

Baustein 6

Überbetriebliche Kurse

Version 1.1
23.10.2012

Überbetriebliche Kurse

Überbetriebliche Kurse

Sie dienen der betriebsübergreifenden Vermittlung von allgemeinen und branchenspezifischen Kompetenzen. Träger ist die OdA, AURIS. Die Kurse sind über alle Lehrjahre verteilt und umfassen im ersten Lehrjahr 10 Tage, im 2. Lehrjahr 8 Tage und im 3. Lehrjahr 5 Tage.

Zweck der üK

Die überbetrieblichen Kurse ergänzen die betriebliche Ausbildung und haben den Zweck, die Lernenden in die grundlegenden kommunikativen Fertigkeiten und Rahmenthemen der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Contact Center einzuführen und sie auf die weitere Ausbildung im Lehrbetrieb vorzubereiten. Die Lernenden sollen während der anschliessenden Tätigkeit im Lehrbetrieb die im Kurs erlernten Grundfertigkeiten möglichst selbstständig üben, festigen und vertiefen. Die Kurse vermitteln branchenspezifische Kompetenzen und dienen der Sicherstellung betrieblicher Prüfungsleistungen.

Träger und Organisation der üK

Träger der überbetrieblichen Kurse ist die OdA, der Verband AURIS.

Für jeden Kursort wird eine entsprechende Kurskommission mit der Vorbereitung und Durchführung der Kurse betraut. Die Lernenden werden von den jeweiligen Kurskommissionen aufgeboten. Die Aufgaben sind im üK-Reglement festgehalten. Informationen über die verschiedenen regionalen, kantonalen oder interkantonalen Kurskommissionen sowie deren verantwortlichen Personen sind im Baustein 8 zu finden.

Obligatorium

Der Besuch der überbetrieblichen Kurse ist für alle Lernenden obligatorisch. Dieses Obligatorium ist im Bundesgesetz über die Berufsbildung verankert.

Kursgeld

Grundsätzlich werden die Kosten für die überbetrieblichen Kurse nach Abzug der Subventionen von Bund und Kanton von den Lehrbetrieben getragen. Den Lernenden dürfen keine zusätzlichen Kosten entstehen.

Kursdauer

Das Ausbildungs- und Prüfungsreglement sieht ersten Lehrjahr 10 Kurstage, im 2. Lehrjahr 8 Kurstage und im 3. Lehrjahr Kurstage vor. Die lernende Person durchläuft während ihrer Lehrzeit drei überbetriebliche Kurse.

Programm der üK

Für die überbetrieblichen Kurse wird ein Rahmenreglement erarbeitet. Auf dieser Grundlage veröffentlicht AURIS unter www.auris-verband.ch bzw. den üK-Tool ein Kursprogramm mit Angabe der zu behandelnden Leistungsziele aus dem Katalog der Ausbildungsziele. Gestützt auf dieses nationale Kursprogramm erstellen die jeweiligen Kurskommissionen ihr Detailprogramm.

Themen und Inhalte überbetriebliche Kurse:

üK	Fokus	Tage
Kurs I	Überblick und Ablauf der Grundbildung	10
	Einführung in das Ausbildungs-Programm	
	Umgang mit Leistungszielen, Methoden und Sozialkompetenzen	
	Planung des ersten Lehrjahres	
	Einführung Lerndokumentation	
	Professionelle Kommunikation mit dem Kunden mit Schwerpunkt Kunden betreuen und binden, Kommunikationsgrundsätze: Performance und Qualitymonitoring, Reflexion von eigenen Gesprächen	
	Dienstleistungs- und Kundenorientierung	
	Stressmanagement	
	Stimmeinsatz*	
	Call/Contact Center Technik Grundlagen	
Kurs II	Review erstes Lehrjahr	8
	Planung des zweiten Lehrjahres	
	Coachings anhand von Praxisbeispielen, Qualitätsmanagement	
	Empathie im Kundenkontakt*	
	Professionelle Kommunikation mit dem Kunden mit dem Schwerpunkt Kunden gewinnen und rückgewinnen:	
	Motivation im Kundenalltag	
	Call/Contact Center Technik Fortgeschrittene	
Kurs III	Review zweites Lehrjahr	5
	Planung des dritten Lehrjahres	
	Coachings anhand von Praxisbeispielen	
	Vorbereitung Qualifikationsverfahren	
	Professionelle Kommunikation mit dem Kunden mit dem Schwerpunkt Kunden gewinnen und rückgewinnen:	
	Power Talk	
	Fachvokabular in der Fremdsprache	
	Call/Contact Center Technik Gesamtüberblick	

Kurs I, erstes Lehrjahr, Total 10 Kurstage

Gesamteinführung mit allen Lernenden

Die Lernenden erhalten aus erster Hand eine Einführung der Grundbildung über alle drei Lehrjahre.

