

LEISTUNGSANGEBOT: Qualifizierung

Die Erweiterung oder Vertiefung beruflicher Kompetenzen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer zur Vorbereitung auf die Beschäftigung an einem konkreten Arbeitsplatz gehört bei vielen Beschäftigungspakten zum Leistungsangebot.

Die beruflichen Qualifizierungsmaßnahmen erfolgen grundsätzlich bedarfsorientiert und finden vielfach im Vorfeld der Arbeitsaufnahme statt. Es werden jedoch auch berufsbegleitende Qualifizierungsmaßnahmen im Unternehmen oder bei externen Bildungsträgern gefördert. Für den Integrationserfolg ist eine möglichst passgenaue Vorbereitung auf die Anforderungen der neuen Tätigkeit entscheidend. Die von vielen Beschäftigungspakten im Anschluss an die Integration fortgesetzte Betreuungsarbeit für die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird gerade von kleinen und mittleren Unternehmen positiv bewertet.

Azubi mit 50plus: offen und motiviert für neue Aufgaben

»Was die jüngeren Kollegen von mir lernen können? Ich denke, dass ich Ruhe und Gelassenheit weitergeben kann. Ich habe wieder eine Arbeit, die mir neue Möglichkeiten der Selbstbestimmung gibt.« Gisela Ruppert



GISELA RUPPERT, gelernte Industriekauffrau und Personalfachfrau, hat sich mit 51 Jahren noch einmal neu orientiert. Während ihrer dreijährigen Arbeitslosigkeit schrieb sie rund 400 Bewerbungen. Anfang 2006 kam sie zum Nürnberger Beschäftigungspakt *Pakt50 für Nürnberg*. Dort wurde ihr im Rahmen des Teilprojekts *JOBaktiv50+* eine Ausbildung zur „Servicefachkraft für Dialogmarketing“ vorgeschlagen.

GISELA RUPPERT stand der Callcenter-Tätigkeit zunächst skeptisch gegenüber. Dennoch sah sie die Qualifizierungsmaßnahme als neue Herausforderung.

12

DER ERSTE SCHRITT zur Qualifizierung war die Überprüfung der persönlichen Voraussetzungen für eine Callcenter-Tätigkeit. Hierbei wurde festgestellt, dass Gisela Ruppert auf Grund ihrer bisherigen Berufspraxis nicht nur den täglichen Umgang mit Menschen gewohnt war, sie verfügte auch über einen breiten kaufmännischen Hintergrund. Anschließend wurde Gisela Ruppert durch ein individuelles Training an die neue Tätigkeit herangeführt und mit Hilfe eines Coachings auf das bevorstehende Vorstellungsgespräch vorbereitet.

NACH DIESER VORLAUFPHASE stellte sich Gisela Ruppert in einem Gruppengespräch mit anderen Bewerberinnen und Bewerbern den Personalverantwortlichen verschiedener Unternehmen vor – mit Erfolg. Sie erhielt von einem Finanzdienstleister eine Einladung zum persönlichen Einzelgespräch

im Unternehmen und startete im März 2006 die neunmonatige Ausbildung. Drei Tage in der Woche arbeitete Gisela Ruppert in der Inbound-Kommunikation und beriet Privatkunden im Finanzdienstleistungsbereich. An den anderen zwei Tagen erwarb sie in den beruflichen Fortbildungszentren der Bayerischen Wirtschaft (bfz) Nürnberg praxisnah die theoretischen Kenntnisse für eine Tätigkeit im Dialogmarketing. Hierzu gehörten beispielsweise die Themengebiete Kundengewinnung und -betreuung, Kommunikationstraining, Projektmanagement für die Callcenter-Branche, Informations- und Kommunikationssysteme, Stressbewältigung sowie die Bereiche Wirtschaft und Sozialkunde.

BEREITS NACH WENIGEN Monaten hatte Gisela Ruppert die Verantwortlichen im Unternehmen von ihrem Engagement und ihrer Offenheit

Qualifizierungskonzept: Arbeitsgemeinschaft der Stadt Nürnberg „Pakt 50 für Nürnberg“

- Identifizierung und Nutzung des Arbeitsmarktpotenzials mit Hilfe eines Netzwerkes regionaler Unternehmen und Institutionen (CQN)
- Auswahl geeigneter Kandidaten sowie die Vorbereitung auf die Callcenter-Tätigkeit
- Organisation der Personalauswahl für die Unternehmen
- Durchführung der IHK-zertifizierten Ausbildung im Bereich Dialogmarketing
- Unterstützung bei der Einarbeitung in den Unternehmen

gegenüber neuen Aufgaben überzeugt, so dass ihr die Übernahme in ein Beschäftigungsverhältnis nach Ende der Ausbildung zugesichert wurde. Hoch motiviert bereitet sie sich derzeit auf die IHK-Abschlussprüfung zur „Servicefachkraft für Dialogmarketing“ im Mai und Juli 2007 vor. Dieser Abschluss wird ihr auch langfristig gute Möglichkeiten auf dem ersten Arbeitsmarkt sichern.