

La Sarre : un site pour les call-centers

Tandis que d'autres ont fait l'histoire,
nous construisons l'avenir !



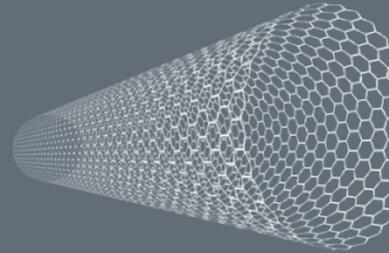
DES BRANCHES FORTES EN PLEINE EXPANSION

Tous les signes pointent en direction de la réussite : position, infrastructures, rapport qualité-prix de l'immobilier et des surfaces, disponibilité du personnel qualifié ou soutien politique, en Sarre les investisseurs trouvent des conditions optimales.

Il n'est donc pas étonnant que les branches industrielles et d'avenir prospèrent ici.

La Sarre est le troisième site automobile en Allemagne, fait partie des meilleurs sites de recherche en informatique en Europe et est un pionnier de la nanotechnologie.

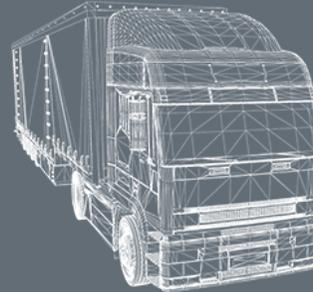
Nano-technologie



Génie médical



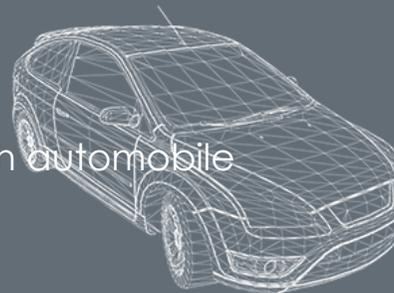
Logistique



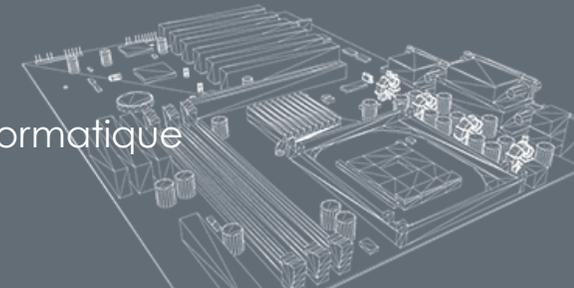
Call centers



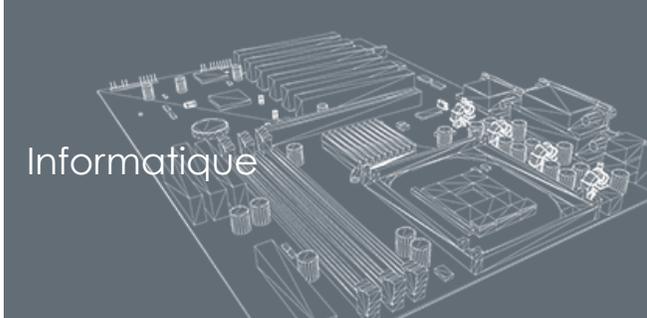
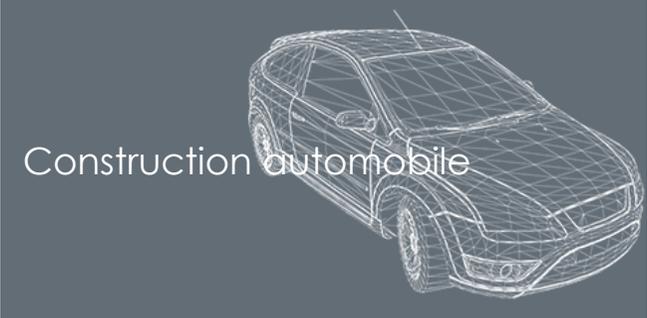
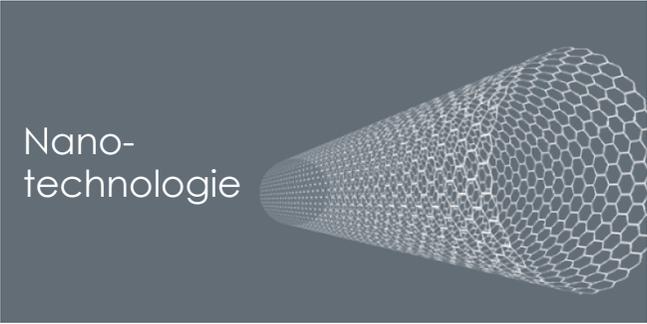
Construction automobile



Informatique



DES BRANCHES FORTES EN PLEINE EXPANSION



DES CONDITIONS EXCEPTIONNELLES POUR LES CALL-CENTERS

D'un guichet unique à la réussite : En Sarre, le secteur des call-centers et centres de service trouve des solutions sur mesure depuis déjà 20 ans.

