

## Inhalt

- § 1 Geltungsbereich
- § 2 Prüfungsgegenstand
- § 3 Zulassung und Anmeldung zur Prüfung
- § 4 Anforderungen an die Prüfungsräume
- § 5 Inhalt und Durchführung der Prüfung
- § 6 Prüfungskommission
- § 7 Zulassung von Hilfsmitteln
- § 8 Prüfungsbewertung
- § 9 Zertifikate
- § 10 Rezertifizierung

Diese Durchführungsbestimmung ist Bestandteil der Prüfungs- und Zertifizierungsordnung für Personalzertifizierungen der Hanseatischen Zertifizierungsagentur (HZA).

### **§ 1 Gültigkeitsbereich**

- (1) Diese Durchführungsbestimmung bezieht sich auf das Prüfungsverfahren zur Erlangung eines HZA Zertifikates als "Sales Agent CCV".
- (2) Grundlage dieser Durchführungsbestimmung ist die Prüfungs- und Zertifizierungsordnung der HZA in der jeweils gültigen Fassung.

### **§ 2 Prüfungsgegenstand**

- (1) Das Prüfungsverfahren bezieht sich auf das Grundwissen und die Kompetenzen in den Bereichen:
  - 1. Persönlichkeitskompetenz
  - 2. Soziale Kompetenz
  - 3. Kommunikative Kompetenz
  - 4. Methodenkompetenz
  - 5. Prozesskompetenz
  - 6. Fachkompetenz

Die geprüften Kompetenzen gliedern sich in folgende Einzelgebiete:

#### **Persönlichkeitskompetenz**

- Frustrationstoleranz/Stresstabilität
- Leistungsfähigkeit
- Fähigkeit zur Eigenmotivation
- Klare, deutliche und verständliche Aussprache
- Angemessene Sprechweise (Modulation, Geschwindigkeit, Pausen, Lautstärke, Akzentuierung)
- Vertriebsorientierung/Spaß am Verkaufen

**Soziale Kompetenz**

- Teamfähigkeit
- Fähigkeit zur Empathie
- Positive, optimistische Grundeinstellung
- Kritikfähigkeit
- Dienstleistungsbewusstsein
- Ausstrahlen von Begeisterung und Kompetenz am Telefon

**Kommunikative Kompetenz**

- Berücksichtigung der Besonderheiten der Telefonkommunikation
- Aufbau der Beziehungsebene/Schaffung einer angenehmen und offenen Gesprächsatmosphäre
- Gesprächsführung auf der Sach- und Beziehungsebene
- Gesprächstechniken
  - Techniken der Gesprächseröffnung
  - Fragetechniken zur zielorientierten Gesprächsführung
  - Aktives Zuhören/Spiegeln/Paraphrasieren
  - Erklären und Beschreiben
  - Argumentationstechniken/Vorteil-Nutzen-Matrix
- Sprachlicher Ausdruck
  - positiv
  - kundenorientiert
  - konkret
  - strukturiert
  - verständlich
- Umgang mit dem "NEIN" des Kunden

**Methodenkompetenz**

- Gesprächsgliederung
- Gesprächseinstieg
- Bedarfsanalyse
- Kaufmotive erkennen und nutzen (systematische Bedarfsermittlung)
- Produktpräsentation
- Einwandbehandlung / Vorwandbehandlung
- Deeskalationsstrategien
- Kreativer Umgang mit Gesprächsleitfäden und Arbeit mit Verbal-Scripts
- Gesprächsabschluss - Abschluss-Sicherung
- Abschlusstechniken "Closing"
- Kundenorientierter Schriftverkehr (Brief, Fax, E-Mail)
  - Inhalt
  - Gestaltung (Sprache, Form)
  - Leserbezogenes Schreiben und Formulieren
  - Erstellen von Gesprächsleitfäden
  - Vereinbarung mit Kunden zu Folgeaktionen (UWG-gerechter Gesprächsabschluss)
  - Multi-Tasking-Fähigkeit (Schreiben-Hören-Lesen-Sprechen)
  - Ansprache unterschiedlicher Zielgruppen

- Aufbau und Pflege von Kundenbeziehungen (Grundlagen CRM)
- Aktive Kundenansprache (auftrags-/kampagnenspezifische Produkte/Themen)
- Verkaufsorientierte Beratung zu komplexen und beratungsintensiven Produkten / Themen
- Gesprächsvorbereitung / Gesprächsnachbereitung
- Gesprächseinschätzung
- Erkennen und Nutzen von Potenzialen des Cross- und Upselling

