



## UWT-Newsletter zu unseren Call Center-Projekten Ausgabe 1/2002

Unser erstes Call Center-Projekt „Erschließung neuer Rekrutierungspotenziale für Call Center“ haben wir im Frühjahr 2002 erfolgreich abgeschlossen. Die wichtigsten Ergebnisse aus diesem Projekt möchten wir Ihnen im Folgenden kurz vorstellen.

Die wichtigsten **Rahmendaten**:

<b>Auftraggeber</b>	Wirtschafts- und Beschäftigungsförderung Dortmund
<b>Kooperationspartner</b>	Regionalstelle Frau und Wirtschaft, Arbeitsamt Dortmund, akamedia GmbH
<b>Laufzeit</b>	01/2001 bis 03/2002
<b>Projektleitung</b>	Dipl.-Päd. Tina Lachner

### Hintergrund und Zielsetzung

Gerade in Zeiten der Expansion von Call Centern standen Klagen über den vorhandenen Personalmangel auf der Tagesordnung. Für Call Center war es außerordentlich schwierig, ihren hohen, teilweise auch stark schwankenden Personalbedarf decken zu können. Auch in Dortmund war in den vergangenen Jahren ein enormes Wachstum an Call Centern zu verzeichnen, sodass die Rekrutierung von geeigneten Arbeitskräften eine besondere Herausforderung darstellte (und noch immer darstellt).

In unserem Projekt ging es daher darum, neue Wege der Rekrutierung von Beschäftigten (sprich: Call Center-Agents) zu entwickeln und zu erproben, um zur Förderung dieses vergleichsweise neuen Arbeitsfeldes beizutragen. Das besondere Augenmerk haben wir dabei auf die Gewinnung bzw. Qualifizierung von Frauen gelegt, damit die Erwerbsquote von Frauen in Dortmund insgesamt erhöht und insbesondere Berufsrückkehrerinnen neue Berufs- und Karrierechancen eröffnet werden.

### Unser Vorgehen

Um motiviertes und geeignetes Personal zu finden und diesem (Teil-)Arbeitsmarkt zur Verfügung stellen zu können, war aus unserer Sicht ein Mix aus unterschiedlichen Strategien erforderlich. Der innovative Charakter dieses Projektes zeigt sich daran, dass sich unser Ge-

samtkonzept aus mehreren Modulen zusammen setzte, die systematisch aufeinander aufbauen:

### **1. Schritt: Öffentlichkeitsarbeit und Marketing**

Um Frauen über das Qualifizierungsangebot zu informieren und ihr Interesse an einer Tätigkeit im Call Center zu wecken, haben wir verschiedene Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit sowie potentielle Arbeitskräfte zielgerichtet angesprochen (zielgruppenspezifische Werbung). Dazu zählten vor allem:

- Artikel in der regionalen Presse,
- Kooperation mit dem Arbeitsamt (Aushang von Plakaten, direkte Ansprache durch die Berater/innen, insbesondere der Beauftragten für Frauenbelange),
- Nutzung des Informationssystems zur Weiterbildung des Sozialamtes,
- Präsentation auf der Internet-Seite der Stadt Dortmund,
- Kooperation mit verschiedenen Beratungseinrichtungen für Arbeitslose und Frauen (Regionalstelle Frau und Wirtschaft, Frauen- und Mütterzentrum, Arbeitslosenberatungsstellen und -zentren etc.),
- Kooperation mit verschiedenen Weiterbildungseinrichtungen (z.B. Verein zur Förderung der Frauenbeschäftigung im Revier).

### **2. Schritt: Assessment-Center (AC) zur Orientierung und Auswahl („Orientierungstage“)**

Eine sorgfältige Personalauswahl ist vor allem deswegen notwendig, weil

- die Tätigkeit im Call Center in keiner Weise mit einer Jedermann- bzw. Jederfrau-Tätigkeit zu vergleichen ist,
- eindeutige Berufsbilder mit klar umrissenen Ausbildungs- bzw. Qualifizierungsprofilen anhand derer die Eignung von Bewerber/innen überprüft werden kann, bislang noch fehlen.