Ziel: die Lernenden kennen den Ablauf, die Instrumente, ihre Aufgaben, Pflichten und Rechte und auch die aus dem Umfeld. Der Umgang mit der Lerndokumentation und die Meilensteine werden diskutiert und das QV vorgestellt.

Kennenlernen

Der erste Eindruck bleibt!

Dienstleistungs- und Kundenorientierung

Das A und O bei der Arbeit mit Kunden ist die richtige Grundeinstellung und in der Contact Center Branche speziell, die Freude an der Arbeit mit Menschen.

In Workshops werden die beispielsweise folgende Themen erarbeitet:

- Was bedeutet für mich Kundenorientierung?
- Wieso leiste ich gerne einen Dienst?

- Was gefällt mir an der Arbeit mit Menschen?
- Wann habe ich nicht so Freude an der Arbeit mit Menschen?
- Wann bin ich unsicher und welchen Input benötige ich, um meine Arbeit optimal zu leisten?
- Wie sind die Unterschiede in den verschiedenen Branchen

Stressmanagement

Übungen zum Stressmanagement, wie z.B.:

- Was stress mich persönlich im Umgang mit Menschen?
- Was stresst mich im Arbeitsalltag?
- Wie gehe ich mit Stress um und wie wirkt Stress auf mich individuell?
- Konkrete Massnahmen zur Regulierung zusammen erarbeiten

Coaching

Durchführung von Gesprächsanalysen anhand von konkreten Beispielen und Übungen.

Strukturiertes Feedback mit Fokus auf die Lernziele des ersten Lehrjahres -> Kunden betreuen und binden.

Stimmtrainerin

Individuelle Trainings mit Stimmtrainer. Jeder Lernende bekommt Übungen und Tipps zur individuellen Umsetzung.

Contact Center Technik

Erste Kenntnisse über die praktische Anwendung der Technik im Arbeitsalltag. E. Besuch in einen Contact Center mit Live-Vorführung.

Der Einsatz der gängigen Begriffe und Technik (ACD, CTI, Skillbased Routing etc.) anhand von Praxisbeispielen kennen- und verstehen lernen.

Kurs II, zweites Lehrjahr, Total 8 Kurstage

Review und Planung

Rückschau erstes Lehrjahr, Erfahrungsaustausch unter den Lernenden, Feedback und Input für die OdA.
Die Planung und die Detailabläufe über das zweite Lehrjahr mit den Lernenden diskutieren.
Bewertungen der Lerndokumentationen.

Empathietraining

Mit den Lernenden das Thema Empathie ausarbeiten:

- Ist Empathie soziale Kompetenz?
- Kann man Empathie lernen?
- Eigene Erfahrungen zum Thema zusammentragen
- Übungen zur Verbesserung der eigenen Empathiefähigkeit

Coaching

Durchführung von Gesprächsanalysen anhand von konkreten Beispielen und Übungen.
Strukturiertes Feedback mit Fokus auf die PE des zweiten Lehrjahres -> Kunden gewinnen und rückgewinnen.
Fachvokabular in den Fremdsprachen.

Motivationstraining

Umsetzungsübungen zum Thema Motivation mit den Lernenden durchführen. Erkennen der eigenen Motivationsfaktoren und der Umgang mit schwierigen Situationen, z.B. wenn die eigene Motivation schwer fällt.

Contact Center Technik

Vertiefung der Kenntnisse der Contact Center Technik, z.B. Auswirkung auf das Workforce Management bei Grippewelle.
Anwendungsbeispiele zeigen und thematisieren.

Kurs III, drittes Lehrjahr, Total 5 Kurstage

Review und Planung

Rückschau zweites Lehrjahr, Erfahrungsaustausch unter den Lernenden, Feedback und Input für die OdA.
Die Planung und die Detailabläufe über das dritte Lehrjahr mit den Lernenden diskutieren.
Bewertungen der Lerndokumentationen.