#### **Prozesskompetenz**

- Aktive Terminvereinbarung
- Aktive Kündigungsprävention
- Aktive Kundenrückgewinnung
- Aktive Reklamationsbearbeitung
- Verkauf von Dienstleistungen und Produkten (inkl. Direktvertrieb)

#### **Fachkompetenz**

- Rechtschreibung und Grammatik
- Fachbegriffe im Call Center
- Grundbegriffe der Kommunikation
- PC-Kenntnisse

### **§ 3 Zulassung und Anmeldung zur Prüfung**

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

1. Vollendung des 18. Lebensjahres
2. Mindestens eine einjährige Berufserfahrung im Verkauf oder Vertrieb
3. Nachweis über eine Grundausbildung im Prüfungsbereich

(2) Die Anmeldung erfolgt schriftlich unter Verwendung der Formulare "Prüfungsanmeldung Sales Agent CCV" und "Nachweis Grundausbildung CC". Die Anmeldung ist 2 Wochen vor Prüfungsbeginn mit allen im Formular geforderten Unterlagen bei der HZA einzureichen.

\* Es wird eine eintägige Prüfungsvorbereitung durch einen von der HZA dafür anerkannten, qualifizierten Bildungsträger empfohlen.

### **§ 4 Anforderungen an die Prüfungsräume**

(1) Es ist zu gewährleisten, dass jeder Teilnehmer an der Prüfung angemessene Arbeitsbedingungen hat und die Möglichkeit der gegenseitigen Beeinflussung der Teilnehmer ausgeschlossen wird.

(2) Rechtzeitig vor dem Prüfungstermin sind die Prüfungsräume hinsichtlich ihrer Tauglichkeit zu prüfen (siehe Formular "Anforderung an Prüfungsräume CC") und bei Notwendigkeit Maßnahmen zur Herstellung der Tauglichkeit festzulegen und ihre Realisierung zu überwachen.

### **§ 5 Inhalt und Durchführung der Prüfung**

(1) Die Prüfung dauert 8 Stunden. Die maximale Teilnehmerzahl beträgt 12 Personen.

(2) Die Prüfung teilt sich in drei schriftliche und drei mündliche Blöcke sowie einem Textdiktat auf. Für jede Aufgabe des schriftlichen Bereichs liegen Lösungen vor, die Varianten der unterschiedlichen Herangehensweise berücksichtigen. Im mündlichen Bereich bilden standardisierte Auswertungsbögen die Grundlage der Bewertung.

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

<b>Zeit in Minuten</b>	<b>Schriftlich</b>	<b>Mündlich</b>
15	Bekanntgabe des Prüfungsablaufes/der Prüfungsordnung	
20		Vorbereitung Block 1
100	Block 1 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Feedback – bewerten von Gesprächen</li> <li>▪ Kriterien für die Bewertung</li> <li>▪ Positives</li> <li>▪ Negatives/Verbesserungen</li> <li>▪ Kurze Auswertung</li> </ul>	Kundengespräch mit vorgegebenem Skript.  (Teilnehmer legen während der Bearbeitung von "Block 1 schriftlich" einzeln den "Block 1 mündlich" ab.)
15	Pause	
30		Vorbereitung Block 2
90	Block 2 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vorteil-Nutzen-Matrix erstellen</li> <li>▪ Gesprächsleitfaden entwickeln</li> <li>▪ 5 Einwände bearbeiten</li> </ul>	Verkaufsgespräch/ Terminvereinbarung.  (Teilnehmer legen während der Bearbeitung von "Block 2 schriftlich" einzeln den "Block 2 mündlich" ab.)
<b>Zeit in Minuten</b>	<b>Schriftlich</b>	<b>Mündlich</b>
45	Pause	
20	Textdiktat <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tastaturbeherrschung</li> <li>▪ Rechtschreibung</li> </ul>	
30		Vorbereitung Block 3
105	Block 3 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Call Center-Techniken und Kommunikation(MC-Fragen)</li> <li>▪ Formatierungen am PC</li> <li>▪ Internet-Recherche und Darstellung der Ergebnisse</li> <li>▪ E-Mail erstellen</li> </ul>	Outbound-Gespräch  (Teilnehmer legen während der Bearbeitung von "Block 3 schriftlich" einzeln den "Block 3 mündlich" ab.)

Die schriftlichen und mündlichen Blöcke werden jeweils in separaten Räumen durchgeführt.

## § 6 Prüfungskommission

- (1) Die Prüfungskommission besteht aus mindestens zwei Prüfern.
- (2) Die HZA entsendet zusätzlich eine Prüfungsaufsicht, die diese Prüfung begleitet.

## § 7 Zulassung von Hilfsmitteln

- (1) Zur Prüfung sind keine Hilfsmittel zugelassen.

