

## Presseauszug

in : Die Rheinpfalz, Ausgabe Ludwigshafen

vom : 03. Dezember 1998

# Kunden und Firmen wollen direkten Draht

„Muster-Call-Center“ in Kaiserslautern eingeweiht

► KAISERSLAUTERN (dpf). Erstmals in Rheinland-Pfalz bietet ein sogenanntes Muster-Call-Center in Kaiserslautern eine halbjährige Fortbildung zum neuen Berufsbild Telefon-Referent an.

Bei der offiziellen Einweihung der vom pfälzischen TÜV getragenen und vom Arbeitsamt Kaiserslautern finanzierten Einrichtung würdigten die Gastredner gestern nachmittag den innovativen Charakter des rund 1,1 Millionen Mark teuren Projekts.

24 ausgesuchte Kursteilnehmer absolvieren seit Oktober den Kurs, der sich jeweils zur Hälfte in Theorie und Praxis aufteilt. Im Praxisteil setzen die angehenden Telefon-Referenten reale Aufträge aus der Wirtschaft um.

Der rheinland-pfälzische Arbeitsminister Florian Gerster lobte diese „Form der wirtschaftsnahen Fortbildung“ als „Investition in Zukunftsberufe“. Die rheinland-pfälzische Landesregierung begleite aktiv den Wandel zur Dienstleistungsgesellschaft und unterstütze – wie im Lufthansa-

Call-Center Hahn – die Ansiedlung dieser neuartigen Betriebsform, sagte der Arbeitsminister.

Der Kaiserslauterer Arbeitsamtsdirektor Hanswilli Jung betonte, daß die Nachfrage nach qualifiziertem Personal zur telefonischen Abwicklung verschiedenster Dienstleistungen weit größer als das derzeitige Angebot sei. Insofern springe das Arbeitsamt gemeinsam mit dem Technischen Überwachungsverein und der am Projekt beteiligten Mannheimer Telefon-Marketingfirma TEMA auf einen „rasenden Konjunkturzug“ auf. Auch in Kaiserslautern würde sich der Strukturwandel hin zur Dienstleistung in sinkenden Arbeitslosenzahlen niederschlagen.

Roland Wutschig, Geschäftsführer des TÜV Pfalz, hob als Hausherr den anhaltenden Trend zur Telefon-Dienstleistung hervor. Immer mehr Kunden und Firmen setzten auf den „direkten Draht“, sagte Wutschig. Jedes zweite mittelständische Unternehmen würde in Zukunft mit „Call-Centern“ arbeiten.