

Motivenbericht zur Schaffung des Lehrberufs Customer Service Kauffrau/-mann

Die rasant zunehmende Bedeutung der mobilen Kommunikation und der damit verbundene hohe Stellenwert der Kundenbetreuung über neue Medien lassen den Bedarf nach qualifizierten Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen im Customer Service Bereich stark wachsen. Unser Unternehmen sieht hier somit hohes Potenzial für die Schaffung eines neuen Lehrberufs, Customer Service-Kauffrau/-mann, gegeben.

Die Grundlage für diese Einschätzung wird auf den folgenden Seiten kurz dargelegt.

1. Die Customer Service-Branche

- In Österreich gibt es rund **500 Customer Service Center** (Call Center).
- Bundesweit werden rund **1,2 Milliarden digitale Kundenkontakte** pro Jahr abgewickelt, davon
 - rund 700 Millionen Inbound Calls
 - rund 200 Millionen Outbound Calls
 - rund 100 Millionen E-Mails
 - rund 200 Millionen Webservices im Sinne Online-Bestellungen u.ä.
- Man geht davon aus, dass eine Interaktion rund 2,50 Euro kostet bzw. Wertschöpfung produziert. Das ergibt bei 1,2 Milliarden Kontakten **drei Milliarden Euro Wertschöpfung**, welche die Call Center-Branche in Österreich produziert.
- Die Call Center-Branche ist 2008 um 12,2 % gewachsen.
- Für **2009** wurde mit einem **Wachstum von 13,4 %** gerechnet (die finalen Zahlen liegen derzeit noch nicht vor).
- In Österreich sind rund **35.000 Arbeitnehmer/innen** (ca. jeder 100ste), in einem Call Center bzw. im erweiterten Kundenservicebereich tätig. 1998 waren es erst knapp 7.000 Beschäftigte.
- Der **Frauenanteil** unter den Beschäftigten liegt derzeit bei **73,27 %**.
- Es handelt sich hierbei um **angelernte Kräfte**, da es hierzulande keine entsprechende Ausbildung gibt.

.....

2. Der Lehrberuf

Der Lehrberuf soll Teil des **kaufmännisch-administrativen Berufssystems** werden. Die Lehrlinge erhalten somit eine sehr breite und solide Ausbildung (Bürokaufmann/frau) und die für eine qualifizierte Tätigkeit im Customer Service-Bereich notwendigen Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen vermittelt.

Ein Vorschlag für die Ausbildungsordnung wurde mit Unterstützung des ibw ausgearbeitet und liegt diesem Motivenbericht bei.

Potenzialschätzung

Sobald die Ausbildung möglich ist, planen wir zehn Lehrlinge am Standort Wien aufzunehmen und möchten das Konzept im darauf folgenden Jahr auch auf unser Call Center in Graz ausweiten.

Somit plant allein unser Unternehmen pro Jahr **20 Lehrlinge** auszubilden.

Analog zu dem von unserem Unternehmen initiierten Schwerpunkt „Telekommunikation“ im Lehrberuf Einzelhandel, der auch sehr erfolgreich läuft, planen wir auch hier, den neuen Beruf öffentlichkeitswirksam bekannt zu machen und mit dem zweiten Partner in der dualen Ausbildung, den Berufsschulen, intensiv zu kooperieren.

Abschließend möchten wir noch darauf hinweisen, dass eine vergleichbare Ausbildung (Lehrberuf „Dialogkaufmann/frau“) in Deutschland seit einigen Jahren bereits erfolgreich ausgebildet wird.



Michaela Benisch
Senior Spezialist HRD
Ausbildungsleiter Lehrlinge

Wien, am 19. Jänner 2010