und Leistungskriterien

1.2 Berufsbild (siehe Prüfungsordnung vom 20.10.2023)

1.3 Organisation (Ziff. 2.1 PO)

Die Prüfungskommission setzt für die Durchführung der Berufsprüfung eine Prüfungsleitung ein. Diese
ist für die organisatorische Umsetzung, die Begleitung der Expertinnen und Experten und die Beantwor-
tung von organisatorischen Fragen der Kandidatinnen und Kandidaten verantwortlich. Sie berichtet der
Prüfungskommission in einer Notensitzung über den Verlauf der Berufsprüfung und stellt die Anträge
zur Erteilung des eidgenössischen Fachausweises.

Die Prüfungsexpertinnen und -experten sind für die Durchführung und Bewertung der schriftlichen,
mündlichen und/oder praktischen Prüfungen zuständig (Ziff. 4.4 PO). Die Kandidatinnen und Kandida-
ten erhalten 6 Wochen vor Beginn der Berufsprüfung ein Verzeichnis der Expertinnen und Experten der
mündlichen Prüfungen (Ziff. 4.13 PO). Gibt es bezüglich einem oder mehreren Expertinnen oder Exper-
ten einen Interessenskonflikt (frühere Mitarbeitende / Vorgesetzte o. ä.), können die Kandidatinnen und
Kandidaten bis 20 Tage vor Prüfungsbeginn ein Ausstandsbegehren bei der Prüfungskommission ein-
reichen (Ziff. 4.14 PO).

Die Prüfungskommission setzt ein Prüfungssekretariat zur Erledigung administrativer Aufgaben ein (Ziff.
2.22 PO). Dieses ist u.a. zuständig für die Ausschreibung der Abschlussprüfung, führt die Korrespon-
denzen mit den Kandidatinnen und Kandidaten und organisiert die Erstellung und den Versand der
Notenausweise und Fachausweise. Termine und Formulare sind beim Prüfungssekretariat zu beziehen.
Bei Fragen können sich die Kandidatinnen und Kandidaten an das Prüfungssekretariat wenden.

Kontaktadresse des Prüfungssekretariats ist:

callnet.ch

Swiss Contact Center Association

Klausstrasse 43

CH-8008 Zürich

Tel. +41 44 520 36 40

sekretariat@callnet.ch

www.callnet.ch

2 Administratives Vorgehen

Folgende Schritte müssen von den Kandidatinnen und Kandidaten für eine erfolgreiche Anmeldung zur Berufsprüfung beachtet werden:

Schritt 1: Ausschreibung der Berufsprüfung (Ziff. 3.1 PO)

Die Berufsprüfung wird mindestens 5 Monate vor Prüfungsbeginn in allen drei Amtssprachen auf der Seite www.callnet.ch ausgeschrieben. Sie informiert über:

- Prüfungsdaten
- Prüfungsgebühr
- Anmeldestelle
- Anmeldefrist
- Ablauf der Prüfung

Schritt 2: Prüfen der Zulassungsbedingungen

Im Hinblick auf die Prüfungsanmeldung sind von den Kandidatinnen und Kandidaten die Zulassungsbedingungen gemäss Ziffer 3.3 der Prüfungsordnung zu beachten:

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.

Für die Zulassung «sur dossier» ist ein Zulassungsverfahren gemäss den Vorgaben der Trägerschaft zu durchlaufen.

Vorbehalten bleibt die fristgerechte Überweisung der Prüfungsgebühr.

Als Berufserfahrung gilt die Tätigkeit in einem Contact Center (Kundenservice Center o.ä.), das Kundenanfragen über verschiedene Kanäle (Telefon, Mail, Chat etc.) beantwortet und dafür entsprechende Fachkräfte Kundendialog einsetzt. Die geforderte Berufspraxis muss bis zum Zeitpunkt der Prüfung erfüllt sein. Berufspraxis, welche im Teilzeitpensum erlangt wurde, wird pro rata angerechnet. Können alle Nachweise erbracht werden, kann die Anmeldung ausgefüllt werden.

Schritt 3: Anmeldung zur Berufsprüfung (Ziff. 3.2 PO)

Zur Anmeldung verwenden die Kandidatinnen und Kandidaten das unter www.callnet.ch bereitgestellte Formular. Der Anmeldung ist fristgerecht gemäss Ausschreibung einzureichen. Der Anmeldung beizulegen sind:

- Zusammenstellung über die bisherige berufliche Ausbildung und Praxis;
- Kopie der für die Zulassung erforderlichen Abschlüsse und Arbeitszeugnisse;
- Angabe der Prüfungssprache;
- Kopie eines amtlichen Ausweises mit Foto;
- Angabe der Sozialversicherungsnummer (AHV-Nummer).
- für Menschen mit Behinderung, bei Bedarf, ein begründeter Antrag auf Nachteilsausgleich mit aktuellem Arztzeugnis (vgl. Glossar).

Schritt 4: Entscheid über die Zulassung (Ziff. 3.33 PO)

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mindestens 3 Monate vor Beginn der Berufsprüfung den schriftlichen Entscheid über die Zulassung. Bei einem ablehnenden Entscheid werden eine Begründung und die Rechtsmittelbelehrung angeführt. Das SBFI stellt auf seiner Homepage ein Merkblatt zum Beschwerdeverfahren gegen die Nichtzulassung zur Verfügung:

<https://www.sbf.admin.ch/sbf/de/home/bildung/hbb/allgemeine-informationen-ep/kandidierende-und-absolvierende.html> (abgerufen am 31.01.2023).

Schritt 5: Einzahlung der Prüfungsgebühr (Ziff. 3.4 PO)

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mit dem Entscheid über die Zulassung zur Berufsprüfung die Aufforderung zur Überweisung der Prüfungsgebühr mit Zahlungsfrist. Für Repetentinnen und Repetenten sowie im Falle eines Prüfungsabbruchs werden spezielle Gebühren festgelegt und publiziert.

Schritt 6: Erhalt des Aufgebots (Ziff. 4.1 PO)

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mindestens 6 Wochen vor Prüfungsbeginn ein Aufgebot. Dieses beinhaltet:

- das Prüfungsprogramm mit Angaben über Ort und Zeitpunkt der Prüfung sowie die zulässigen und mitzubringenden Hilfsmittel;
- das Verzeichnis der Expertinnen und Experten.

Bei Bedarf Schritt 7: Einreichen eines Ausstandsbegehren (Ziff. 4.14 PO)

Gibt es bezüglich einem oder mehreren Expertinnen oder Experten einen Interessenskonflikt (frühere Mitarbeitende / Vorgesetzte o. ä.), können die Kandidatinnen und Kandidaten bis 20 Tage vor Prüfungsbeginn bei der Prüfungskommission ein Ausstandsbegehren einreichen. Das Ausstandsbegehren ist ausführlich und plausibel zu begründen.

3 Prüfung

3.1 Prüfungsform

Die Prüfung ist kompetenzorientiert aufgebaut und orientiert sich an der beruflichen Praxis. In der Prüfung werden die Kompetenzen der Handlungskompetenzbereiche anhand vernetzter, an der Praxis ausgerichteten Aufgaben überprüft.

Die Prüfung besteht aus drei Teilen, welche teilweise in verschiedene Prüfungspositionen aufgeteilt sind. Nachfolgend werden diese detailliert beschrieben:

Prüfungsteil 1 Implementieren von Arbeitsprozessen	Prüfungsteil 2 Planung von Führungsaufgaben	Prüfungsteil 3 Führung und Kommunikation
Geleitete Fallarbeit (HKB A – E) (schriftlich) 210min	Postkorb (HKB E) (schriftlich) 60min	Handlungssimulationen und erfolgskritische Situationen (HKB A+B) (praktisch) 40min Rollenspiel (HKB A+B, HK E3 +E4) (praktisch) 40min (inkl. Vorbereitung und Reflexion) Handlungssimulationen und kleine Fallbeschreibungen (HKB D+E) (praktisch) 40min Präsentation und Fachgespräch (HKB E) (mündlich) 40min (inkl. Vorbereitung)

3.1.1 Prüfungsteil 1 Implementieren von Arbeitsprozessen

Der Prüfungsteil 1 umfasst eine schriftliche Prüfung.

Prüfungsteil 1: Implementieren von Arbeitsprozessen (geleitete Fallarbeit)	
Aufgabe	Die Kandidatinnen und Kandidaten bearbeiten verschiedene Teilaufgaben zu einem komplexen Praxisfall. Die geleitete Fallarbeit orientiert sich an den zentralen Aufgaben einer Teamleiterin Kundenservice / eines Teamleiter Kundenservice im Gestalten von Arbeitsprozessen. Inhaltlich geht es darum, Analysen der zentralen Prozesse vorzunehmen, Arbeiten bei Contact-Center-Abläufen umzusetzen und Lösungen für gängige Herausforderungen im Arbeitsalltag aufzuzeigen.
Handlungskompetenzbereiche	Handlungskompetenzbereiche A – E mit Fokus auf Handlungskompetenzbereich C
Fokus	Überprüfung der analytischen und konzeptionellen Kompetenzen und der Umsetzungsfähigkeit
Methode	Die geleitete Fallarbeit besteht aus verschiedenen Teilaufgaben. Es kann Zusatzmaterial zu den Teilaufgaben abgegeben werden.
Rahmenbedingungen	keine
Dauer	210 Minuten
Art der Prüfung	schriftlich
Hilfsmittel	Die zugelassenen Hilfsmittel werden mit dem Aufgebot zur Prüfung bekanntgegeben.
Bewertung	Die Bewertung der Leistung erfolgt anhand von Kriterien und wird mit erreichten Punkten definiert. Die erreichten Punkte ergeben gemäss Ziff. 5.11 PO die Note des Prüfungsteils 1.

3.1.2 Prüfungsteil 2 Planen von Führungsaufgaben

Der Prüfungsteil 2 umfasst eine schriftliche Prüfung.

