



## 1. BEZEICHNUNG DES ZEUGNISSES (NL)

**Diploma Beroepsonderwijs**  
**Kwalificatie: Contactcenter medewerker**  
**Kwalificatiedossier: Commercieel medewerker**  
 In der Originalsprache

## 2. ÜBERSETZTE BEZEICHNUNG DES ZEUGNISSES (DE)

**Zeugnis über eine Berufsausbildung**  
**Qualifikation: Kontaktzentrumsmitarbeiter**  
**Qualifikationsdossier: Kaufmännischer Angestellter**  
 Diese Übersetzung besitzt keinen Rechtsstatus.

## 3. PROFIL DER FERTIGKEITEN UND KOMPETENZEN

Die wichtigsten Aufgaben eines Kontaktzentrumsmitarbeiters sind:

Kernaufgabe 1: Untersucht den Markt und erstellt Pläne

1.1 Sammelt Kunden-, Produkt- und Marktinformationen

Kernaufgabe 2: Handelt den gesamten Verkaufsprozess ab

2.1 Bereitet die gesamte Verkaufsabwicklung/das Verkaufsgespräch vor

2.2 Akquiriert Kunden und/oder Aufträge

2.3 Verkauft produktbezogen

Kernaufgabe 3: Baut Geschäftskontakte auf und pflegt diese

3.1 Signalisiert und bearbeitet Reklamationen

3.2 Unterhält aktiv Kundenkontakte

## 4. BERUFLICHE TÄTIGKEITSFELDER

Der Kontaktzentrumsmitarbeiter arbeitet sowohl im kommerziellen wie auch im nicht kommerziellen Bereich von einem Facility- oder Inhouse-Kontaktcenter aus und er hat eine Bürofunktion inne. Der Mitarbeiter arbeitet regelmäßig außerhalb der Bürozeiten, d. h. abends und am Wochenende.

## 5. AMTLICHE GRUNDLAGE DES ZEUGNISSES

**Bezeichnung und Status der ausstellenden Stelle**

Das Zeugnis über den Abschluss der Ausbildung ist von der Examenkommission der Ausbildungseinrichtung, an der die Ausbildung gemacht wurde, unterzeichnet.

**Name und Status der nationalen/regionalen Behörde, die für die Beglaubigung/Anerkennung des Abschlusszeugnisses zuständig ist**  
 Ministerium für Bildung, Kultur und Wissenschaft

**Niveau des Zeugnisses (national oder international)**

Qualifikationsniveau 3 der niederländischen Qualifikationsstruktur BVE

**Bewertungsskala/Bestehensregeln**

10 ausgezeichnet  
 9 sehr gut

**(\*) 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://www.europass.cedefop.europa.eu/>

© Europäische Gemeinschaften 2002 - Version 2010

5. AMTLICHE GRUNDLAGE DES ZEUGNISSES	
<p>Merkmale: beschäftigt sich nicht mehr ausschließlich mit der Ausführung eines eigenen Aufgabenpakets. Die Fachkraft kann sich vor Kollegen selbst verantworten und kontrolliert und begleitet die Arbeit anderer. Auch die Entwicklung von Vorgehensweisen in der Arbeitsvorbereitung gehört dazu. NLQF-Niveau 3 - EQF-Niveau 3 - ISCED 3C</p>	<p>8 gut 7 befriedigend 6 ausreichend 5 mangelhaft 4 ungenügend 3 sehr ungenügend 2 schlecht 1 sehr schlecht</p>
<p><b>Zugang zur nächsten Ausbildungsstufe/Berufen</b> Mit dem Abschluss Kontaktzentrumsmitarbeiter gibt es Aufstiegsmöglichkeiten zu Ausbildungen als Mittlere Führungskraft oder Spezialist (Qualifikationsniveau 4). Es kommen vor allem die Richtungen (Ausbildungen auf Niveau 4) (Junior-)Accountmanager, Niederlassungs-manager Großhandel, Exportmitarbeiter Innendienst, Exportmitarbeiter Außendienst, Mitarbeiter Marketing und Kommunikation sowie Kaufmännischer Mitarbeiter Bank- und Versicherungswesen in Betracht. Die vertikalen Laufbahnmöglichkeiten innerhalb des Kontaktzentrums selbst sind begrenzt: der Kontaktzentrumsmitarbeiter kann zum Teamleiter aufsteigen. Außerhalb des Kontaktzentrums gibt es auch Möglichkeiten für den Kontaktzentrumsmitarbeiter, vor allem in serviceorientierten und kaufmännischen Funktionen, wie eine kaufmännische Innendienstfunktion.</p>	<p><b>Internationale Abkommen</b> Der Beruf Kontaktzentrumsmitarbeiter ist in den Niederlanden nicht reglementiert. Die Ausbildung zu diesem Beruf auf Qualifikationsniveau 3 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): 90114 Die Ausbildung für diese Qualifikation wird ab dem 1. August 2008 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 (bbi). 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>3 Jahre (4800 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
------------------------------

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 Kennniszentrum erstellten Qualifikationsdossier. Das vollständige Qualifikationsdossier ist unter [www.kwalificatiesmbo.nl](http://www.kwalificatiesmbo.nl) einsehbar, nur auf Niederländisch.

Ergänzende Informationen, einschließlich einer Beschreibung des nationalen Qualifikationssystems, ist beim National Reference Point (NRP) für Berufsausbildung für die Niederlande erhältlich: [www.nlirp.nl](http://www.nlirp.nl)

SBB ist vom Ministerium für Bildung, Kultur und Wissenschaft als NRP anerkannt.