



# Grundsatz



**Dienstleistungsorientierung wächst meist mit der Lebenserfahrung. Die demographische Entwicklung sorgt damit für Erfahrungskompetenz.**

**Um diese Kompetenz zielgerichtet nutzen zu können und zugleich mit einer Perspektive zu versehen, qualifizieren wir Arbeitnehmer ab 50.**

**Das Ziel: die dauerhafte qualifizierte Beschäftigung in den Premium-Call Centern in Nürnberg und der Region.**



Projekt JOBaktiv50+ ist Teil der Bundesinitiative 50plus

# Menschen ab 50: gebraucht...



*... aber noch viel zu selten gefragt:*

- Nur 40% der Firmen beschäftigen Mitarbeiter über 50.
- Nur 40% der Menschen über 55 sind noch in Lohn und Brot.

# Das Konzept

## ➤ Chancen auch Langzeitarbeitslose ab 50

In Nürnberg sind rund 400 offene Stellen in Call Centern gemeldet, ungefähr noch einmal so viele dürften nicht gemeldet sein. Ständig kommen neue hinzu. Geeignete Mitarbeiter sind so rar, dass man nicht auf die Arbeitsmärkte der über 50jährigen verzichten kann.

Auch die Absatzmärkte altern. Mitarbeiter über 50 werden also auch gebraucht, um mit dem Kunden „auf einer Ohrenhöhe“ zu sprechen.



**multiphone**  
communication center

**FIRST DATA**  
International



**Cortal Consors**  
Ein Unternehmen der BNP PARIBAS



**KarstadtQuelle**  
Versicherungen

An

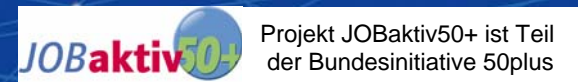


**d** defacto.call center

beteiligen  
sich inzwischen 13  
renommierte  
Nürnberger  
Unternehmen



**SIEMENS**



# Ausbildung für die 2. Lebenshälfte



**orientiert sich daran, was die Unternehmen wirklich brauchen.**

Die Mitgliedsunternehmen und Partner des CQN nutzen die Potenziale erfahrener Mitarbeiter.

Sie übertragen die neue Ausbildung zur **Servicefachkraft für Dialogmarketing** auf die Zielgruppe der 50jährigen

# Employability und Arbeitsplatz

➤ Innerhalb ca. 9 Monaten erhalten ALGII-Empfänger ab 50 eine Qualifikation, die sich an der Ausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing orientiert.

50 Praktikumsplätze haben die beteiligten Firmen zur Verfügung gestellt.

Am Ende des Praktikums warten sozialversicherungspflichtige Arbeitsplätze und eine nachhaltig verbesserte Employability auf die Teilnehmer!



# Wo geht die Reise hin?



# Das Konzept

## ➤ Auswahl vor dem Praktikum

Weil möglichst jedes Praktikum in ein Arbeitsverhältnis münden soll, gehen dem Praktikum die typischen Auswahlverfahren eines CC voraus.

Diese Auswahlverfahren münden üblicherweise in Einstellquoten  $< 10\%$ .

Einen erheblichen Teil der Vorauswahl nimmt die Projektgruppe den Firmen ab. Außerdem bereitet die Projektgruppe aussichtsreiche Bewerber auf das Praktikum vor.

# Ein paar Voraussetzungen

- Schriftsprache
- Mündliche Ausdrucksfähigkeit
- Aussprache
- Zuhören
- Hör-Verstehen
- Grundkenntnisse am PC und Fachausbildungen

# Die ersten Erfahrungen

- - Auswahl deutlich besser als erwartet (8 aus 70)
- Große Unterschiede bzgl. Erfahrungen und Motivation
- Sozialkompetenz und Motivation entscheidender Auswahlfaktor
- Vorqualifizierung und Begleitung durch das Praktikum erforderlich
- Neue Ansätze bezüglich Lehr-Inhalten und –Methoden sind nötig

**JOBaktiv**50+



*Customer  
Quality  
Network*

*Nürnberg und Region e.V.*