



Dienstleistungswirtschaft in der Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg

Innovative Dienstleistungen in der Hauptstadtregion

Mit 2,3 Millionen Erwerbstätigen hat sich die Region Berlin-Brandenburg als wichtiger europäischer Standort für Dienstleistungen etabliert. Die Dienstleistungswirtschaft bildet mit Abstand den größten Beschäftigungssektor. Die Bandbreite reicht von Unternehmens-, Bildungs- und Personaldienstleistungen über Finanz- und Tourismusdienstleistungen bis hin zum Handel. Immer mehr zukunftsorientierte Unternehmen kommen in den schnell wachsenden Metropolenraum, um von hier aus unternehmensorientierte Services anzubieten.

» Großes Potenzial an Fachkräften

Berlin-Brandenburg zieht Talente an und bildet Talente aus. Fast 6 Millionen Menschen leben in der Region, davon kommen über 500.000 aus 186 verschiedenen Nationen. Sie bringen nicht nur Internationalität hierher, sondern auch kulturelle Vielfalt. 94 Prozent der erwerbstätigen Berliner verfügen über Fremdsprachenkenntnisse, mehr als 60 Prozent sprechen sogar mehr als zwei Sprachen. Hinzu kommt eine überdurchschnittlich hohe fachliche Qualifikation insbesondere der vielen jungen Menschen in der Region. An den mehr als 50 öffentlichen und privaten Hochschulen in Berlin und Brandenburg sind mehr als 215.000 Studenten eingeschrieben. Zudem ist die Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg ein Hotspot der digitalen Wirtschaft mit großem Potenzial an Fachkräften aus IT, Telekommunikation und E-Commerce.

» Zentral und gut erreichbar

Kurze Wege und hervorragende Verbindungen: Über das exzellent ausgebaute Autobahn- und Schienennetz sowie die internationalen Flugverbindungen der Hauptstadtregion lassen sich sämtliche Ziele innerhalb Europas schnell erreichen. Das macht Berlin-Brandenburg zum europäischen Verkehrsknotenpunkt. Bundesweit einmalig ist der öffentliche Personennahverkehr: Regionalzüge, U- und S-Bahnen, Busse und Straßenbahnen fahren innerhalb der Region flächendeckend und zuverlässig – rund um die Uhr.

» Attraktiv zum Leben und Arbeiten

Berlin-Brandenburg zählt zu den beliebtesten Regionen Europas, der ideale Ort zum Leben und Arbeiten, besonders attraktiv für Fach- und Führungskräfte aus aller Welt. Das liegt sowohl an den im nationalen und internationalen Vergleich günstigen Lebenshaltungskosten als auch am familienfreundlichen Umfeld. Einzigartig ist das breite kulturelle Angebot mit zahlreichen historischen und architektonischen Sehenswürdigkeiten, über 800 Museen und Galerien sowie mehr als 200 Bühnen. Die vielen sportlichen und kulturellen Großveranstaltungen locken jedes Jahr Menschen aus aller Welt in die Hauptstadtregion.

» Hervorragende Bedingungen

In Berlin-Brandenburg gibt es eine Vielzahl flexibel nutzbarer und modern ausgestatteter Büro- und Gewerbeimmobilien. In Berlin finden sich auch in zentraler Lage schnell verfügbare, attraktive Objekte in teilweise außergewöhnlichem Ambiente. Mit über 18 Millionen Quadratmetern verfügt die Stadt über den zweitgrößten Büromarkt Deutschlands. Brandenburg bietet Unternehmen über 700 Gewerbe-, Industrie- und Bürostandorte in allen Lagen und erhebt durchschnittlich die geringsten Gewerbesteuern Deutschlands.

Flugzeiten von Berlin-Brandenburg in die Hauptstädte Europas



Der richtige Standort für Ihr Unternehmen

- » wachstumsstarke Wirtschaftsregion mit 2,3 Millionen Erwerbstätigen in der Dienstleistungswirtschaft
- » großer Konsumentenmarkt mit fast 6 Millionen Einwohnern
- » zentrale Lage im Herzen Europas mit hervorragender Verkehrsinfrastruktur
- » Nähe zu den Entscheidungsträgern, hohe Dichte an Verbänden, Institutionen und Netzwerken
- » hohes Potenzial an qualifizierten Fachkräften mit Fremdsprachenkompetenz
- » größter Universitätsstandort Deutschlands
- » günstige Büro- und Gewerbeflächen
- » eines der größten und modernsten Telekommunikationsnetze Europas
- » hohe Lebensqualität bei günstigen Lebenshaltungskosten und vielfältigem Kulturangebot

Unser Service für Sie

Die regionalen Wirtschaftsförderungsgesellschaften Berlin Partner für Wirtschaft und Technologie und die ZAB ZukunftsAgentur Brandenburg bieten Ihnen umfassende Unterstützung.

