

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 "General Trainer Call Center".
- (2) Grundlage dieser Durchführungsbestimmung ist die Prüfungs- und Zertifizierungsordnung der HZA in der jeweils gültigen Fassung.

§ 2 Prüfungsgegenstand

- (1) Das Prüfungsverfahren bezieht sich auf das Wissen und die Kompetenzen in den folgenden Bereichen:
 - 1. Basiswissen General Trainer
 - 2. Call Center im Überblick
 - 3. Ausbildungssituation im Call Center
 - 4. Personalentwicklung als Erfolgsfaktor
 - 5. Effizienz vs. Effektivität
 - 6. Gesetzliche Grundlagen
 - 7. Motivation im Call Center
 - 8. Inbound vs. Outbound
 - 9. UWG und Permission Marketing
 - 10. Training on the Job im Call Center
 - 11. Trainingsvorbereitung
 - 12. Call Center Analyse

§ 3 Zulassung und Anmeldung zur Prüfung

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

1. Vollendung des 18. Lebensjahres
2. Nachweis über eine Grundausbildung im Prüfungsbereich
3. Bestandene Prüfung/Zertifikat "General Trainer"
4. Zahlung der Prüfungsgebühr laut Formblatt "Gebührenordnung Personalzertifizierung"

(2) Die Anmeldung erfolgt schriftlich unter Verwendung des Formulars "Prüfungsanmeldung Trainer". Die Anmeldung ist 2 Wochen vor Prüfungsbeginn mit allen im Formular geforderten Unterlagen bei der HZA einzureichen.

§ 4 Anforderungen an die Prüfungsräume

- (1) Es ist zu gewährleisten, dass jeder Teilnehmer an der Prüfung angemessene Arbeitsbedingungen hat und die Möglichkeit der gegenseitigen Beeinflussung der Teilnehmer ausgeschlossen wird.
- (2) Rechtzeitig vor dem Prüfungstermin sind die Prüfungsräume hinsichtlich ihrer Tauglichkeit zu prüfen und bei Notwendigkeit Maßnahmen zur Herstellung der Tauglichkeit festzulegen und ihre Realisierung zu überwachen.

§ 5 Inhalt und Durchführung der Prüfung

- (1) Die Prüfung dauert 4 Stunden vierzig Minuten inklusive Pause.
- (2) Die maximale Teilnehmerzahl beträgt 12 Personen.
- (3) Die Prüfung besteht aus zwei schriftlichen und zwei mündlichen Teilen. Für jede Aufgabe des schriftlichen Bereichs liegen Musterlösungen vor, die Varianten der unterschiedlichen Herangehensweise berücksichtigen. Im mündlichen Bereich bilden standardisierte Auswertungsbögen die Grundlage der Bewertung.
- (4) Der Ablauf der Prüfung gestaltet sich wie folgt:

General Trainer Call Center					Punktzahl max.
von	bis	gesamt	Schriftlicher Teil (Multiple Choice + Lückentext + offene Fragen)	Mündlicher Teil (offene Fragen + Praktischer Teil A)	
9:00	9:15	0:15	Klärung allgemeiner Prüfungsgrundlagen		
9:15	9:35	0:20	Mündliche Prüfung I: Vorbereitung auf die offenen Fragen		
9:35	11:35	2:00	Schriftliche Prüfung I: Beantwortung der Multiple Choice Fragen und Lückentext	Mündliche Prüfung I: offene Fragen (pro TN 10 Min.)	Mündlich I: 40 Schriftlich I: 190
			Beantwortung der offenen Fragen (Teil 1)		



DURCHFÜHRUNGSBESTIMMUNG GENERAL TRAINER CALL CENTER

Hanseatische Zertifizierungsagentur
Harburger Rathausstraße 33
D-21073 Hamburg-Harburg

11:35	12:20	0:45	Pause		
12:20	12:40	0:20	Mündliche Prüfung II: Vorbereitung auf das Rollenspiel (Praktischer Teil A)		
12:40	13:40	1:00	Schriftliche Prüfung II: Beantwortung der offenen Fragen (Teil 2)	Mündliche Prüfung II: Praxis Rollenspiel (pro TN 5 Min.)	Mündlich II: 60 Schriftlich II: 60
Gesamt		4:40			350

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 Prüfung gliedert sich wie folgt:

Prüfungsthema:	Lückentext, max.	MC, max.	offene Fragen schriftl., max.	offene Fragen mdl., max.	Rollenspiel, max.	Abhandlung, max.	Präsentation, max.	Gesamt:
Basiswissen General Trainer	10	13						23
Call Center im Überblick	48	6						54
Ausbildungssituation im Call Center		5	20					25
Personalentwicklung als Erfolgsfaktor	1	5	20					26
Effizienz vs. Effektivität		6		40				46
Gesetzliche Grundlagen	8	5						13
Motivation im Call Center	44	5						49
Inbound vs. Outbound		5						5
UWG und Permission Marketing		5						5
Training on the Job im Call Center	19	5						24
Trainingsnachbereitung			20					20

Prüfungsthema:	Lückentext, max.	MC, max.	offene Fragen schriftl., max.	offene Fragen mdl. , max.	Rollenspiel, max.	Abhandlung, max.	Präsentation, max.	Gesamt:
Personalentwicklung als Erfolgsfaktor, oder Statistik im Call Center, oder Training on the Job im Call Center, oder Inbound vs. Outbound, oder Motivation im Call Center, oder Gesetzliche Grundlagen					60			60

- (2) Die Bewertung der schriftlichen Prüfungsteile erfolgt von einem Prüfer, der für jeden Teilnehmer die Bewertungsergebnisse auf einem standardisierten Bewertungsbogen einträgt. Für die Bewertung der mündlichen Prüfungsteile wird von jedem Prüfer ein standardisierter Bewertungsbogen (Niederschrift) ausgefüllt. Aus allen Bewertungsbögen wird am Schluss der mündlichen Prüfung für die geprüften Kompetenzen der Mittelwert gebildet, welcher der zu erreichenden maximalen Punktzahl gegenübergestellt wird.
- (3) Die Gesamtprüfung gilt als bestanden, wenn sowohl von den insgesamt maximal 350 Punkten mindestens 233 Punkte erreicht wurden, als auch alle drei mündlichen Prüfungsteile bestanden wurden.
- (4) Eine nicht bestandene Gesamtprüfung kann zweimal wiederholt werden. Es sind jeweils beide Prüfungsteile zu wiederholen. Bei Nichtbestehen aller 3 Prüfungsabläufe 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 " General Trainer Call Center".
- (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 als Trainer während der Gültigkeitsdauer des Zertifikates, oder
 - eine mindestens 12-monatige Berufstätigkeit als Trainer während der Gültigkeitsdauer des Zertifikates sowie die Teilnahme an weiterbildenden Schulungen von mindestens zweitägiger Dauer.



- 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 Trainer" 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 zum Ablauf des Zertifikates. Die Gültigkeitsdauer des Zertifikates aus der Rezertifizierung entspricht ebenfalls 3 Jahre und schließt sich an das Enddatum des "alten" Zertifikates an.