Prüfungsteil 2: Planen von Führungsaufgaben (Postkorb)	
Aufgabe	Die Kandidatinnen und Kandidaten priorisieren und planen verschiedene Tätigkeiten aus einem Arbeitstag. Diese zu ordnenden Tätigkeiten werden in Form unterschiedlichster Dokumente zugänglich gemacht. In der Postkorb-Aufgabe wird geprüft, ob die Kandidierenden unter Zeitdruck in der Lage sind, ihre Aktivitäten zu organisieren und Prioritäten zu setzen.
Handlungskompetenzbereiche	Handlungskompetenzbereich E
Fokus	Überprüfung der Arbeitstechnik, Entscheidungsfähigkeit und Planungsfähigkeit
Methode	Die Postkorb-Aufgabe besteht aus verschiedenen Dokumenten mit unterschiedlichen Informationen, welche priorisiert und geplant werden müssen.
Rahmenbedingungen	keine
Dauer	60 Minuten
Art der Prüfung	schriftlich
Hilfsmittel	Die zugelassenen Hilfsmittel werden mit dem Aufgebot zur Prüfung bekanntgegeben.
Bewertung	Die Bewertung der Leistung erfolgt anhand von Kriterien und wird mit erreichten Punkten definiert. Die erreichten Punkte ergeben gemäss Ziff. 5.11 PO die Note des Prüfungsteils 2.

3.1.3 Prüfungsteil 3 Führung und Kommunikation

Der Prüfungsteil 3 besteht aus vier Prüfungspositionen und umfasst eine mündliche Prüfung.

Prüfungsposition 3.1: Gesprächssituationen mit Mitarbeitenden (Handlungssimulationen und erfolgskritische Situationen)	
Aufgabe	Die Kandidatinnen und Kandidaten bearbeiten vier bis acht Fälle, die alltägliche Gesprächssituationen mit Mitarbeitenden beschreiben (z.B. neue Mitarbeitende einführen). Dabei kommen die Prüfungsmethoden Handlungssimulation und erfolgskritische Situation (Critical Incident) zur Anwendung.
Handlungskompetenzbereiche	Handlungskompetenzbereiche A + B
Fokus	<i>Erfolgskritische Situation (Critical Incident):</i> Schnelles, strukturiertes und korrektes Handeln oder Einsatz von Kommunikationsfähigkeiten. <i>Handlungssimulation:</i> Korrekte und vollständige Umsetzung einer Handlung in konkreten und in sich abgeschlossenen Routinesituationen
Methode	<i>Erfolgskritische Situation (Critical Incident):</i> Die Kandidierenden werden aufgefordert, ihr Handeln oder ihre Kommunikation in einer praxisnahen und herausfordernden Arbeitssituation zu gestalten. Es können zusätzliche Bedingungen bezüglich der Vollständigkeit, Reihenfolge oder Begründung der zu ergreifenden Massnahmen gestellt werden. <i>Handlungssimulation:</i> Die Kandidierenden werden aufgefordert, das Vorgehen in beruflichen Routinesituationen entweder zu beschreiben oder bestimmte Handlungen direkt auszuführen.
Rahmenbedingungen	keine
Dauer	40 Minuten (5-10 Minuten pro Fall)
Art der Prüfung	praktisch
Hilfsmittel	Die zugelassenen Hilfsmittel werden mit dem Aufgebot zur Prüfung bekanntgegeben.
Bewertung	Die Bewertung der Leistung erfolgt anhand von Kriterien und wird mit erreichten Punkten definiert. Die erreichten Punkte fliessen gemäss Ziff. 5.11 PO und Ziff. 6.2 PO zu 25 % in die Note des Prüfungsteils 3 ein.

Prüfungsposition 3.2: Anspruchsvolles Gespräch (Rollenspiel)

Aufgabe	Die Kandidatinnen und Kandidaten simulieren ein thematisch vorgegebenes und komplexes Gespräch aus dem beruflichen Kontext in einem Rollenspiel. Im Anschluss an das Rollenspiel reflektieren die Kandidatinnen und Kandidaten die Gesprächsdurchführung.
Handlungskompetenzbereiche	Handlungskompetenzbereiche A, B und E (Fokus: E3 und E4)
Fokus	Überprüfung der Kommunikationstechniken in einer anspruchsvollen Situation des empathischen Umgangs und der Reflexionsfähigkeit
Methode	Anhand einiger Sätze wird der Kandidatin oder dem Kandidaten die Ausgangssituation beschrieben. Die Kandidatinnen/Kandidaten müssen anschliessend in einem Rollenspiel mit einer Kundin oder einen Kunden resp. einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter kommunizieren.
Rahmenbedingungen	keine
Dauer	40 Minuten (10 Minuten Vorbereitung, 20 Minuten Gesprächsdurchführung, 10 Minuten Reflexionsgespräch)
Art der Prüfung	praktisch
Hilfsmittel	Die zugelassenen Hilfsmittel werden mit dem Aufgebot zur Prüfung bekanntgegeben.
Bewertung	Die Bewertung der Leistung erfolgt anhand von Kriterien und wird mit erreichten Punkten definiert. Die erreichten Punkte fliessen gemäss Ziff. 5.11 PO und Ziff. 6.2 PO zu 25 % in die Note des Prüfungsteils 3 ein.

Prüfungsposition 3.3: Hybrides Arbeiten im Customer-Service-Bereich (Handlungssimulationen und kleine Fallbeschreibungen)

Aufgabe	Die Kandidatinnen und Kandidaten bearbeiten vier bis acht Fälle, in denen es um Situationen zum hybriden Arbeiten geht (z.B. Marketingaktivitäten umsetzen, neue Markttrends einbringen). Dabei kommen die Prüfungsmethoden Handlungssimulation und kleine Fallbeschreibung (Mini Case) zur Anwendung.
Handlungskompetenzbereiche	Handlungskompetenzbereiche D + E
Fokus	<i>Handlungssimulation:</i> Korrekte und vollständige Umsetzung einer Handlung in konkreten und in sich abgeschlossenen Routinesituationen <i>Kleine Fallbeschreibung (Mini Case):</i> Analyse und Aufzeigen der Konsequenzen und des weiteren Vorgehens.
Methode	<i>Handlungssimulation:</i> Die Kandidatinnen und Kandidaten werden aufgefordert, das Vorgehen in beruflichen Routinesituationen entweder zu beschreiben oder bestimmte Handlungen direkt auszuführen. <i>Kleine Fallbeschreibung (Mini Case):</i> Die Kandidatinnen und Kandidaten werden aufgefordert, das Handeln in einer bestimmten Situation zu analysieren sowie über die notwendigen Handlungsschritte zu entscheiden. Dabei sollen sie die Fehler in einem vergangenen Ereignis bzw. das Problem in einem aktuellen Ereignis erkennen und mögliche präventive oder zielführende Handlungsalternativen aufzuzeigen.
Rahmenbedingungen	keine
Dauer	40 Minuten (5-10 Minuten pro Fall)
Art der Prüfung	praktisch
Hilfsmittel	Die zugelassenen Hilfsmittel werden mit dem Aufgebot zur Prüfung bekanntgegeben.
Bewertung	Die Bewertung der Leistung erfolgt anhand von Kriterien und wird mit erreichten Punkten definiert. Die erreichten Punkte fliessen gemäss Ziff. 5.11 PO und Ziff. 6.2 PO zu 25 % in die Note des Prüfungsteils 3 ein.

Prüfungsposition 3.4: Veränderungs- und Digitalisierungsprozesse (Präsentation und Fachgespräch)

Aufgabe	Die Kandidatinnen und Kandidaten analysieren eine vorgegebene Ausgangslage, in der es darum geht, im Rahmen von Veränderungs- und Digitalisierungsprozessen dem Team Veränderungen und Neuerungen zu kommunizieren und deren Inhalte nachvollziehbar zu erklären. In der Vorbereitungszeit erstellen die Kandidatinnen und Kandidaten eine Präsentation. Diese halten Sie ab und führen im Anschluss mit den Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten ein Fachgespräch, in denen sie ihre Vorgehensweise begründen und weiterführende Fragen beantworten.
Handlungskompetenzbereiche	Handlungskompetenzbereich E (Fokus E1)
Fokus	Überprüfung der Präsentationstechnik, der Kommunikationsfähigkeit und der Argumentationsfähigkeit
Methode	Präsentation mit anschliessendem Fachgespräch
Rahmenbedingungen	keine
Dauer	40 Minuten (15 Minuten Vorbereitung, 10 Minuten Präsentation, 15 Minuten Fachgespräch)
Art der Prüfung	mündlich
Hilfsmittel	Die zugelassenen Hilfsmittel werden mit dem Aufgebot zur Prüfung bekanntgegeben.
Bewertung	Die Bewertung der Leistung erfolgt anhand von Kriterien und wird mit erreichten Punkten definiert. Die erreichten Punkte fliessen gemäss Ziff. 5.11 PO und Ziff. 6.2 PO zu 25 % in die Note des Prüfungsteils 3 ein.

3.2 Übersicht über die Prüfungsteile und Noten

Die nachfolgende Tabelle fasst die Prüfungsteile, Zeiten und Noten im Überblick zusammen.

Prüfungsteil		Art der Prüfung	Zeit	Gewichtung
1	Implementieren von Arbeitsprozessen (geleitete Fallarbeit)	schriftlich	210 min	2
2	Planen von Führungsaufgaben (Postkorb)	schriftlich	60 min	1
3	Führung und Kommunikation (Parcours)			2
3.1	Handlungssimulationen und erfolgskritische Situationen	praktisch	40 min	
3.2	Rollenspiel	praktisch	40 min (inkl. Vorbereitung und Reflexion)	
3.3	Handlungssimulationen und kleine Fallbeschreibungen	praktisch	40 min	
3.4	Präsentation und Fachgespräch	mündlich	40 min (inkl. Vorbereitung)	
Total			430 min	

3.3 Notengebung (Ziff. 6 PO)

Die Prüfung besteht aus drei Prüfungsteilen, welche in Prüfungspositionen unterteilt sein können. Die Prüfungspositionen werden in ganzen und halben Noten bewertet. Die Note des Prüfungsteils ergibt sich aus dem Durchschnitt der entsprechenden Prüfungspositionen. Die Note des Prüfungsteils wird auf eine Dezimale gerundet.

Umfasst der Prüfungsteil keine Prüfungspositionen, wird der Prüfungsteil mit ganzen und halben Noten bewertet.

Die Gesamtnote der Prüfung ist das gewichtete Mittel aus den Noten der einzelnen Prüfungsteile. Sie wird auf eine Dezimalstelle gerundet.