- » **Brancheninformationen:** Wir geben Ihnen mit unseren Publikationen und Internetportalen einen Überblick zu den Unternehmen und Einrichtungen der Wachstumsbranchen der Hauptstadtregion.
- » **Immobilienervice:** Wir finden die geeignete Immobilie für Ihren spezifischen Bedarf.
- » **Personalrekrutierung:** Wir unterstützen Sie bei der Suche nach Fach- und Führungskräften.
- » **Finanzierung:** Wir informieren zu öffentlichen Förderprogrammen und zeigen Ihnen Finanzierungswege auf.
- » **Vernetzung:** Wir bieten Ihnen Plattformen für einen branchenspezifischen und branchenübergreifenden Austausch in unseren Netzwerken.
- » **Behördenservice:** Wir helfen Ihnen bei allen Formalitäten und Genehmigungsfragen.
- » **EU-Service:** Wir unterstützen Sie bei europäischen Kooperationen im Rahmen des Enterprise Europe Networks.
- » **Internationalisierung:** Wir organisieren Informations- und Gemeinschaftsstände auf internationalen Messen.
- » **Technologietransfer:** Wir bringen Partner aus Wirtschaft und Wissenschaft zusammen, um mit frischem Know-how Produkte und Prozesse zu verbessern.

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

Herausgeber:

Berlin Partner für Wirtschaft und Technologie GmbH
in Kooperation mit der ZAB ZukunftsAgentur
Brandenburg GmbH im Auftrag der
Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und
Forschung Berlin und des Ministeriums für
Wirtschaft und Energie des Landes Brandenburg.

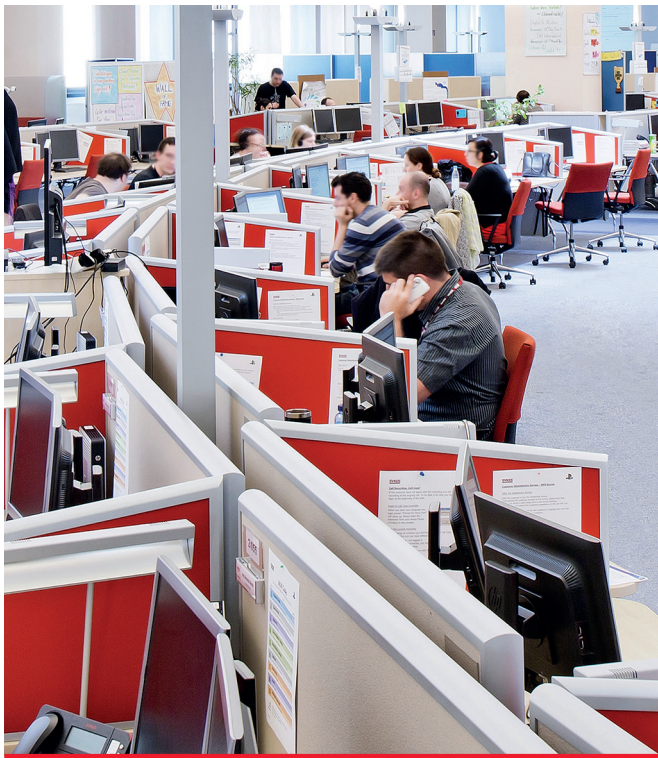


Berlin Partner für Wirtschaft und Technologie GmbH
Fasanenstraße 85 | 10623 Berlin
Tel.: +49 30 46302-500
info@berlin-partner.de
www.berlin-partner.de



ZAB ZukunftsAgentur Brandenburg GmbH
Steinstraße 104-106 | 14480 Potsdam
Tel.: + 49 331 660-3000 | Fax +49 331 660-3840
info@zab-brandenburg.de
www.zab-brandenburg.de

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.

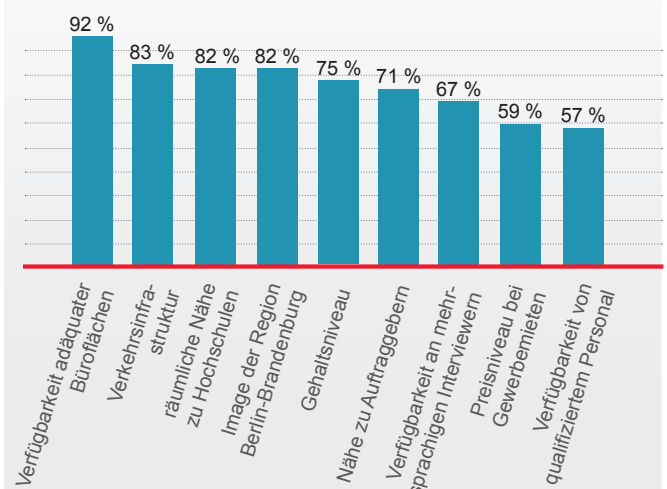
Großes Potenzial an Fachkräften

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