



## 1. BEZEICHNUNG DES ZEUGNISSES (NL)

**Diploma Beroepsonderwijs**  
**Kwalificatie: Contactcenter teamleider**  
**Kwalificatiedossier: Contactcenter teamleider**

In der Originalsprache

## 2. ÜBERSETZTE BEZEICHNUNG DES ZEUGNISSES (DE)

**Zeugnis über eine Berufsausbildung**  
**Qualifikation: Teamleiter im Kontaktzentrum**  
**Qualifikationsdossier: Teamleiter im Kontaktzentrum**

Diese Übersetzung besitzt keinen Rechtsstatus.

## 3. PROFIL DER FERTIGKEITEN UND KOMPETENZEN

Die wichtigsten Aufgaben eines Teamleiters im Kontaktzentrum sind:

**Kernaufgabe 1: Übernimmt die tägliche Teamleitung**

- 1.1 Sorgt für die Ausführung der Planung
- 1.2 Informiert und instruiert Mitarbeiter
- 1.3 Leitet Mitarbeiter an und überwacht den Fortschritt der Arbeiten
- 1.4 Begleitet und coacht Mitarbeiter
- 1.5 Arbeitet neue Mitarbeiter ein

**Kernaufgabe 2: Begleitet Projekte**

- 2.1 Bespricht das (neue) Projekt mit dem Auftraggeber
- 2.2 Macht Vorschläge zur Einrichtung eines (neuen) Projekts und richtet das Projekt auf Teamebene ein
- 2.3 Kümmert sich um und überwacht den Zugang der Mitarbeiter zum System
- 2.4 Überwacht die Service Level und Targets eines Projekts
- 2.5 Beurteilt Projektleistungen und berichtet darüber

**Kernaufgabe 3: Führt (Bereiche der) Personalführung auf Teamebene aus**

- 3.1 Legt Personalbedarf fest und assistiert bei der Auswahl neuer Mitarbeiter
- 3.2 Führt Entwicklungs- und Beurteilungsgespräche
- 3.3 Informiert über Organisations-, Abteilungs- und Personalführung
- 3.4 Überwacht und fördert die Teamarbeit

## 4. BERUFLICHE TÄTIGKEITSFELDER

Der Teamleiter im Kontaktzentrum arbeitet in Facility- oder Inhouse-Kontakt- oder Servicezentren. Er ist innerhalb eines Kontaktzentrums eine operative Führungskraft auf mittlerer Managementebene innerhalb eines Teams, das aus Kontaktzentrum-Mitarbeitern (10-20 VZÄ) besteht.

### \* Erläuterung

Dieses Dokument wurde entwickelt, um zusätzliche Informationen über einzelne Zeugnisse zu liefern. Es besitzt selbst keinen Rechtsstatus. Die vorliegende Erläuterung bezieht sich auf die Entschlüsse 93/C 49/01 des Rates vom 3. Dezember 1992 zur Transparenz auf dem Gebiet der Qualifikationen und 96/C 224/04 vom 15. Juli 1996 zur Transparenz auf dem Gebiet der Ausbildungs- und Befähigungsnachweise, sowie auf die Empfehlung 2001/613/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 10. Juli 2001 über die Mobilität von Studierenden, in der Ausbildung stehenden Personen, Freiwilligen, Lehrkräften und Ausbildern in der Gemeinschaft.

