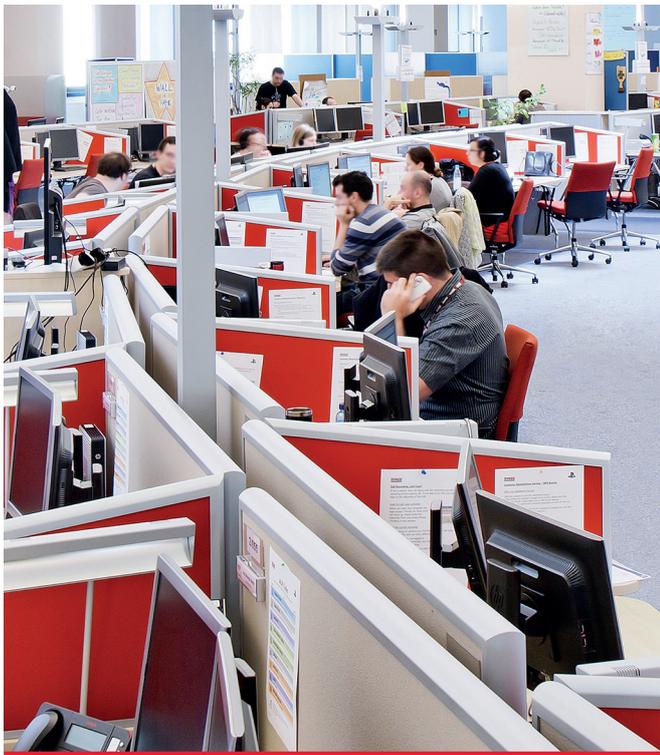


Dienstleistungswirtschaft in Berlin-Brandenburg Kundenservice, -kommunikation und Callcenter



Kompetenz in der Mitte Europas

Mit mehr als 240 Callcentern und 25.000 Beschäftigten gehört die Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg zu den führenden Callcenter-Standorten in Europa. Großes Entwicklungspotenzial ergibt sich vor allem aus der zentralen Lage der Region – inmitten Europas und mit kurzen Wegen sowohl nach Westeuropa als auch zu den Staaten Mittel- und Osteuropas. Mit fast 6 Millionen Einwohnern gehört das regionale Arbeitskraftpotenzial zu den größten Deutschlands. Die Preise für Büro und Gewerbeflächen liegen im Vergleich zu anderen Metropolenregionen unter dem Durchschnitt.

Exzellente Rahmenbedingungen

Die Hauptstadtregion punktet mit idealen Rahmenbedingungen - wie qualifizierten Fachkräften, günstigen und schnell verfügbaren Büroflächen und hervorragender Infrastruktur. Laut Forsa würden sich 92 Prozent der unternehmensnahen Dienstleister in der Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg erneut für diesen Standort entscheiden.

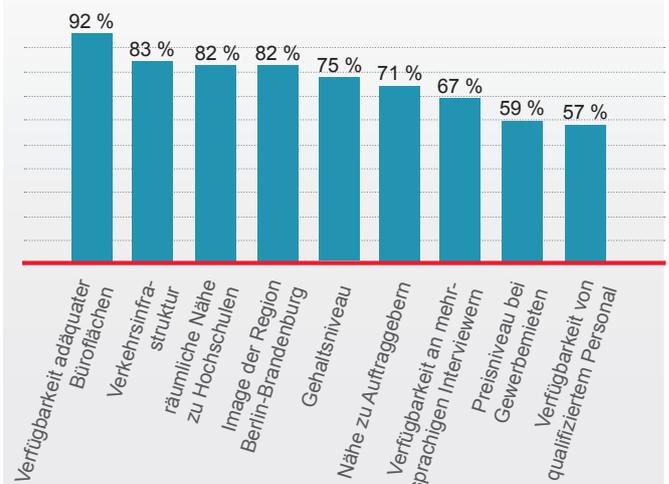
Großes Potenzial an Fachkräften

Eine weitere Stärke der Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg ist die große Zahl an qualifizierten Arbeitskräften. Für den Kundenservice finden Unternehmen hier Personal mit technischem und kaufmännischem Wissen sowie ausgeprägtem Branchen-Know-How in den Bereichen Telekommunikation, IT, E-Commerce, Touristik sowie im Finanzdienstleistungsbereich. Einzigartig ist die sprachliche Vielfalt: Menschen aus 186 Nationen leben heute in Berlin-Brandenburg. Fast alle erwerbstätigen Berliner (94 Prozent) sprechen mindestens eine Fremdsprache, mehr als 60 Prozent beherrschen sogar mehrere.

Beste Aus- und Weiterbildung

Die Industrie- und Handelskammern der Hauptstadtregion bieten die Ausbildungsberufe „Servicefachkraft für Dialogmarketing“ und „Kaufmann/-frau für Dialogmarketing“ an. Eine Vielzahl weiterer Akademien, Ausbildungsstätten und privater Träger qualifizieren Mitarbeiter für den Kundenservice.