- Aide à la recherche de locaux voire mise à disposition (par la société Saarland Bau und Boden Projektgesellschaft mbH, SBB)
- Établissement de contact avec tous les décideurs importants tels que les ministères, les agences allemande et française pour l'emploi, les organismes de formation, les prestataires de services
- Personnel qualifié grâce à d'excellentes opportunités de formation initiale et continue adaptées au secteur
- La Sarre est une référence. CallCenter Akademie Saarland développe de nombreux « certificats de droit public » demandés et utilisés dans l'ensemble du pays pour la qualification des employés
- Taux de fluctuation faible des employés du secteur des call-centers par rapport aux autres Länder
- Proximité avec la France permettant de trouver facilement des employés francophones



CALL CENTERS IMPLANTÉS (SÉLECTION)

Le développement positif de ce secteur dans la région est sans aucun doute une preuve du succès de la stratégie de la gwSaar et de la Sarre :

Les instruments adaptés sur mesure dont disposent le Ministère de l'économie et la Société de promotion économique de la Sarre pour l'implantation d'entreprises, en association avec des partenaires issus d'entreprises et des Chambres, comptent notamment la collaboration ciblée avec les organismes de qualification.

40 entreprises
4 000 salariés

ENTREPRISES DÉJÀ CONVAINCUES (SÉLECTION) :

	Nom	Site :	Activité
	Adler Vertriebs GmbH & Co. Werbegegenstände KG	Sarrebruck	Centre de service marketing – articles publicitaires
	Arvato direct services Eiweiler GmbH	Eiweiler	Call-center – Services
	Cosmos Finanzservice GmbH	Sarrebruck	Centre de service pour les assurés
	energis GmbH	Illingen	Marché de l'énergie
	Fröhlich und Walter GmbH	Sarrebruck	Service clients – accessoires informatiques
	Lands' End GmbH	Mettlach	Centre de service pour les clients de vente par correspondance
	Mercedes-Benz Bank AG Centre service clients	Sarrebruck	Centre de services pour leasing / financement / assurance, investissements financiers pour clients privés et professionnels
	Otto Call Center (Otto GmbH & Co.KG)	Sarrebruck	Call-center – Services
	Pluscard GmbH	Sarrebruck	Gestion de cartes de crédit

ENTREPRISES DÉJÀ CONVAINCUES (SÉLECTION) :

	Nom	Site :	Activité
	Saarbrücker Media Verkaufsgesellschaft mbH	Sarrebruck	Prestataire de services dans le secteur des éditions
	SAR. Agentur GmbH & Co. KG	Sarrebruck	Agence, édition, publicité économique
	Service Planet GmbH	Sarrebruck	Service après-vente – appareils électriques et électroniques
	Sparda – Telefonservice GmbH & Co. KG	St. Ingbert	Appels entrants, sortants, marketing direct, formation & coaching
	Telcon Gesellschaft für Telefonmarketing & Consulting mbH	Sarrebruck	Call-center – Services
	Teleperformance Deutschland	Homburg	CRM & services de centre de contact
	UKV Union Krankenversicherung AG	Sarrebruck	Centre de service pour les assurés
	Victor's Unternehmensgruppe	Sarrebruck	Ligne d'assistance pour l'Allemagne entière, établissements pour seniors, hôtels
	ZWF Digitale Informations-Technologie GmbH	Sarrebruck	Ligne d'assistance informatique

IHK– POSSIBILITÉS DE CERTIFICATION

Qualifications Management	Centre de services Responsable* (210 UF)		Centre de services Responsable santé* (200 UF)		
Qualifications spéciales	Formateur call-center* Formateur junior* (200 UF)	Coach communication* (54 UF)	Centre de services Contrôleur* (74 UF)	en entreprise Conseiller santé* (76 UF)	Compétence pour la conduite d'en pour les conseillers RH* (70 UF)
Qualifications avancées	Responsable d'équipe call-center (210 UF)				
Qualifications de base	Agent de call-center (210 UF)		Conseiller clients* (76 UF)		

*Ces séminaires ont été mis au point par la CallCenter Akademie Saarland en coopération avec la Chambre de commerce et d'industrie de la Sarre (IHK)

UF = unité de formation (45 minutes)

ÉTROITE COOPÉRATION ENTRE LES ORGANISMES DE FORMATION ET L'ÉCONOMIE

Hochschule für
Technik und Wirtschaft
des Saarlandes
University of Applied Sciences

HTW

CallCenterAkademie
Saarland



- Coursus d'études par alternance « Service Center Management »
- Enseignement conçu par des professeurs d'établissements d'enseignement supérieur et des acteurs expérimentés du secteur
- Coopération avec la Chambre de commerce et d'industrie de la Sarre : élaboration et mise en œuvre de certificats de qualification nationaux pour les centres de service
- Coopération internationale, par exemple qualifications pour la Chambre de commerce de Nancy
- Coopérations d'entreprises

www.htw-saarland.de

www.callcenterakademie-saar.de

CONTACT

gwSaar
Gesellschaft für Wirtschaftsförderung Saar mbH

ATRIUM Haus der Wirtschaftsförderung
Franz-Josef-Röder-Straße 17
66119 Sarrebruck

Téléphone : +49-681-9965-400

Télécopie : +49-681-9965-444

Courriel : info@invest-in-saarland.com

Internet : www.invest-in-saarland.com

Votre interlocuteur à la gwSaar

Dieter Conzelmann
+49-681-9965-454
conzelmann@invest-in-saarland.com