Power Talk Workshop

Umsetzung und Übungen zur Kommunikation mit „Power“. Diskussionen zur professionellen Gesprächsführung und Einsatz im Arbeitsalltag, z.B. Zusammenstellung von positiven Formulierungen, bildhafte Sprache einsetzen, kombiniert mit dem richtigen Stimmeinsatz.

Coachings

Durchführung von Gesprächsanalysen anhand von konkreten Beispielen und Übungen.
Strukturiertes Feedback mit Fokus auf die Gesamtlernziele.

Contact Center Technik Umsetzung

Gesamtüberblick und Anwendungsbeispiele der eingesetzten Technik und Tools im Contact Center.

Prüfungsinformationen und –vorbereitung

Den Lernenden wird ein Überblick des Qualifikationsverfahrens und die Termine gegeben.
Übungen und Input zum Qualifikationsverfahren (QV) mit den Lernenden zusammen.
Sicherheit geben und Optimierungsbedarf aufzeigen.

üK-Themen Grundbildung Kundendialog 1.Lehrjahr

Themen	Tage
Einführung in die Grundbildung (Überblick, Lerndoku, Umgang mit Leistungszielen, etc.) Planung des ersten Lehrjahres	Tag 1
Customer Life Cycle, Einführung in die Lerndokumentation Dienstleistungs- und Kundenorientierung	Tag 2
Contact Center in Organisation einordnen Vorschriften einhalten, Datenschutz umsetzen, Ehrenkodex Datenbanken, Informationssysteme Statistiken, Performance, Schichtpläne Contact Center Technik	Tag 3
Stimmtraining Teil 1	Tag 4
Stressmanagement Schwierige Kunden Kundentypen Motivation	Tag 5
Umgang mit Distanz und Abgrenzung Reklamationsmanagement Kundenverblüffung	Tag 6
Fachvokabular	Tag 7
Stimmtraining Teil 2	Tag 8
Professionelle Kommunikation mit dem Kunden Schwerpunkt Kunden betreuen und binden	Tag 9
Qualitymonitoring mit Gesprächsanalysen	Tag 10

2. Lehrjahr

Themen	Tage
Review erstes Lehrjahr Planung 2. Lehrjahr	Tag 1
Empathietraining	Tag 2
Motivation	Tag 3
Contact Center Technik	Tag 4
Fachvokabular	Tag 5
Professionelle Kommunikation mit dem Kunden Schwerpunkt Kunden gewinnen und rückgewinnen	Tag 6
Qualitätsmanagement Qualitymonitoring mit Gesprächsanalysen	Tag 7
Qualitätsmanagement Qualitymonitoring mit Gesprächsanalysen	Tag 8

3. Lehrjahr

Themen	Tage
Review zweites Lehrjahr Planung 3. Lehrjahr	Tag 1
Power Talk, Fachvokabular, professionelle Kommunikation	Tag 2
Contact Center Technik Gesamtüberblick	Tag 3
Qualitätsmanagement Qualitymonitoring mit Gesprächsanalysen	Tag 4
Vorbereitung Qualifikationsverfahren	Tag 5

AURIS üK Gebühren per 01.08.2019

Basierend auf den SBBK ÜK - Pauschalen für das Lehrjahr 2019/20

http://www.sbbk.ch/dyn/bin/21108-23945-1-sbbk_pauschalliste_2019_20_d.pdf

Lehrjahr	Betrag	üK-Tage/ BiVo	Einzeltage
1	2'409.50	10	240.95
2	1'927.60	8	240.95
3	1'204.75	5	240.95

üK-Ordner: CHF 85.-

Jede/r Lernende muss eine eigene Lerndokumentation und einen üK-Ordner besitzen. Üblicherweise werden diese im 1. Lehrjahr angeschafft und am 1. üK-Tag durch die üK-Leitung abgegeben.

Es ist empfohlen, dass auch jeder Ausbilder eine Lerndokumentation besitzt. Die Lerndokumentation ist im Baustein 5 zu finden und auf der Website aufgeschaltet.

Die Kosten für üK-Tage und die üK-Ordner werden vom Ausbildungsbetrieb getragen.