Weitere Informationen finden Sie unter: <http://europass.cedefop.eu.int>

© Europäische Gemeinschaften 2002 - Version 2010

## 5. AMTLICHE GRUNDLAGE DES ZEUGNISSES

<p><b>Bezeichnung und Status der ausstellenden Stelle</b> Das Zeugnis über den Abschluss der Ausbildung ist von der Examenskommission der Ausbildungseinrichtung, an der die Ausbildung gemacht wurde, unterzeichnet.</p>	<p><b>Name und Status der nationalen/regionalen Behörde, die für die Beglaubigung/Anerkennung des Abschlusszeugnisses zuständig ist</b> Ministerium für Bildung, Kultur und Wissenschaft</p>																				
<p><b>Niveau des Zeugnisses (national oder international)</b> Qualifikationsniveau 4 der niederländischen Qualifikationsstruktur BVE Merkmale: berufsunabhängige Fähigkeiten, wie taktisches und strategisches Handeln. Der auf diesem Niveau Ausgebildete trägt eigene Verantwortung, und zwar nicht im ausführenden Sinn wie bei Kontrolle und Begleitung, sondern eher formale, organisatorische Verantwortung. Des Weiteren gehört das Entwickeln neuer Vorgehensweisen zum Aufgabenpaket. NLQF-Niveau 4 - EQF-Niveau 4 - ISCED 3A</p>	<p><b>Bewertungsskala/Bestehensregeln</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 5%;">10</td><td>ausgezeichnet</td></tr> <tr><td>9</td><td>sehr gut</td></tr> <tr><td>8</td><td>gut</td></tr> <tr><td>7</td><td>befriedigend</td></tr> <tr><td>6</td><td>ausreichend</td></tr> <tr><td>5</td><td>mangelhaft</td></tr> <tr><td>4</td><td>ungenügend</td></tr> <tr><td>3</td><td>sehr ungenügend</td></tr> <tr><td>2</td><td>schlecht</td></tr> <tr><td>1</td><td>sehr schlecht</td></tr> </table>	10	ausgezeichnet	9	sehr gut	8	gut	7	befriedigend	6	ausreichend	5	mangelhaft	4	ungenügend	3	sehr ungenügend	2	schlecht	1	sehr schlecht
10	ausgezeichnet																				
9	sehr gut																				
8	gut																				
7	befriedigend																				
6	ausreichend																				
5	mangelhaft																				
4	ungenügend																				
3	sehr ungenügend																				
2	schlecht																				
1	sehr schlecht																				
<p><b>Zugang zur nächsten Ausbildungsstufe/Berufen</b> Der Teamleiter im Kontaktzentrum kann in die Funktion eines Supervisors eines Kontaktzentrums aufsteigen. Dieser Beruf auf FH-Arbeits- und Denkniveau ist eine vertikale Aufstiegsmöglichkeit.</p>	<p><b>Internationale Abkommen</b> Der Beruf Teamleiter im Kontaktzentrum ist in den Niederlanden nicht reglementiert. Die Ausbildung zu diesem Beruf auf Qualifikationsniveau 4 ist jedoch in der europäischen Richtlinie 2005/36/EG, geändert durch Richtlinie 2013/55/EU, geregelt. Die reglementierten Ausbildungen bieten Zugang zu reglementierten Berufen auf dem Niveau eines Diploms nach Artikel 11 dieser Richtlinie.</p>																				
<p><b>Rechtsgrundlage</b> Gesetz über Erwachsenenbildung und Berufsbildenden Unterricht (WEB), Code Zentralregister Berufsausbildungen (crebo): 93860 Die Ausbildung für diese Qualifikation wird ab dem 1. August 2009 angeboten.</p>																					

## 6. OFFIZIELL ANERKANNTE WEGE ZUR ERLANGUNG DES ZEUGNISSES

<p>Die sekundäre Berufsausbildung (mbo) hat zwei Lehrwege: den berufsausbildenden Lehrweg (bol) und den berufsbegleitenden Lehrweg (bb). Im berufsausbildenden Lehrweg besteht der Unterricht hauptsächlich aus Theorie in der Schule. Der Umfang des Praxisteils (Berufspraxisausbildung) liegt zwischen 20 % und 60 %. Im berufsbegleitenden Lehrweg liegt der Umfang der berufspraktischen Ausbildung bei über 60 %. Der Auszubildende arbeitet vier Tage in der Woche in einem Lehrbetrieb und geht für die Theoriefächer einen Tag pro Woche zur Schule. Im Prinzip können beide Lehrwege eingeschlagen werden, es hängt aber von der Ausbildungsstelle ab, welcher Lehrweg angeboten wird.</p>	
<p><b>Durchschnittliche Dauer des Unterrichts/der Ausbildung bis zum Abschlusszeugnis</b></p>	<p><b>4 Jahre (6400 Stunden Studienaufwand) (je nach Vorausbildung)</b></p>
<p><b>Zugang</b> Das Abschlusszeugnis des berufsvorbereitenden Sekundarunterrichts (vmbo) für den Lehrweg <i>kaderberoepsgericht, gemengd</i> oder <i>theoretisch</i>, oder eine Ausbildung mit vergleichbarem Niveau.</p>	

## 7. ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN

<p>Die sekundäre Berufsausbildung in den Niederlanden basiert auf Qualifikationsdossiers, die eine oder mehrere Qualifikationen enthalten. Die in Teil 3 und 4 aufgenommenen Informationen stammen direkt aus dem vom Kenntniszentrum erstellten Qualifikationsdossier. Das vollständige Qualifikationsdossier ist unter <a href="http://www.kwalificatiesmbo.nl">www.kwalificatiesmbo.nl</a> einsehbar, nur auf Niederländisch.</p> <p>Ergänzende Informationen, einschließlich einer Beschreibung des nationalen Qualifikationssystems, ist beim National Reference Point (NRP) für Berufsausbildung für die Niederlande erhältlich: <a href="http://www.nlgrp.nl">www.nlgrp.nl</a>.</p> <p>SBB ist vom Ministerium für Bildung, Kultur und Wissenschaft als NRP anerkannt.</p>
---