Die Noten werden gemäss SBBK-Richtlinie wie folgt vergeben:

$$\frac{\text{Erhaltene Punktzahl} \times 5}{\text{Maximale Punktzahl}} + 1 = \text{Note}$$

3.4 Bedingungen zum Bestehen der Prüfung (siehe Prüfungsordnung vom 20.10.2023)

3.5 Vorgehen bei Nichtbestehen der Prüfung

Die Prüfungskommission informiert die Kandidatinnen und Kandidaten über das Bestehen oder Nichtbestehen der Prüfung. Entscheide über ein Nichtbestehen erfolgen per eingeschriebenem Brief. Gegen den Entscheid der Prüfungskommission wegen Verweigerung des Fachausweises kann gemäss Ziffer 7.31 PO innert 30 Tagen nach dessen Eröffnung beim SBFI Beschwerde eingereicht werden. Diese muss die Anträge der Beschwerdeführerin / des Beschwerdeführers und deren Begründung enthalten. Das SBFI stellt auf seiner Homepage ein Merkblatt zum Beschwerdeverfahren zur Verfügung:

<https://www.sbf.admin.ch/sbfi/de/home/bildung/hbb/allgemeine-informationen-ep/kandidierende-und-absolvierende.html> (Seite besucht am 31.01.2023).

4 Erlass

Die Wegleitung zur Prüfungsordnung über die Berufsprüfung zur Teamleiterin Kundenservice / zum Teamleiter Kundenservice wird von der Trägerschaft erlassen und tritt ein Tag nach der Genehmigung der Prüfungsordnung durch das SBFI in Kraft.

Zürich, 21. Oktober 2023

callnet.ch
Swiss Contact Center Association



Dario Tibolla
Präsident



Peter Peterlechner
Präsident der Prüfungskommission

5 Anhang 1: Qualifikationsprofil

Die Übersicht der Handlungskompetenzen und das Anforderungsniveau (Beschreibung der Handlungskompetenzen inkl. Leistungskriterien) bilden gemeinsam mit dem Berufsbild (s. Ziffer 1.2 der Prüfungsordnung/Ziff. 1.2 der Wegleitung) das Qualifikationsprofil.

5.1 Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Teamleiterin Kundenservice / Teamleiter Kundenservice

		Berufliche Handlungskompetenzen				
		1	2	3	4	5
A	Führen der zugeteilten Mitarbeitenden	A.1 Neue Mitarbeitende einführen	A.2 Mitarbeitende instruieren	A.3 Mitarbeitende weiterentwickeln	A.4 Mitarbeitende in Aus- und Weiterbildungsprozessen begleiten	A.5 Mitarbeitenden-gespräche führen
		B.1 Internen Informationsfluss innerhalb des Arbeitsbereichs steuern	B.2 Kommunikation mit Kundinnen und Kunden auf unterschiedlichen Kanälen sicherstellen	B.3 Anspruchsvolle Aufgaben und Situationen im kommunikativen Bereich lösen	B.4 Positive Teamkultur fördern	B.5 Netzwerke im Contact-Center-Markt nutzen
C	Gestalten von Contact-Center-Abläufen	C.1 Contact-Center- und kundenbezogenen Vorgaben umsetzen	C.2 Personelle und betriebliche Ressourcen im eigenen Bereich einsetzen	C.3 Contact-Center- und kundenbezogene Kennzahlen und Daten interpretieren und Massnahmen ableiten	C.4 Arbeitsprozesse im Contact Center optimieren	
		D.1 In Rekrutierungs- und Personalentscheidungen mitwirken	D.2 Neue Markttrends im Contact-Center-Bereich einbringen	D.3 Projektaufgaben bearbeiten	D.4 Marketingaktivitäten umsetzen	
E	Agieren im digitalen Contact Center	E.1 Digitalisierungs- und Veränderungsprozesse im Contact Center umsetzen	E.2 Funktionsspezifische Arbeitstechniken einsetzen	E.3 Eigene Fach- und Führungskompetenzen erweitern	E.4 Persönliche Leistungsfähigkeit sicherstellen	

5.2 Anforderungsniveau

5.2.1 Handlungskompetenzbereich A: Führen der zugewiesenen Mitarbeitenden

Arbeitssituation	Leistungskriterien
A1 Neue Mitarbeitende einführen Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice sind für die Einführung von Mitarbeitenden in ihren Arbeitsbereich verantwortlich und ziehen hierzu gegebenenfalls Fachcoaches bzw. Trainer/innen hinzu. Sie informieren ihre Mitarbeitenden über neue Teammitglieder. Sie planen die Einführungsphase neuer Mitarbeitenden und führen diese in ihr Aufgabengebiet ein. Sie erstellen in Absprache mit den zuständigen Stellen ein detailliertes Einführungsprogramm mit Verantwortlichkeiten und Zielsetzungen. Bei der Einführung gehen Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice Schritt für Schritt vor. Sie instruieren ihre Mitarbeitenden im Einzelsetting, gehen individuell auf ihre Stärken und Schwächen ein und motivieren sie für die künftige Tätigkeit im Contact Center. Sie beziehen wenn möglich aktuelle Mitarbeitende bei der Einführung der neuen Mitarbeitenden mit ein (Buddy-System). Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice behalten jederzeit den Überblick über den Stand der Einführung von Mitarbeitenden, indem sie die Zielsetzungen zum geplanten Zeitpunkt überprüfen und laufende Qualitätskontrollen im Tagesgeschäft einbauen.	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential • führen neue Mitarbeitende in ihr Aufgabengebiet ein. Wissen, Verständnis • verfügen über Anwenderkenntnisse in der Planung von stufengerechten Einführungsprogrammen. • verfügen über Anwenderkenntnisse in der Instruktion von kleinen Schulungssequenzen. Einstellungen, Werte, Motivation • setzen sich für eine umfassende, motivierende und strukturierte Einführung von Mitarbeitenden ein. • zeigen im Rahmen des Einführungsprogrammes ihre Begeisterung für die Arbeit im Contact Center. Metakognition • analysieren im Rahmen der Einführung den Bildungsstand von neuen Mitarbeitenden laufend und leiten daraus Massnahmen für weitere personelle wie fachliche Inputs ab.
A2 Mitarbeitende instruieren Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice instruieren ihre Mitarbeitenden in der täglichen Arbeit. Sie informieren ihr Team über Anpassungen und Neuerungen im gesamten Arbeitsbereich und planen dazu erforderliche Schulungsmassnahmen. Sie erstellen oder überarbeiten wenn nötig vorhandenes Schulungsmaterial (z.B. Handbücher, Gesprächsleitfaden) oder initiieren bei Bedarf entsprechende Anpassungen. Sie nutzen für die Instruktion die üblichen Austauschgefässe mit dem Team unter Einbezug weiterer zuständigen Stellen (z.B. Trainer/innen, Fachcoachs) bzw. von technischen Hilfsmitteln. Die Wirksamkeit der Instruktion evaluieren Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice mit Qualitätskontrollen und aufgrund der Rückmeldungen der Kund/innen und vorgesetzten Stellen. Sie ziehen daraus Schlüsse und leiten allfällige Massnahmen gegebenenfalls nach Rücksprache mit der vorgesetzten Person ab.	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential • instruieren Mitarbeitende in der täglichen Arbeit und in Schulungssequenzen. Wissen, Verständnis • verfügen über Anwenderkenntnisse in der fachlichen Begleitung von Mitarbeitenden. • verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Planung und Umsetzung von kleineren Schulungsmassnahmen. • verfügen über fundierte Fach- und Prozesskenntnisse. • verfügen über Anwenderkenntnisse im Umgang mit technischen Hilfsmitteln. Einstellungen, Werte, Motivation • achten auf ein zielgruppengerechtes Auftreten im Rahmen der Instruktionsmassnahmen. • achten auf eine motivierende und auf das Individuum abgestimmte Instruktion. Metakognition

A3 Mitarbeitende weiterentwickeln Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice bilden ihre Mitarbeitenden im Bereich der persönlichen, sozialen und fachlichen Kompetenzen weiter und ziehen hierzu gegebenenfalls Fachcoachs bzw. Trainer/innen hinzu. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice orientieren sich bei der Weiterentwicklung ihrer Mitarbeitenden an den Anforderungen des Marktes/des Unternehmens bzw. der Kund/innen und überprüfen die Leistung der Mitarbeitenden mit Qualitätskontrollen. Daraus leiten sie gegebenenfalls unter Einbezug der zuständigen internen Stellen die notwendigen Kompetenzen ihrer Mitarbeitenden ab. Die Auswertungen dieser Qualitätskontrollen besprechen sie in regelmässigen Abständen mit den einzelnen Mitarbeitenden im Rahmen von Einzelgesprächen und halten die Ergebnisse daraus entsprechend den betrieblichen Vorgaben fest. Sie beurteilen darin die Stärken und Schwächen der Mitarbeitenden und coachen ihre Mitarbeitenden im Einzelsetting (side by side) gegebenenfalls mit der Unterstützung von weiteren Fachpersonen (z.B. Trainer/innen). Sie prüfen, ob die Weiterentwicklung der Mitarbeitenden die angestrebte Wirkung zeigt und setzen falls notwendig weitere korrigierende Massnahmen um.	- analysieren den Instruktionsbedarf laufend und leiten notwendige Informations- und Schulungsmassnahmen zeitnah ein. - evaluieren die Qualität der eigenen Instruktionen. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential - begleiten die Kompetenzentwicklung ihrer Mitarbeitenden aktiv. Wissen, Verständnis - verfügen über Grundlagenkenntnisse zu den Marktanforderungen. - verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich der Potentialbeurteilung und der Kompetenzentwicklung. - verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich von ressourcenorientierten Mitarbeitergesprächen. Einstellungen, Werte, Motivation - investieren aktiv in die Entwicklungsprozesse und begleiten diese empathisch. - sind bestrebt, das individuelle Potential gezielt zu fördern. Metakognition - analysieren den Entwicklungsbedarf ihrer Mitarbeitenden laufend und leiten geeignete Massnahmen zur Kompetenzentwicklung ein.
A4 Mitarbeitende in Aus- und Weiterbildungsprozessen unterstützen Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ermitteln in Mitarbeitergesprächen während des Jahres, aber auch beim jährlichen Qualifikationsgespräch, mögliche Aus- und Weiterbildungswünsche der Mitarbeitenden. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice informieren sich frühzeitig bei ihrer vorgesetzten Stelle über den Bedarf an Fachkräften im Unternehmen. Sie schlagen den vorgesetzten Stellen mögliche Kandidat/innen für Weiterbildungen vor, um die notwendigen Kompetenzen im Betrieb sicherzustellen, aber auch, um qualifizierte Mitarbeitende mit einer Anerkennung zu motivieren und an das Unternehmen zu binden. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice entscheiden gemeinsam mit den Mitarbeitenden die Umsetzung von Aus- und Weiterbildungsmassnahmen (intern, extern) und planen diese mit Rücksicht auf die betriebliche Situation. Sie sprechen sich notfalls mit ihrer vorgesetzten Person ab. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice begleiten Mitarbeitende bei ihren Weiterbildungen, unterstützen sie und fördern in Gesprächen den Transfer von theoretischem Ausbildungswissen in betriebsrelevantes Wissen. Sie planen für die Begleitung von Mitarbeitenden in Aus- und Weiterbildungen einen erhöhten Zeitaufwand für die	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential - unterstützen ihre Mitarbeitenden in Aus- und Weiterbildungsprozessen. Wissen, Verständnis - verfügen über fundierte Kenntnisse zu den Aus- und Weiterbildungsangeboten der Branche. - verfügen über Anwenderkenntnisse in der Beurteilung von Mitarbeiterbedürfnissen und dem Bedarf des Betriebes im Bereich von Aus- und Weiterbildungen. Einstellungen, Werte, Motivation - achten auf eine empathische und motivierende Begleitung von Mitarbeitenden in Ausbildung. - setzen sich für eine gute Lernatmosphäre ein und unterstützen den individuellen Lernprozess von der Theorie in die Praxis aktiv. Metakognition - analysieren das Aus- und Weiterbildungsbedürfnis der Mitarbeitenden wie auch den Fachkräftebedarf des Betriebes und leiten daraus Ausbildungsmassnahmen ab. - schätzen den Betreuungsaufwand für Mitarbeitende in Ausbildung ein und begleiten den Lernprozess in die Praxis.