## § 8 Prüfungsbewertung

- (1) Die Bewertung der einzelnen Blöcke im schriftlichen Teil gliedert sich wie folgt:

Block I	3 x 11 Punkte	gesamt: 33 Punkte
Block II		gesamt: 34 Punkte
Block III	MC-Fragen 10 Punkte EDV/Diktat 23 Punkte	gesamt: 33 Punkte

Die Prüfung ist im schriftlichen Teil bestanden, wenn von den maximal erreichbaren 100 Punkten mindestens 66 Punkte erreicht werden.

Eine detailliert, aufgeschlüsselte Bepunktung kann dem Bewertungsbogen "Punktebewertung der Aufgaben – schriftliche Prüfungsteil Sales Agent CCV" entnommen werden.

- (2) Für die Bewertung der einzelnen Blöcke im mündlichen Teil wird für jede Aufgabe von jedem Prüfer eine standardisierte Gesprächsauswertung abgegeben. Aus allen Gesprächsauswertungsbögen wird am Schluss der Prüfung für die geprüften Kompetenzen der Mittelwert gebildet, welcher der zu erreichenden maximalen Punktzahl gegenübergestellt wird. Die Bewertung der mündlichen Prüfungsleistung wird somit Aufgaben übergreifend vorgenommen.

Die zu erreichende maximale Punktzahl gliedert sich wie folgt:

### A) Spezieller Teil

1. Erklären/Beschreiben	10 Punkte
2. Fragetechnik	10 Punkte
3. Aktives Zuhören	10 Punkte
4. Gesprächsführung	10 Punkte
5. Argumentation	10 Punkte
6. Kundenorientiertes Sprechen	10 Punkte
7. Sprachliche Gewandtheit	4 Punkte
8. Serviceorientierung/Leitfaden	4 Punkte
9. Leitfaden	5 Punkte

## **B) Allgemeiner Teil: Gesamteindruck**

- |                            |          |
|----------------------------|----------|
| 1. Sprechstil              |          |
| 1.1. Dialekt               | 3 Punkte |
| 1.2. Lautstärke            | 2 Punkte |
| 1.3. Betonung              | 2 Punkte |
| 1.4. Sprechgeschwindigkeit | 2 Punkte |
| 2. Sprachstil              |          |
| 2.1. Wortwahl              | 5 Punkte |
| 2.2. Satzbau               | 3 Punkte |

Die Gesamtpunktzahl der Teile A und B beträgt 90 Punkte. Die Prüfung ist im mündlichen Teil bestanden, wenn mindestens 60 Punkte erreicht werden.

- (3) Die Gesamtprüfung ist bestanden, wenn sowohl der schriftliche als auch der mündliche Teil bestanden wird.
- (4) Eine nicht bestandene Gesamtprüfung kann 2mal wiederholt werden. Es sind jeweils beide Prüfungsteile zu wiederholen. Bei Nichtbestehen aller 3 Prüfungsdurchläufe tritt ab dem Datum der letzten Nachprüfung, eine Sperrfrist für 1 Jahr in Kraft.

## **§ 9 Zertifikate**

- (1) Nach bestandener Prüfung, erhält der Teilnehmer ein Zertifikat "Sales Agent CCV".
- (2) Die Zertifikatserteilung erfolgt innerhalb von 8 Wochen nach bestandener Prüfung
- (3) Die Gültigkeit des Zertifikates beginnt mit dem Ausstellungsdatum und läuft über 3 Jahre.

## **§ 10 Rezertifizierung**

- (1) Zur Rezertifizierung muss der Zertifikatsinhaber der HZA folgendes nachweisen:
  - Eine mindestens 24-monatige Berufstätigkeit im Call Center innerhalb der Bereiche Sales oder Service während der Gültigkeitsdauer, oder
  - eine mindestens 12-monatige Berufstätigkeit im Call Center innerhalb der Bereiche Sales oder Service während der Gültigkeitsdauer zzgl. einer eintägigen Schulung innerhalb des Prüfungsgegenstandes.
  - Bei einer Berufstätigkeit von weniger als 12 Monaten während der Gültigkeitsdauer erfolgt keine Rezertifizierung.
- (2) Der Antrag auf Rezertifizierung erfolgt auf dem Formblatt "Antrag Rezertifizierung CC" der HZA. Dieses ist frühestens 2 Monate vor bzw. spätestens 1 Monat nach Ablauf der Gültigkeitsdauer des Zertifikates bei der HZA einzureichen. Verspätet eingereichte Anträge führen zur Beendigung des Zertifikates. Die Gültigkeitsdauer des Zertifikates aus der Rezertifizierung entspricht ebenfalls 3 Jahre und schließt sich an das Enddatum des "alten" Zertifikates an.