Wir haben uns für das Assessment Center als Auswahlverfahren entschieden, weil es verschiedene Vorteile bietet, die - vorausgesetzt das AC wird auf das jeweilige Arbeitsfeld zugeschnitten - den Nachteil des vergleichsweise hohen Aufwands deutlich aufwiegen:

- Simulation von Call Center-Tätigkeiten, wodurch sich die Bewerberinnen ein genaueres Bild über die Anforderungen in diesem Arbeitsfeld machen und eine fundiertere Entscheidung über den weiteren Berufsweg (Call Center: ja oder nein?) treffen können,
- Eignungsprüfung der Teilnehmer/innen unter realitätsnahen Bedingungen,
- Einschätzung und Beurteilung der Fähigkeiten und Qualifizierungsbedarfe durch ein Team.

### 3. Schritt: Qualifizierung zum Call Center-Agent

Die systematische Vorauswahl der Teilnehmerinnen war ein wichtiger Erfolgsfaktor für die anschließende Qualifizierung zum Call Center-Agent. Diese vierwöchige Schulung war als **Basis-Qualifizierung** zu verstehen, um den Teilnehmerinnen den Einstieg in dieses Arbeitsfeld zu erleichtern bzw. überhaupt zu ermöglichen.

- Inhaltlich orientierte sich die Qualifizierung an der IHK-Ausbildung zum Call Center-Agent; Schwerpunkte waren: „Kommunikationsschulung“ (z.B. Gesprächsführung, Telefontraining, besondere Gesprächssituationen, Verkaufsgespräche) und „Bewerbungstraining“.
- Unternehmenspräsentationen und Betriebsbesuche dienten dazu, den Teilnehmerinnen die Vielfalt des Call Center-Bereichs zu verdeutlichen und ihnen einen tieferen Einblick in dieses Arbeitsfeld zu ermöglichen.
- Kontakte, die hier geknüpft wurden, erwiesen sich u. a. als fruchtbar für die Praktikumsuche sowie die Übernahme von Teilnehmerinnen.
- Das Praktikum umfasste insgesamt 80 Stunden. Die Teilnehmerinnen waren selbst dafür verantwortlich, eine Praktikumsstelle zu finden; sie wurden bei der Suche jedoch unterstützt und betreut. Die Praktika wurden letztlich in 17 verschiedenen Call Centern unterschiedlicher Größe und Tätigkeitsfelder absolviert.
- Nach der erfolgreichen Beendigung der Qualifizierungsmaßnahme erhielten die Teilnehmerinnen ein Zertifikat.

### Unsere wichtigsten Ergebnisse

- Insgesamt haben sich **170 Frauen für die Teilnahme an der Qualifizierungsmaßnahme interessiert**.<sup>1</sup> Die meisten Bewerberinnen wurden über das Arbeitsamt (28 % der Frauen), Zeitungsartikel (23 % der Interessentinnen) oder das Sozialamt (17 % der Frauen) auf das Projekt aufmerksam.
- Etwas mehr als **ein Drittel der Frauen haben an den Orientierungstagen teilgenommen**. Für die übrigen Interessentinnen kam eine Teilnahme aus unterschiedlichen Gründen nicht in Frage, z.B. weil das Berufsfeld doch nicht ihren Vorstellungen entsprach, die Kinderbetreuung nicht gesichert war oder sie andere Arbeitsstellen fanden. Die intensive Beratung der Frauen und die sorgfältige Vorauswahl im Vorfeld der Orientierungstage war mit ein Grund dafür, dass lediglich vier Teilnehmerinnen nicht zur Qualifizierung zugelassen wurden (u.a. wegen mangelnden Deutschkenntnissen oder unzureichenden Leistungen im Laufe des ACs).

---

<sup>1</sup> Auch nach Beendigung des Projektes hielt das Interesse weiterhin an: So bewarben sich 20 Frauen bei IUK, nachdem der dritte Qualifizierungsdurchgang bereits begonnen hatte.

- Zwischen Sommer 2001 und Frühjahr 2002 haben wir **drei Qualifizierungsmaßnahmen mit je 19 bis 22 Teilnehmerinnen** durchgeführt. Von den **insgesamt 61 Frauen** haben 55 die Qualifizierung beendet, die restlichen wurden z.B. von den Praktikumsunternehmen während der Qualifizierung übernommen, wechselten in eine andere Maßnahme oder wurden wegen zu hoher Fehlzeiten vom IUK Institut gekündigt (siehe unten).