Betreuung ein. Sie prüfen den Lernfortschritt und den Wissenstransfer ihrer Weiterzubildenden oder planen gemeinsam Massnahmen, um diesen noch zu verstärken.	
	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential • führen regelmässige Mitarbeitendengespräche durch. Wissen, Verständnis • verfügen über Anwenderkenntnisse im Führen von Mitarbeitergesprächen. • verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich der Kommunikationsmethoden. Einstellungen, Werte, Motivation • achten auf eine systematische Begleitung der Mitarbeitenden. • setzen sich für eine wohlwollende und wertschätzende Kommunikation ein. • sind an einer konstruktiven Personalbeurteilung interessiert und gestalten diese lösungsorientiert und umsichtig. Metakognition • schätzen die Stärken und Schwächen der Mitarbeitenden realistisch ein und leiten daraus spezifische Ziele sowie Förder- und Personalbetreuungsmassnahmen ab.

A5 Mitarbeitendengespräche führen

Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice stehen ihren Mitarbeitenden als Ansprechperson für ihre Anliegen zur Verfügung. Sie führen während des Jahres regelmässig Gespräche mit ihnen (z.B. Day-To-Day-Gespräche, Qualifikations- und Zielvereinbarungsgespräche) und begleiten sie im Arbeitsprozess.

Im periodischen, standardisierten Mitarbeitergespräch beurteilen Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice die Leistung und das Verhalten der Mitarbeitenden und setzen Ziele für die nächste Beurteilungsperiode.

Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice nutzen Mitarbeitendengespräche, um Mitarbeitende für die nächste Leistungsperiode zu motivieren. Sie nutzen die Gespräche auch, um sofort korrigierend einwirken zu können, wenn Mitarbeitende fachliche oder persönliche Probleme zeigen, welche auf die Leistungserbringung oder die Arbeitsatmosphäre des Teams Auswirkungen haben. Sie bieten ihre Unterstützung an, planen Massnahmen und setzen einzuhaltende Ziele. Sie achten auf Anzeichen von Überlastung, Überforderung und Ermüdung und sprechen die Mitarbeitenden bei Bedarf darauf an. Schwierige Situationen lösen sie umsichtig, indem sie direkt das Gespräch mit den betroffenen Personen suchen und allenfalls Massnahmen einleiten. Sie achten dabei auf einen wertschätzenden Umgang miteinander.

Im Gespräch mit den Mitarbeitenden wie auch der vorgesetzten Person reflektieren sie ihre eigenen Vorgehens- und Verhaltensweisen.

5.2.2 Handlungskompetenzbereich B: Koordinieren der Zusammenarbeit im Team und mit Anspruchsgruppen

Arbeitssituation	Leistungskriterien
B1 Internen Informationsfluss innerhalb des Arbeitsbereichs steuern Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice tragen die Verantwortung für den Informationsfluss zu ihrem Team. Sie informieren sich über die aktuellen und relevanten Informationen über die betriebsinternen Kanäle. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice analysieren die Informationen und Daten und entscheiden über die Relevanz für ihre Mitarbeitenden. Sie stellen anschließend die relevanten, einschlägigen Informationen zusammen und bereiten sie gegebenenfalls entsprechend den betrieblichen Vorgaben auf. Sie leiten die Informationen an ihre Mitarbeitenden weiter und wählen dafür einen sinnvollen Kommunikationskanal aus (z.B. Intranet, E-Mail, Chat, Teammeeting). Sie nehmen Feedback über Unklarheiten entgegen, prüfen diese und passen allenfalls die Inhalte an. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice überprüfen, ob die Mitarbeitenden die Informationen zur Kenntnis genommen und in ihrem Bereich umgesetzt haben, ob weiterer Informationsbedarf oder Anpassungsbedarf im Betrieb bzw. im Team besteht oder ob Informationen ihre Relevanz verloren haben und damit auf den entsprechenden Kanälen gelöscht werden können, und veranlassen entsprechende Massnahmen.	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential • steuern den Informationsfluss in ihrem Arbeitsbereich. Wissen, Verständnis • verfügen über fundierte Kenntnisse im Informationsmanagement. Einstellungen, Werte, Motivation • setzen sich für einen offenen, transparenten und effizienten Informationsfluss gegenüber allen Beteiligten ein. • achten auf eine verständliche, zeitnahe und wertschätzende Kommunikation mit Mitarbeitenden und vorgesetzten Personen. • achten bei ihren Kommunikationsauftritten auf die betrieblichen Vorgaben. Metakognition • überprüfen die Wirksamkeit der Informationsmassnahmen und leiten ggfs. Massnahmen zur Optimierung ab.
B2 Kommunikation mit Kundinnen und Kunden auf unterschiedlichen Kanälen sicherstellen Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice stellen die Information und Kommunikation mit den Kund/innen sicher. Sie nutzen dazu die vom Betrieb zur Verfügung gestellten Kanäle und sind verantwortlich dafür, dass die Mitarbeitenden die Kundenanliegen auf allen unterschiedlichen Kanälen bearbeiten. Sie stellen sicher, dass ihre Mitarbeitenden die formalen Anforderungen (z.B. rechtliche Vorgaben, Normen und Vorgaben in der Kommunikation mit Kund/innen) für die verschiedenen Kommunikationsformen und -kanäle umsetzen. Bei grösseren Problemen (z.B. technischer Ausfall) nehmen sie die Kommunikation mit den notwendigen internen und externen Stellen auf und stellen die regelmässige Kundeninformation und -kommunikation über den Stand der Bearbeitung des Problems sicher. Entsprechend den betrieblichen Vorgaben leiten sie weitere erforderliche Massnahmen ein. Bei Bedarf und je nach Grad des Problems ziehen sie ihre vorgesetzte Person mit ein.	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential • stellen sicher, dass die Information und Kommunikation ihrer Mitarbeitenden mit Kundinnen und Kunden zielorientiert stattfindet. Wissen, Verständnis • verfügen über fundierte Kenntnisse der betriebsinternen Kommunikationsvorgaben. • verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich der Problemlösemethoden. • verfügen über Anwenderkenntnisse im Umgang mit schwierigen Situationen. Einstellungen, Werte, Motivation • achten darauf, dass sie mit schwierigen Aufgabenstellungen lösungsorientiert umgehen. Metakognition • analysieren Problemsituationen in der Kommunikation mit Kundinnen und Kunden laufend und leiten erforderliche Massnahmen bei Bedarf in Rücksprache mit den notwendigen Stellen zeitgerecht ein.

B3 Anspruchsvolle Aufgaben und Situationen im kommunikativen Bereich lösen Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice bearbeiten anspruchsvolle Aufgaben und Herausforderungen im kommunikativen Bereich, die in ihrem Arbeitsalltag anfallen (z.B. aus Kundensituationen). Sie beschaffen sich die erforderlichen Informationen gegebenenfalls bei den zuständigen Stellen (z.B. Mitarbeitende, vorgesetzte Person) und klären, ob bereits Möglichkeiten der Problemlösung in Erwägung gezogen wurden und wie diese ausgesehen haben. Sie analysieren die aktuelle Situation, ziehen Schlussfolgerungen und überlegen sich, welche Lösungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen. Bei Bedarf beziehen sie bei der Problemlösung weitere Spezialist/innen bzw. die vorgesetzte Stelle mit ein. Ihren Lösungsvorschlag unterbreiten sie ihrem Gegenüber (z.B. Kund/innen, Arbeitskolleg/innen). Sie leiten die erforderlichen Massnahmen zur Umsetzung der Lösung gegebenenfalls in Abstimmung mit den zuständigen Stellen ein. Im Rahmen des Abschlusses informieren sie die betroffenen Mitarbeitenden über die gefundene Lösung.	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential • lösen anspruchsvolle kommunikative Aufgaben und Situationen zielorientiert. Wissen, Verständnis • verfügen über Anwenderkenntnisse im Umgang mit schwierigen Kommunikationsaufgaben und -situationen. Einstellungen, Werte, Motivation • achten auf eine klare und prägnante Kommunikation. • streben stets eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten an. • achten auf eine hohe Dienstleistungsorientierung im Umgang mit allen Beteiligten. Metakognition • analysieren anspruchsvolle Situationen und Aufgaben unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der beteiligten Personen (z.B. Kund/innen, Mitarbeitende, Vorgesetzte) und leiten gestützt darauf Massnahmen ab.
B4 Positive Teamkultur fördern Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice setzen sich für eine positive Teamkultur und Arbeitsatmosphäre ein mit dem Ziel, ein erfolgreiches Team mit einer hohen Performance zu formen. Sie positionieren sich als faire Führungsperson und passen ihren Führungsstil den spezifischen Herausforderungen in einem Contact Center und den Anforderungen der hybriden Führung unter Einbezug der Bedürfnisse ihrer Mitarbeitenden an. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice agieren in ihrem Arbeitsalltag unter Berücksichtigung der Zuständigkeits- und Governance-Regeln des Betriebs. Sie kommunizieren ihre Vorstellungen und Erwartungen und setzen gemeinsame Ziele mit Aufgaben, Rollen und Spielregeln. Ihre Mitarbeitenden beziehen sie wenn immer möglich ein. Sie agieren als unvoreingenommene, faire und integre Ansprechperson für ihre Mitarbeitenden. Sie fördern die Teamkultur und tauschen sich mit Mitarbeitenden aus. Wenn nötig, ergreifen sie Massnahmen zur Förderung der Teamkultur (z.B. Teamevents, Jour Fix). Sie reflektieren ihr eigenes Verhalten im Team und passen dieses gegebenenfalls an.	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential • fördern die Teamkultur proaktiv und situationsbezogen. Wissen, Verständnis • verfügen über fundierte Kenntnisse der betriebsinternen Vorgaben. • verfügen über Anwenderkenntnisse in der Teamentwicklung und Förderung der Zusammenarbeit. Einstellungen, Werte, Motivation • agieren stets als Vorbild gegenüber ihrem Team. • achten stets auf eine klare Kommunikation. • achten auf eine wertschätzende und unvoreingenommene Haltung in der Zusammenarbeit im Team. • treten als integre und kritische Führungsperson auf. Metakognition • reflektieren ihre Massnahmen im Bereich der Teamförderung und leiten daraus ggf. Massnahmen ab.
B5 Netzwerke im Contact-Center-Markt nutzen Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice sind aktive Mitglieder in Netzwerken. Sie planen die Kontakte bewusst und nutzen diese zum Beispiel zum Erfahrungsaustausch, im Hinblick auf Optimierungen im eigenen Bereich oder zur	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential • pflegen Netzwerke aktiv und systematisch. Wissen, Verständnis