Callcenter-Erhebung Berlin-Brandenburg:
Zentrale Standortargumente



Quelle: Callcenter-Erhebung Berlin-Brandenburg 2010 (Forsa)

Berlin-Brandenburg

Der ideale Standort für Ihr Unternehmen



„Auf der Suche nach einem neuen Standort für das 12. Booking.com Customer Service Center hat sich Berlin aufgrund der Sprachenvielfalt, seiner Internationalität und der guten Verkehrsanbindung zum zweiten Mal gegenüber London und Amsterdam bewährt. Diesmal in einer 1-a-Lage am Potsdamer Platz. In beiden Customer Service Centern sind bisher Mitarbeiter aus 54 Nationen beschäftigt. Eines haben alle gemeinsam: Die Firmensprache ist Englisch.“



Claudia Andersen
booking.com
Customer Service
Manager

Leitmessen und Kongresse

CCW: Europas größte internationale Kongressmesse für Callcenter Management und Customer Care findet jährlich im Estrel Convention Center Berlin statt.

www.ccw.eu

CC Vision und CCV Mitgliedertagung: Plattform für Branchenaustausch des wichtigsten Fachverbands der Callcenter Branche, Verleihung des Quality Awards an Unternehmen mit besonderen Leistungen.

www.callcenter-verband.de

Call Center Verband Deutschland e.V.

Der Bundesverband für die Callcenter Branche hat seinen Hauptsitz in Berlin und ist die Interessenvertretung für rund 350 Mitglieder aus den Bereichen Handel, Banken und Versicherungen sowie aus dem Industrie- und Dienstleistungssektor.

info@callcenter-verband.de
www.callcenter-verband.de

Erhebungen

Die „Befragung zur Fremdsprachenkompetenz 2013“ (Forsa) und die „Callcenter-Erhebung Berlin-Brandenburg 2010“ (Forsa) sind bei Berlin Partner für Wirtschaft und Technologie und der ZAB ZukunftsAgentur Brandenburg erhältlich.

Weitere Informationen

Die regionalen Wirtschaftsförderungsgesellschaften Berlin Partner für Wirtschaft und Technologie GmbH und die ZAB ZukunftsAgentur Brandenburg GmbH bieten Ihnen umfassende Unterstützung bei der Ansiedlung und Expansion Ihres Unternehmens.

www.businesslocationcenter.de | www.brandenburg-business-guide.de

Callcenter in Berlin und Brandenburg

- Amazon: www.amazon.de
- Arvato: www.arvato.com/de
- Avocis: www.avocis.com
- Booking.com: www.booking.com
- Berliner Volksbank: www.berliner-volksbank.de
- Bosch Communication: www.boschcommunicationcenter.com
- Competence Call Center: www.yourccc.com
- Deutsche Bahn: www.dbdialog.de
- Deutsche Bank: www.deutsche-bank.de
- Deutsche Post: www.dpscsc.de
- Direct Line: www.directline.de
- eBay: www.ebay.de
- Fujitsu: www.fujitsu.com/de
- Gothaer Schadenservice: www.gothaer.de
- Groupon: www.groupon.de
- Immobilien Scout GmbH: www.immobilienscout24.de
- Lufthansa Global Telesales: www.gts.de
- Panel Secreat GmbH: www.outfittery.de (Start-up-Preis 2012)
- Sellbytel: www.sellbytel.de
- Sitel: www.sitel.com
- Sky: www.sky.de/web/cms/de/kundencenter.jsp
- SNT: www.snt-ag.de
- Sykes: www.sykes.com
- TransGourmet Contact Center: www.transgourmet.de
- Walter Services: de.walterservices.com
- Zalando: www.zalando.de

und weitere

- Über 240 Callcenter mit mehr als **25.000** Beschäftigten
- **QUALIFIZIERTE** und gut ausgebildete Fachkräfte
- Internationale Muttersprachler aus **186** Nationen
- **94** Prozent der erwerbstätigen Berliner sprechen mindestens eine Fremdsprache
- **PREISWERTE** Büro- und Gewerbeflächen in allen Lagen
- Gute Erreichbarkeit durch **HERVORRAGENDE** Verkehrsinfrastruktur und ÖPNV mit 24 Stunden-Betrieb
- Eines der **GRÖSSTEN** und modernsten Telekommunikationsnetze Europas
- **HOHE** Lebensqualität in der Kulturmétropole und im attraktiven Umland



Ansprechpartner:

Birgit Plein
Tel.: +49 30 46302-449
birgit.plein@berlin-partner.de

Marion Messmer
Tel.: +49 30 46302-344
marion.messmer@berlin-partner.de



Ansprechpartner:

Ronny Böhme
Tel.: +49 331 660-3163
ronny.boehme@zab-brandenburg.de