	Dauer der Qualifizierung	Zahl der Teilnehmerinnen
<b>Q 1</b>	Juni bis August 2001	20 Frauen
<b>Q 2</b>	September bis Oktober 2001	19 Frauen
<b>Q 3</b>	Januar bis März 2002	22 Frauen

- Die Teilnehmerinnen waren zwischen 55 und 19 Jahre alt, das Durchschnittsalter betrug 37 Jahre. 36 Frauen waren vor der Teilnahme an einer der Qualifizierungsmaßnahmen arbeitslos gemeldet, 25 Teilnehmerinnen hatten zuvor Sozialhilfe bezogen. In 19 Fällen handelte es sich um Berufsrückkehrerinnen. Ungefähr ein Drittel der Teilnehmerinnen waren allein erziehend, der selbe Anteil hatte keine abgeschlossene Berufsausbildung. Die Hälfte der Frauen hat zuvor im Dienstleistungs- bzw. kaufmännischen Bereich gearbeitet, z.B. als Büro- oder Industriekauffrau, Rechtsanwaltsgehilfin, Arzthelferin oder Verkäuferin. Sechs Teilnehmerinnen hatten bereits Call Center-Erfahrungen gesammelt.
- Der **Erfolg der Maßnahme** zeigt sich u.a. darin, dass mehr als die Hälfte der Teilnehmerinnen sechs Monate nach Qualifizierungsende erwerbstätig waren und 18 Frauen in verschiedenen Call Centern arbeiteten. Die übrigen Teilnehmerinnen sind zum Teil in ihre alten Berufe (z.B. Frisörin, Bürokauffrau) zurück gekehrt.

	Zahl der TN	Verbleib in Erwerbstätigkeit		
		direkt nach QZ*	nach 6-8 Wochen	nach 6 Monaten
<b>Q 1</b>	20	6	13	12
<b>Q 2</b>	19	5	9	10
<b>Q 3</b>	22	2	6	12
<b>gesamt</b>	<b>61</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>34</b>

\* inkl derjenigen, die während der Maßnahme einen Arbeitsplatz fanden

- Die **Gründe**, warum Teilnehmerinnen nach **sechs Monaten nicht erwerbstätig** waren, waren vielfältig: So haben beispielsweise vier Frauen eine Berufsausbildung begonnen und weitere vier wechselten in eine andere Qualifizierungsmaßnahme (z.B. im Bereich „E-Commerce“). Auch krankheitsbedingte oder persönliche Gründe spielten hier eine wichtige Rolle. Die Arbeitsaufnahme der Teilnehmerinnen scheiterte jedoch in erheblichem Maße an den fehlenden Kinderbetreuungsmöglichkeiten. Da gerade Call Center oftmals eine hohe zeitliche Flexibilität von den Beschäftigten verlangen, war dadurch eine Tätigkeit in diesem – aber auch in anderen Arbeitsfeldern – kaum zu realisieren. Lediglich sechs Frauen waren arbeitslos.
  
- **Wichtige Rahmenbedingungen**, die den Erfolg des Projektes bzw. die Arbeitsaufnahme der Teilnehmerinnen begünstigten, waren:
  - die qualifizierte und differenzierte Einschätzung der Eignung der Bewerberinnen im Rahmen der Orientierungstage,
  - die Stärkung des teilweise mangelhaften Selbstbewusstseins der Frauen während der Orientierungstage bzw. Qualifizierung,
  - die Erhöhung der Kompetenzen der Frauen durch die Qualifizierung,
  - die Erschließung eines - teilweise - neuen Arbeitsfeldes für die Teilnehmerinnen und die Möglichkeit der beruflichen Um- bzw. Neuorientierung im Bereich „Call Center“ (Erweiterung des beruflichen Handlungsfeldes).
  
- **Hemmend** wirkte sich u.a. aus:
  - das mangelnde Arbeitsplatzangebot für Frauen im Allgemeinen,
  - unzureichende Kinderbetreuungsmöglichkeiten,
  - kein bzw. geringer Personalbedarf der Dortmunder Call Center, die sich seit 2001 in der Konsolidierungsphase befinden,
  - Arbeitsangebote von Call Centern z.B. nur auf freiberuflicher Basis,
  - die teilweise sehr lange Abstinenz aus dem Erwerbsleben, dadurch auch bedingt das mangelnde Selbstbewusstsein der Frauen.

**Für weitere Fragen und nähere Auskünfte steht Ihnen gerne zur Verfügung:**

**Dr. Barbara Weißbach**

IUK Institut GmbH  
 Am Spörkel 37a  
 44227 Dortmund

Tel: 0231 – 756683

Mail: [b.weissbach@iuk.com](mailto:b.weissbach@iuk.com)