Personalgewinnung. Sie überlegen sich, wie ihr Netzwerk (privat und geschäftlich) aussieht und welche Netzwerke ihnen im Beruf von Nutzen sein können. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice suchen Begegnungen für den Informationsaustausch mit internen Kolleg/innen, Teamleitenden, Bekannten oder weiteren Kontakten. Sie engagieren sich in Projekten, Sitzungen oder bei Personalanlässen und suchen den Kontakt auch von sich aus. Ihr externes Netzwerk bauen sie auf unterschiedliche Weisen aus (z.B. Verbandsaktivität, Teilnahme an Branchenevents und Bildungsmassnahmen, Gedankenaustausch im kleinen Rahmen). Die Erfahrungen aus den Kontakten lassen sie im eigenen Betrieb einfließen. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice reflektieren regelmässig den Nutzen und Aufwand der Beziehungspflege und passen ihre persönliche Netzwerkstrategie an.	• verfügen über Grundlagenkenntnisse im Bereich der branchenrelevanten Netzwerke. • verfügen über Anwenderkenntnisse in der Netzwerkpflege und Nutzung von physischen und digitalen Netzwerken. Einstellungen, Werte, Motivation • sind bestrebt, verschiedene Anlässe und Mitgliedschaften gezielt für die Netzwerkpflege zu nutzen. • achten stets darauf, dass sie ihr Unternehmen professionell repräsentieren. Metakognition • analysieren regelmässig ihre Aktivitäten bezüglich Nutzen und Aufwand der Netzwerkpflege und leiten daraus Optimierungsmassnahmen ab.
---	---

5.2.3 Handlungskompetenzbereich C: Gestalten von Contact-Center-Abläufen

Arbeitssituation	Leistungskriterien
C1 Contact-Center- und kundenbezogenen Vorgaben umsetzen Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice stellen die Einhaltung der Vorgaben (z.B. KPI, Compliance-Anforderungen, Regelungen zum Gesundheitsschutz) in ihrem Arbeitsbereich sicher, indem sie sich auf die internen Standards wie auch auf die Vorgaben von Auftraggebern (z.B. Servicelevel) abstützen. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice erkundigen sich bei den zuständigen Stellen und über die relevanten Informationssysteme über die aktuellen Vorgaben und allfälligen Neuerungen. Sie stellen sicher, dass den Mitarbeitenden alle Informationen und Hilfsmittel zur Verfügung stehen, um die Vorgaben verstehen, mittragen und umsetzen zu können. Sie führen neue Vorgaben ein oder informieren ihre Mitarbeitenden laufend über Anpassungen. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice überprüfen den Grad der Einhaltung der Vorgaben laufend, indem sie in ständigem Kontakt zu ihren Mitarbeitenden stehen und deren Arbeitsausführung beobachten und beurteilen. Sie nutzen einschlägige, digitale Auswertungstools und wählen geeignete Massnahmen, um die Einhaltung der Vorhaben im Sinne einer Qualitätssicherung zu überprüfen (z.B. Mystery Calls, Coaching, statistische Auswertungen usw.). Sie entscheiden, ob sie bei Abweichungen von den Vorgaben selber reagieren oder ob sie die vorgesetzte Person miteinbeziehen. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice reflektieren die Vorgaben in Bezug auf die Zufriedenheit der Kund/innen laufend und passen die in ihrem Arbeitsbereich relevanten Vorgaben und KPI in Abstimmung mit den vorgesetzten Stellen allenfalls an.	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential - stellen die Einhaltung der betriebsinternen Vorgaben in ihrem Arbeitsbereich sicher. Wissen, Verständnis - verfügen über fundierte Kenntnisse der Vorgaben und Standards des Unternehmens und der Kunden. - verfügen über Anwenderkenntnisse mit Auswertungstools. - verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Kommunikation. Einstellungen, Werte, Motivation - kommunizieren klar, situations- und adressatengerecht. - achten darauf und scheuen nicht davor zurück, schwierige Diskussionen zu führen. - zeigen einen hohen Qualitätsanspruch bei der Umsetzung von betriebsinternen Vorgaben. Metakognition - reflektieren die Umsetzung der betriebsinternen Vorgaben und besprechen mögliche Massnahmen mit der vorgesetzten Stelle.
C2 Personelle und betriebliche Ressourcen im eigenen Bereich einsetzen Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice verantworten den Ablauf des operativen Tagesgeschäftes, indem sie die Einsatzplanung unter Berücksichtigung der wechselnden Rahmenbedingungen umsetzen bzw. einhalten. Sie informieren sich laufend, welche Aufträge vorliegen bzw. geplant sind. Sie orientieren sich dabei an den Vereinbarungen/Leistungsaufträgen sowie Vorgaben der auftraggebenden Person. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice erstellen entsprechend den betrieblichen Gegebenheiten und mit entsprechenden Hilfsmitteln kurz- und mittelfristige Einsatzplanungen bzw. orientieren sich an den vorgegebenen Einsatzplanungen durch die entsprechenden internen Stellen (z.B. Workforce-Management, Planungsteam). Sie nutzen die Möglichkeit für ein Forecasting.	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential - erstellen die kurz- und mittelfristige Einsatzplanung. - passen bei unvorhergesehenen Ereignissen die Einsatzplanung entsprechend an. Wissen, Verständnis - verfügen über fundierte Kenntnisse der Vorgaben und Standards des Unternehmens und der Kunden. - verfügen über Anwenderkenntnisse im Umgang mit betriebsrelevanten Kennzahlen. - verfügen über Grundkenntnisse im Umgang mit Planungstools. - verfügen über fundierte Kenntnisse im Umgang mit Auswertungstools. Einstellungen, Werte, Motivation - achten auf eine vorausschauende Einsatzplanung.

Sie beziehen wenn möglich auch persönliche Präferenzen der Mitarbeitenden bei der Planung mit ein bzw. leiten sie an die entsprechenden Planungsinstanzen weiter. Im Fall, dass sie die Einsatzplanung selbstständig entwickeln, berücksichtigen sie insbesondere auch die Abwesenheiten (aufgrund von Ferien, Aus- und Weiterbildung usw.), unvorhergesehene Ausfälle, die individuellen Kompetenzen und wenn möglich die Präferenzen ihrer Mitarbeitenden. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice treffen bei kurzfristigen Änderungen der Rahmenbedingungen, aussergewöhnlichen Einsätzen und Notfallsituationen (Peaks, Überläufe, technische Probleme, Personalausfall usw.) geeignete organisatorische Massnahmen, um die Vorgaben und Ziele einhalten zu können. Je nach Ereignis oder Spezialeinsatz schlagen sie gegebenenfalls unter Einbezug von internen Stellen und Spezialist/innen Lösungsansätze (kurzfristige Personenerhöhungen, Einsatz eines anderen Teams, Anpassungen der KPIs, technische Klärungen) vor und setzen diese in Absprache mit der vorgesetzten Stelle um. Sie überprüfen die Einsatzplanung laufend und reflektieren die Umsetzung in Normal- und Ausnahmesituationen. Daraus leiten sie Schlussfolgerungen für künftige eigene Einsatzplanungen ab bzw. leiten ihre Erkenntnisse an die internen Planungsinstanzen weiter.	• behalten stets den Überblick über die Ausführung sämtlicher Arbeiten in ihrem Arbeitsbereich. • achten auf eine umsichtige Planung der eigenen sowie der Personalressourcen des Teams. Metakognition • analysieren die Einsatzplanung laufend und leiten daraus Schlussfolgerungen für künftige Einsatzplanung ab.
C3 Contact-Center- und kundenbezogene Kennzahlen und Daten interpretieren und Massnahmen ableiten Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice treffen betriebliche Entscheidungen und Massnahmen aufgrund der definierten kundenbezogenen Kennzahlen und Daten. Sie beziehen die leistungsbezogenen Daten aus dem jeweiligen Datenmanagementsystem oder organisieren die Datensätze von zuständigen Stellen. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice überprüfen die relevanten Daten unter Berücksichtigung der zeitlichen und betrieblichen Relevanz. Sie stellen den Zusammenhang zu den Vorgaben und KPIs her und werten die Daten nach den ausgewählten Kennzahlen und Qualitätskriterien (z.B. Servicelevel, durchschnittliche Wartezeit, Anrufabbrüche, adäquate Lösungsfindung usw.) aus. Sie prüfen die Kennzahlen und Daten auf Auffälligkeiten oder Ausreisser (Outliers). Sie beurteilen, ob die Ziele erreicht wurden, gehen den Gründen für vorgefundene Ausreisser nach (z.B. Rückfragen bei Mitarbeitenden) und prüfen, ob Optimierungsmassnahmen einzuleiten sind (z.B. Anpassung Einsatzplanung, Mitarbeitergespräch/Coaching) oder ob weitergehende Massnahmen notwendig sind. Weitergehende Massnahmen leiten sie gegebenenfalls nach Rücksprache mit ihrer vorgesetzten Person ein. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice dokumentieren die Auswertungen und Interpretationen entsprechend den betrieblichen Vorgaben und leiten sie an die relevanten Stellen weiter. Bei Bedarf führen sie ergänzende Auswertungen entsprechend dem Auftrag der zuständigen Stellen durch.	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential • interpretieren die betriebsrelevanten Kennzahlen und Daten. • leiten entsprechende Massnahmen zur Erhöhung der Datenqualität- und -validität ab. Wissen, Verständnis • verfügen über fundierte Kenntnisse in der Auswertung, Analyse und Interpretation von Daten und Statistiken, um Soll-Ist-Vergleiche durchführen zu können. • verfügen über Anwenderkenntnisse in der Datenaufbereitung und im Umgang mit Auswertungstools. Einstellungen, Werte, Motivation • achten auf einen sorgfältigen und zielführenden Umgang mit Daten und Kennzahlen. • achten auf eine ein ganzheitliches und vorausschauendes Bewerten der Daten. Metakognition • überprüfen die Qualität und Validität der Daten und leiten daraus entsprechend Massnahmen für die Arbeit in ihrem Arbeitsbereich ab.

Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice hinterfragen im Rahmen des Analyseprozesses die Qualität der Kennzahlen und Daten und überprüfen, ob auf ihrer Basis valide Aussagen hinsichtlich der Arbeit im Contact Center getroffen werden können. Sind die Qualität und die Validität der Daten nicht gegeben, ergreifen sie entsprechende Massnahmen.	
C4 Arbeitsprozesse im Contact Center optimieren Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice begutachten die periodenbezogenen (z.B. wöchentlichen) Auswertungen und leiten daraus den allfälligen Handlungsbedarf ab. Dabei behalten sie stets die betrieblichen Schnittstellen und Prozesse im Blick und überprüfen diese in Bezug auf Effizienz und Effektivität und lassen auch Kundenfeedbacks zu Abläufen einfließen. Sie stützen sich bei den Analysen auf die ausgewerteten Daten und beachten insbesondere grössere Differenzen zwischen den Auswertungsergebnissen und den Vorgaben (KPIs). Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice beurteilen, ob prozessbezogene Optimierungsmassnahmen (Änderung Personalplanung, Anpassung Arbeitsabläufe/Prozesse usw.) angezeigt sind und initiieren die notwendigen Schritte in Rücksprache mit ihrer vorgesetzten Person. Bei angezeigten grösseren Optimierungsmassnahmen arbeiten sie mit spezialisierten Stellen innerhalb oder ausserhalb der Unternehmung zusammen und schlagen ihnen kundenorientierte, kostengünstige und zeitsparende Optimierungsvarianten vor, wobei sie die unternehmerischen Aspekte berücksichtigen und sofern möglich und sinnvoll die Mitarbeitenden einbeziehen. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice verantworten in ihrem Arbeitsbereich die Umsetzung von allfälligen Prozessanpassungen und leiten alle dazu notwendigen Massnahmen (z.B. Schulungen der Mitarbeitenden) ein. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice hinterfragen die Umsetzung der Optimierungen und überprüfen, ob sie die gewünschte Wirkung erzielen, und ergreifen wenn nötig und nach Rücksprache mit den entsprechenden Stellen (z.B. vorgesetzte Person, Personalabteilung, IT-Abteilung) entsprechende Massnahmen.	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential • führen Optimierungen im Rahmen der Arbeitsprozesse durch. Wissen, Verständnis • verfügen über fundierte Kenntnisse der Prozesse, Vorgaben und Standards des Unternehmens. • verfügen über fundierte Kenntnisse der Schnittstellen in Contact-Center-Prozessen. • verfügen über Anwenderkenntnisse im Umgang mit Analysetools und -methoden. • verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich des Prozessmanagements. • verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich des Veränderungsmanagements. Einstellungen, Werte, Motivation • streben eine reibungslose Umsetzung von Optimierungsmassnahmen an. • setzen sich für die Akzeptanz der Optimierungsmassnahmen in ihrem Team ein. • achten darauf, dass sie bei Optimierungsmassnahmen alle Betroffenen miteinbeziehen. • setzen sich für unternehmerisch sinnvolle und kundenorientierte Optimierungsmassnahmen ein. Metakognition • analysieren die Optimierungen, Optimierungspotentiale und deren Wirkung laufend und leiten bei Bedarf unter Einbezug der internen Stellen Schlussfolgerungen für allfällige Massnahmen ab.

5.2.4 Handlungskompetenzbereich D: Umsetzen von allgemeinen Management- und Projektmanagementaufgaben

Arbeitssituation	Leistungskriterien
D1 In Rekrutierungs- und Personalentscheiden mitwirken Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice wirken bei Personalprozessen mit, indem sie die vorgesetzte Stelle oder andere zuständige Stellen unterstützen. Sie arbeiten aktiv in der Personalselektion mit, indem sie die Anforderungen an die Bewerbenden formulieren. Sie prüfen die eingegangenen Bewerbungsunterlagen und treffen gemeinsam mit den beteiligten Personen (z.B. HR, vorgesetzte Person) eine Auswahl an Personen für die Vorstellungsgespräche. Die Fachpersonen beurteilen in Vorstellungsgesprächen, inwiefern die Bewerbenden die Anforderungen für die im Contact-Center-Umfeld notwendigen Kompetenzen und Erfahrungen mitbringen und mit ihrer Einstellung und ihren Fähigkeiten ins Team passen. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice sind als direkte vorgesetzte Person verantwortlich für die Einhaltung der Vorgaben und Standards in Bezug auf alle Aspekte der Arbeitsausführung durch die Mitarbeitenden. Können Mitarbeitende die Vorgaben und Erwartungen nicht einhalten, dokumentieren die Fachpersonen den Sachverhalt und führen die notwendigen Gespräche. In Absprache mit den zuständigen internen Stellen prüfen sie alternative Funktionen im gleichen Unternehmen. Kommt es zu einer Trennung einer/eines Mitarbeitenden, unterstützen sie die zuständigen Stellen im Kündigungsgespräch mit ihrer Expertise und Erkenntnissen aus der Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden.	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential - unterstützen ihre Vorgesetzten bei Rekrutierungs- und Personalentscheiden. Wissen, Verständnis - verfügen über Grundkenntnisse der Personalinstrumente und Personalprozesse. - verfügen über Anwenderkenntnisse in der Identifizierung von passenden Kompetenzen im Selektionsprozess. - verfügen über Anwenderkenntnisse in der Dokumentation von personalrechtlich relevanten Inhalten. Einstellungen, Werte, Motivation - achten auf eine transparente, wohlwollende und klare Kommunikation. - sind motiviert, aktiv mit internen Stellen zusammenzuarbeiten. Metakognition - analysieren die Personalsituation in ihrem Bereich und unterstützen die vorgesetzte Person bei der Neubesetzung von Stellen oder der Trennung von Mitarbeitenden.
D2 Neue Markttrends im Contact-Center-Bereich einbringen Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice beobachten die globalen wie auch spezifischen Trends im Contact-Center-Bereich. Sie informieren sich über unterschiedliche Kanäle (z.B. Internetrecherche, Branchenanlässe, Weiterbildungen usw.). Besonderes Augenmerk legen sie auf technische Entwicklungen, die mögliche Auswirkungen auf den Betrieb und die Arbeitsprozesse beinhalten. Sie prüfen die Relevanz dieser neuen Entwicklungen in Bezug auf ihre Branche und ihren Betrieb, begründen die Notwendigkeit für Veränderungen und zeigen die Machbarkeit und den Mehrwert für den Betrieb und die Kund/innen auf. Identifizieren sie Ideen, Möglichkeiten und Trends in ihrem Bereich, platzieren sie die Vorschläge bei ihrer vorgesetzten Person oder bringen diese bei Sitzungen ein. Wird die Idee aufgenommen, wirken Fachpersonen aktiv an der weiteren Bearbeitung, der Implementierung und Umsetzung mit.	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential - bringen neue, zielführende Markttrends im Unternehmen ein. Wissen, Verständnis - verfügen über Anwenderkenntnisse in der Informationsbeschaffung von zukunftsrelevanten Markttrends. - verfügen über Anwenderkenntnisse in der Implementierung von Neuerungen im eigenen Bereich. - verfügen fundierte Kenntnisse in technischen, digitalen und prozessualen Bereichen. Einstellungen, Werte, Motivation - achten in Veränderungsprozessen auf einen guten Teamspirit, indem sie eine offene Kommunikation, Hilfsbereitschaft und Kooperation vorleben. - sind motiviert, Markttrends als Chance für die Entwicklung des eigenen Bereiches zu erkennen und umzusetzen. - sind interessiert, an der Entwicklung von technischen, digitalen und prozessualen Lösungen mitzuwirken.

Sie kontrollieren die Umsetzung von Veränderungen und Neuerungen und holen sich Feedbacks von Kund/innen, Kolleg/innen, Mitarbeitenden und vorgesetzter Stelle. Bei Bedarf ergreifen sie erforderliche Korrekturmassnahmen.	Metakognition analysieren neue Markttrends auf ihre Machbarkeit und den Mehrwert und bringen Ideen aktiv in das Unternehmen ein.
D3 Projektaufgaben bearbeiten Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice arbeiten in betriebspezifischen Projekten mit. Sie informieren sich bei der Projektleitung, welche Rolle sie im Projektteam einnehmen und welche Aufgaben sie im Rahmen des Projekts bearbeiten bzw. verantworten (z.B. Teilprojekte leiten). Sie planen ihr Projektengagement bzw. das Engagement von Mitarbeitenden aus ihrem Verantwortungsbereich in Projekten und sprechen mögliche Schwierigkeiten und Problemstellungen frühzeitig an. Sie setzen die Projektaufgaben entsprechend Projektplanung und betrieblichen Standards um. Die Fachpersonen bringen ihre fachlichen Kenntnisse im Projekt ein und beurteilen die Umsetzbarkeit allfälliger Neuerungen z.B. in Bezug auf die Wirkung, die Machbarkeit wie auch auf die Fähigkeiten ihres Teams. Sie sprechen sich dabei laufend mit den weiteren Projektmitarbeitenden und der Projektleitung über den aktuellen Stand ihrer Arbeiten oder bei Schwierigkeiten ab. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice reflektieren ihr Projektengagement laufend und holen sich Unterstützung bei unvorhergesehenen Problemen. Sie prüfen gegebenenfalls zusammen mit der Projektleitung mögliche Massnahmen für ein nächstes Projekt.	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential - bearbeiten betriebspezifische Projektaufgaben. Wissen, Verständnis - verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Projektmanagement. - verfügen über fundierte Kenntnisse zu Standards im eigenen Bereich. - verfügen über Anwenderkenntnisse in der Planung und Koordination von Personalressourcen. Einstellungen, Werte, Motivation - setzen sich für umsetzbare, innovative und praxisnahe Projektergebnisse ein. - sind motiviert, sich aktiv in die Projektarbeiten einzubringen. - achten auf eine umsichtige Planung der eigenen sowie der Personalressourcen des Teams. Metakognition - analysieren die Auswirkungen der Projektarbeit auf die spezifische Teamarbeit und leiten bei sich abzeichnenden Schwierigkeiten Unterstützungsmassnahmen ein.
D4 Marketingaktivitäten umsetzen Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice setzen Marketingaktivitäten gemäss internem Marketingkonzept und den Weisungen der vorgesetzten Person bzw. der zuständigen Stellen um. Sie überlegen sich gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit eigenen Mitarbeitenden, wie die Aktivitäten im eigenen Bereich umzusetzen sind. Sie informieren die Mitarbeitenden über umzusetzende Marketingaktivitäten in ihrem Aufgabenbereich. Sie nehmen Feedbacks aus der ansiierten Zielgruppe (Kund/innen, Lieferant/innen) und internen Anspruchsgruppen (vorgesetzte Person, Mitarbeitende, Marketingabteilung usw.) entgegen. Sie beurteilen dabei ihre Kundenrückmeldungen zu den Marketingaktivitäten auf Sinnhaftigkeit und Tauglichkeit und leiten Erkenntnisse den zuständigen Stellen (z.B. Marketingabteilung) weiter.	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential - setzen Marketingaktivitäten gemäss Vorgaben um. Wissen, Verständnis - verfügen über Grundkenntnisse zu Marketingaktivitäten. - verfügen über Anwenderkenntnisse in der Beurteilung von Kundenrückmeldungen. Einstellungen, Werte, Motivation - achten auf eine professionelle, vertrauensvolle Kommunikation gegenüber internen und externen Kunden. - setzen sich für eine auftragsgetreue Umsetzung der Marketingaktivitäten ein. Metakognition - analysieren die Rückmeldungen der Zielgruppen bezüglich der Marketingaktivitäten und leiten die relevanten Erkenntnisse an die zuständigen Stellen weiter.

5.2.5 Handlungskompetenzbereich E: Agieren im digitalen Contact Center

Arbeitssituation	Leistungskriterien
E1 Digitalisierungs- und Veränderungsprozesse im Contact Center umsetzen Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice tragen Veränderungen und Neuerungen im Betrieb, insbesondere im digitalen Bereich, mit Sie informieren sich regelmässig über fachliche, rechtliche, betriebliche und technologische Veränderungen und Neuerungen in ihrem direkten Arbeitsumfeld und innerhalb ihres Betriebs. Sie planen die Umsetzung von grösseren Veränderungsprozessen in ihrem Arbeits- und Zuständigkeitsbereich in Absprache mit den zuständigen Stellen innerhalb des Betriebs. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice kündigen ihren Mitarbeitenden Veränderungen und Neuerungen transparent an, erklären deren Inhalt und führen sie schrittweise und nachvollziehbar ein. Sie begleiten und unterstützen ihre Mitarbeitenden und Schnittstellenpartner/innen (z.B. IT-Abteilung) im Veränderungsprozess. Sie agieren als Ansprechperson für alle Anliegen und in einer Vorbildfunktion. Sie kontrollieren die Umsetzung von Veränderungen und Neuerungen in ihrem Team. Sie beurteilen die Ergebnisse und Einführungen unter Einbezug der Feedbacks ihrer Mitarbeitenden wie auch der vorgesetzten Person. Sie ziehen daraus Schlussfolgerungen für die Arbeit im Contact Center für weitere Change-Management-Projekte.	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential • setzen geplante Digitalisierungs- und Veränderungsprozesse im eigenen Arbeitsbereich um. Wissen, Verständnis • verfügen über Anwenderkenntnisse im Veränderungsmanagement. • verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Controlling von Veränderungsprozessen. • verfügen über Anwenderkenntnisse von Präsentations-, Argumentations- und Kommunikationstechniken. • verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Social Media. Einstellungen, Werte, Motivation • zeigen Neugierde und Begeisterung für Trends und insbesondere im digitalen Bereich. • sind motiviert, die positiven Aspekte der Digitalisierung ihren Mitarbeitenden verständlich zu vermitteln. • sind motiviert, Ängste, Impulse und Verbesserungsvorschläge aufzunehmen und an die zuständigen Stellen weiterzuleiten. Metakognition • analysieren die Umsetzung Veränderungsmassnahmen und leiten entsprechende Massnahmen ab. • analysieren den Mehrwert eines Trends und leiten mögliche Umsetzungsideen ab.
E2 Funktionsspezifische Arbeitstechniken einsetzen Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice setzen in ihrem Aufgabenbereich Arbeitstechniken und Hilfsmittel (insbesondere hinsichtlich Kommunikation, Planung, Steuerung und Controlling) in ihrer täglichen Arbeit ein. Sie informieren sich über geeignete Hilfsmittel, die sie beim Einsatz ihrer spezifischen Arbeitstechniken unterstützen. Sie setzen in ihrer täglichen Arbeit bewusst verschiedene Methoden und Techniken ein. Sie reflektieren ihre Arbeitstechnik regelmässig und leiten Konsequenzen ab. Sie holen sich aktiv Rückmeldung bei den vorgesetzten Personen, Kolleg/innen sowie Mitarbeitenden zu ihrer Arbeitstechnik ein. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice nehmen Feedbacks von internen wie externen Anspruchsgruppen zu Prozessen	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential • setzen gezielte Arbeitstechniken und Hilfsmittel in ihrer täglichen Arbeit ein. Wissen, Verständnis • verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich der Arbeitsmethoden. Einstellungen, Werte, Motivation • achten stets auf eine effiziente und effektive Arbeitsweise. • nehmen Rückmeldungen, Feedbacks und Kritik von Mitarbeitenden und Vorgesetzten proaktiv, offen und konstruktiv entgegen. Metakognition • reflektieren ihre Arbeitstechniken regelmässig und kritisch und leiten Konsequenzen ab.

und/oder Veränderungen entgegen. Sie werten diese aus und nehmen allenfalls weitere Anpassungen vor.	
E3 Eigene Fach- und Führungskompetenzen erweitern Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice entwickeln ihre persönlichen, sozialen und fachlichen Kompetenzen weiter, um auf dem neusten Stand zu bleiben. Sie vergegenwärtigen sich ihren eigenen Weiterentwicklungsbedarf unter Berücksichtigung von Rückmeldungen ihrer Mitarbeitenden, Kolleg/innen sowie der vorgesetzten Stelle. Sie informieren sich über Angebote zur Weiterbildung im persönlichen, sozialen, Führungsmässigen und fachlichen Bereich (z.B. durch Lektüre von Fach- und Branchenpublikationen) und nehmen Vorschläge der vorgesetzten Person offen entgegen. Sie planen eigene Weiterbildungs- und Weiterentwicklungsmassnahmen in Absprache mit der vorgesetzten Person und der Unternehmung. Sie nehmen an Weiterbildungs- und Weiterentwicklungsmassnahmen teil und setzen Erlerntes in ihrem Contact Center sowohl fachlich als auch Führungsmässig um. Sie prüfen den Nutzen einer Weiterentwicklungsmassnahme für sich und ihr Contact Center und teilen ihre Schlussfolgerungen mit der vorgesetzten Person.	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential - entwickeln ihre persönlichen Kompetenzen weiter. - setzen Erlerntes in ihren Unternehmen um. Wissen, Verständnis - verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Standortbestimmungsinstrumente. - verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich der persönlichen Kompetenzentwicklung. - verfügen über Grundlagenkenntnisse im Bereich der Weiterbildungsangebote und Entwicklungsmöglichkeiten. Einstellungen, Werte, Motivation - sind interessiert an einer stetigen Weiterentwicklung. - sind bereit, selbstkritisch über die eigenen Stärken und Schwächen zu reflektieren. Metakognition - schätzen ihre eigenen Stärken und Schwächen realistisch ein und leiten sinnvolle Massnahmen daraus ab.
E4 Persönliche Leistungsfähigkeit sicherstellen Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice gestalten ihren Arbeitsalltag proaktiv und gehen mit ihrer persönlichen Leistungsfähigkeit bewusst um. Sie planen und organisieren ihren Arbeitsalltag. Sie planen für die verschiedenen Aufgaben realistisch Ressourcen ein. Die Fachpersonen sichern ihre Produktivität und Leistungsfähigkeit dauerhaft, indem sie sie mit ihren Ressourcen wirkungsvoll, aber auch schonend umgehen. Sie reflektieren regelmässig ihren Ressourceneinsatz und definieren bewusst Massnahmen zur Optimierung ihrer Arbeitsgestaltung. Damit achten sie auf eine ausgeglichene Work-Life-Balance und stärken ihre Resilienz. Sie achten bei Phasen hoher psychischer und körperlicher Belastung auf Anzeichen von Überlastung, Überforderung oder Ermüdung. Erkennen sie kritische Symptome, informieren sie unmittelbar ihre vorgesetzte Person. Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice überprüfen laufend, ob ihre Zeitplanung erfüllt wird. Bei regelmässig auftretenden Abweichungen ergreifen sie erforderliche Massnahmen zeitnah.	Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice ... Umsetzungspotential - setzen das eigene Ressourcenmanagement bewusst um. Wissen, Verständnis - verfügen über Anwenderkenntnisse im Zeitmanagement. - verfügen über Anwenderkenntnisse im Ressourcenmanagement. - verfügen über Anwenderkenntnisse im Stressmanagement. Einstellungen, Werte, Motivation - achten bei sich frühzeitig auf Anzeichen von Überlastung und Überforderung. - sind bereit, den Überblick über die eigenen Aufgaben zu bewahren und diese richtig zu priorisieren. Metakognition - reflektieren die eigenen Ressourcen und leiten nach Bedarf entsprechende Massnahmen ab.

Ausstandsbegehren	Ein Ausstandsbegehren ist ein Antrag auf Änderung des für eine Prüfung zugeteilten Experten bzw. der für eine Prüfung zugeteilte Expertin.
Berufliche Handlungskompetenz	Kompetenz ist eine Disposition, die Personen befähigt, bestimmte Arten von Problemen erfolgreich zu lösen, also konkrete Anforderungssituationen eines bestimmten Typs zu bewältigen. Die berufliche Handlungskompetenz ist die Fähigkeit einer Person, eine berufliche Tätigkeit erfolgreich auszuüben, indem sie ihre eigenen Selbst-, Methoden-, Fach- und Sozialkompetenzen nutzt.
Berufsbild	Das Berufsbild ist eine kompakte Beschreibung des Berufes (1–1,5 A4-Seiten) und umschreibt das Arbeitsgebiet (wer sind die Zielgruppen, Ansprechpartner, Kundinnen und Kunden), die wichtigsten beruflichen Handlungskompetenzen oder Leistungskriterien sowie die Anforderungen an die Berufsausübung der Berufsleute (Eigenständigkeit, Kreativität/Innovation, Arbeitsumfeld, Arbeitsbedingungen). Weiter wird der Beitrag des Berufs an die wirtschaftliche, soziale, gesellschaftliche und ökologische Nachhaltigkeit beschrieben. Das Berufsbild ist Teil der Prüfungsordnung (obligatorisch) und Wegleitung (fakultativ).
Beurteilungskriterium	Ein Beurteilungskriterium gibt an, nach welchem Massstab eine Kompetenz überprüft wird. Zum Massstab zählen das fachliche Wissen und die verlangten Fertigkeiten. Die Kriterien werden vor einer Prüfung formuliert und geben an, was erwartet und beobachtet wird, welche Leistungen erfüllt, welche Fertigkeiten vorhanden sein müssen, um eine gute Leistung zu erbringen. Sie dienen als Grundlage für die Korrektur oder Bewertung einer Prüfung.
Eidgenössisches Berufsattest EBA	Abschluss einer zweijährigen beruflichen Grundbildung.
Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis EFZ	Abschluss einer drei- bis vierjährigen beruflichen Grundbildung.
Eidgenössischer Fachausweis EFA	Abschluss einer eidgenössischen Berufsprüfung mit Fachausweis auf Stufe Tertiär B.
Eidgenössische Höhere Fachprüfung HFP	Abschluss einer eidgenössischen Höheren Fachprüfung mit Diplom auf Stufe Tertiär B.
erfolgskritische Situationen (Critical Incident)	Erfolgskritische Situationen sind eine Prüfungsform. Eine erfolgskritische Situation beschreibt eine arbeitsplatzrelevante Situation, die durch ausgewählte Kompetenzen gelöst werden kann. Den Kandidatinnen und Kandidaten wird eine Praxissituation präsentiert, anhand derer sie ihr konkretes Vorgehen beschreiben.
Fachgespräch	Das Fachgespräch ist eine Prüfungsform, bei der sich die Kandidatinnen und Kandidaten mit einem Experten/einer Expertin zu einem fachlichen Thema unterhalten. Sie zeigen in diesem Gespräch, dass sie über ein Verständnis im Fachgebiet verfügen und in der Lage sind, zu argumentieren, zu reflektieren und in Alternativen zu denken.

¹ Einige Begriffe wurden aus dem SBFI Glossar entnommen

geleitete Fallarbeit	Die geleitete Fallarbeit ist eine Prüfungsform, bei der die Kandidatinnen und Kandidaten ausgehend von einer vielschichtigen Praxissituation verschiedene Teilaufgaben aufeinander folgend bearbeiten. Diese Teilaufgaben werden aus den Kernprozessen und -aufgaben des Berufs abgeleitet und erfordern zum Beispiel die Analyse einer vorgegebenen Situation, das Ziehen von Schlussfolgerungen, das Ausarbeiten eines Konzepts oder auch ganz konkrete Anwendungen.
Handlungssimulationen	Die Handlungssimulation ist eine Prüfungsform, bei der die Kandidatinnen und Kandidaten aufgefordert werden, das Vorgehen in beruflichen Routinesituationen entweder in einer simulierten Umgebung konkret auszuführen oder zu beschreiben, wie sie die Handlung ausführen würden.
kleine Fallbeschreibungen (Mini Case)	Kleine Fallbeschreibungen sind eine Prüfungsform. Sie beschreiben anspruchsvolle Ereignisse oder Situationen aus dem Arbeitsalltag einer Fachperson. Den Kandidatinnen und Kandidaten werden diese kleinen Fallbeschreibungen vorgelegt, bei der diese eine mögliche Handlung beschreiben und diese begründen müssen.
Kompetenzdimension Umsetzungspotential	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die Umsetzungsfähigkeit bezogen. Sie beschreibt eine konkrete Tätigkeit / Handlung in einer Arbeitssituation.
Kompetenzdimension Wissen/Verständnis	→ (Handlungs-) Kompetenz auf das Fachwissen bezogen, über das eine Person verfügt. Sie umfasst z.B. Fachwissen, theoretische Grundlagen, Methoden- und Prozesskenntnisse.
Kompetenzdimension Einstellung, Motivation	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die motivationalen Aspekte, die für die erforderliche Handlungsbereitschaft notwendig sind.
Kompetenzdimension Metakognition	→ (Handlungs-) Kompetenz auf das die Reflexions- und Analysefähigkeit, welche für eine professionelle Gestaltung des beschriebenen Verhaltens notwendig ist.
Kompetenzorientierung	Unter Kompetenzorientierung versteht man die konzeptionelle Ausgestaltung von eidgenössischen Abschlüssen bzw. Ausbildungsangeboten, welche sich an den beruflichen Handlungskompetenzen orientieren. Es sollen nicht nur Fakten beherrscht werden, sondern die Berufsleute sollen ihr Wissen in Anwendungssituationen einsetzen können, wenn die Aufgabenstellungen ungewohnt, die Probleme schlecht definiert, eine Zusammenarbeit mit anderen Personen notwendig und eine grosse Eigenverantwortung erforderlich ist.
Nachteilsausgleich für Menschen mit Behinderung	Menschen mit einer Behinderung haben das Anrecht auf Massnahmen, welche zur Beseitigung von Nachteilen bei Prüfungen aus der Aus- und Weiterbildung führen. Entsprechende Gesuche sind fristgerecht mit der Prüfungsanmeldung bei dem Prüfungssekretariat einzureichen. Das Merkblatt vom SBFJ (Nachteilsausgleich für Menschen mit Behinderungen bei Berufsprüfungen und höheren Fachprüfungen) ist durch die Kandidaten und Kandidatinnen für die Anmeldung entsprechender Gesuche beizuziehen. Die in diesem Dokument (Ziffer 2, Antrag auf einen Nachteilsausgleich bei Berufs- und höheren Fachprüfungen) genannten Inhalte und Dokumente sind bei der Anmeldung durch die Kandidaten und Kandidatinnen zu berücksichtigen, respektive

	beizulegen. Das Merkblatt kann beim Prüfungssekretariat bezogen oder unter folgendem Link heruntergeladen werden. Link (abgerufen am 31.01.2023): https://www.sbf.admin.ch/sbf/de/home/bildung/hbb/eidgenoessische-pruefungen/kandidierende-und-absolvierende.html
Modell „klassisches System“	Das Modell „klassisches System“ besteht aus einer Prüfung, welche die wichtigsten Handlungskompetenzen gemäss dem Qualifikationsprofil möglichst umfassend anhand einer repräsentativen Stichprobe überprüft.
Postkorb	Die Postkorbaufgabe ist eine Prüfungsform. Hier priorisieren die Kandidatinnen und Kandidaten verschiedene Tätigkeiten aus einem Arbeitstag. Diese zu ordnenden Tätigkeiten werden ihnen in Form unterschiedlichster Dokumente zugänglich gemacht.
Präsentation	Bei der Prüfungsmethode Präsentation steht die Präsentationskompetenz der Kandidatinnen und Kandidaten auf dem Prüfstand. Sie bearbeiten eine berufstypische Aufgabenstellung und präsentieren das Ergebnis den Expertinnen und Experten. Im Zentrum der Bewertung steht die Qualität der Präsentation.
Prüfungsexpertinnen und -experten	Die Prüfungsexpertinnen und -experten sind beauftragt, im Namen der Prüfungsträgerschaft Prüfungen oder Teile von Prüfungen vorzubereiten und durchzuführen. Es handelt sich um qualifizierte Fachleute.
Prüfungsordnung	Die Prüfungsordnung ist das rechtssetzende Dokument für eine eidgenössische Berufs- oder höhere Fachprüfung. Sie wird auf der Basis des Leittextes verfasst. Die Prüfungsordnung muss durch das SBFI genehmigt werden.
Rollenspiel	Das Rollenspiel ist eine Prüfungsmethode, bei der ein Gespräch aus dem beruflichen Kontext der Kandidatinnen und Kandidaten simuliert wird. Die Gesprächssituation kann sowohl konfrontativ als auch kooperativ sein. Der Kandidat bzw. die Kandidatin nimmt dabei stets die Rolle der Berufsperson ein.
Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI	Das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation ist die Bundesbehörde, welche Prüfungsordnungen genehmigt und die Aufsicht über die eidgenössischen Berufs- und höheren Fachprüfungen ausübt. Weitere Informationen unter www.sbf.admin.ch .
Subjektorientierte Finanzierung	Absolvierende von Kursen, die auf eine eidgenössische Prüfung vorbereiten, werden vom Bund finanziell unterstützt (subjektorientierte Finanzierung). Hier erfahren Absolvierende, welche Voraussetzungen sie dafür erfüllen müssen und wie sie die Unterstützung beantragen. Link (abgerufen am 14.4.2023): https://www.sbf.admin.ch/sbf/de/home/bildung/bwb/hbb/bundesbeitraege.html
Trägerschaft	Die Trägerschaft ist zuständig für die Entwicklung, Verteilung und regelmäßige Aktualisierung der Prüfungsordnung und Wegleitung. Weiter ist sie zuständig für das Aufgebot und die Durchführung der eidgenössischen Prüfung. Die Trägerschaft setzt sich aus einer oder mehreren Organisationen zusammen und ist in der Regel gesamtschweizerisch und landesweit tätig.
Wegleitung	Die Wegleitung enthält weiterführende Informationen zur Prüfungsordnung. Sie wird von der Prüfungskommission bzw. der Qualitätssicherungskommission oder von der Trägerschaft erlassen. Sie soll unter anderem dazu dienen,

den Kandidierenden die Prüfungsordnung näher zu erklären. Im Gegensatz zur Prüfungsordnung enthält die Wegleitung keine rechtssetzenden Bestimmungen. Die Wegleitung muss so verfasst sein, dass die Prüfung auch ohne vorgängigen Kursbesuch bestanden werden kann, d.h. die Beurteilungskriterien (bzw. die Leistungskriterien) für die einzelnen Prüfungsteile müssen festgelegt sein.
