

# Dialogmarketing Servicemitarbeiter (m/w)

## Seminartermin

07.09.2009 - 30.10.2009

Maßnahme-Nr.: 962-6040-09

## Kursinhalte

### EDV Standard

### Allgemeine Kommunikation

### Fachliche Kommunikation

### Marketing Mix u. Rolle der Call Center

### Recht im Call Center Betrieb

### Das Call Center und seine Technik

### e-commerce/ Elektronischer Handel

### Zeitmanagement

### Stressmanagement

### Motivation

### Praktische Übungen im Trainingscenter

## Zielgruppe und Bewerbungsverfahren

Zielgruppe sind Menschen mit und ohne Berufsausbildung. Es gibt keine Alterseinschränkung und i. d. R. auch keine spezifischen Anforderungen an das Erscheinungsbild (arbeitgeberabhängig). D.h. die Zielgruppe ist in dieser Branche extrem breit gefächert. Die Mitarbeiter müssen grundsätzlich motiviert sein bzw. das Potenzial für eine Motivation und Bereitschaft zur Weiterentwicklung mitbringen. Wichtig ist darüber hinaus die Sprach- und Ausdruckskompetenz, die Dienstleistungsbereitschaft / Kundenorientierung.

## Abschluss und Berufsperspektiven

In der Inbound-Funktion übernehmen Call Center AgentInnen von außen hereinkommende Telefongespräche und beantworten die Kundenanfragen (Auskünfte, Reklamationen etc.) oder leiten sie gegebenenfalls elektronisch zur weiteren Bearbeitung weiter.

date up education GmbH

Zimmerstraße 26/27

10969 Berlin

Hotline +49(0)800 8811889

info@date-up.com

www.date-up.com

Wir freuen uns auf Ihren Kontakt!

In der Outbound-Funktion rufen Call Center-AgentInnen KundInnen aktiv an. Dies kann Telefonakquisition (z.B. für Versicherungen, Bausparkassen, Werbeaktionen des Handels etc.), aber auch andere Aufgaben umfassen, wie z.B. Weckdienste, Benachrichtigungsdienste, Meinungsumfragen etc. Oft gehören auch Kundenkontakt und Korrespondenz via E-Mail und Post zu ihren Aufgaben.

### **Finanzielle Förderung**

date up als Weiterbildungsanbieter und alle Maßnahmen sind durch den Germanische Lloyd Certification GmbH nach AZW zertifiziert. Liegen die individuellen Voraussetzungen vor, können die Lehrgangsgebühren von der Bundesagentur für Arbeit, der ARGE oder andere Kostenträger wie z.B. der Berufsförderungsdienst der Bundeswehr (BFD), die Berufsgenossenschaften oder die Rentenversicherungsträger (LVA, BfA) übernommen werden. Sprechen Sie uns an, wir beraten Sie gerne.

### **Kursdaten**

Kursart: Vollzeit

Kurszeiten: Montag – Freitag von 8:00 bis 16:00Uhr

Unterrichtsdauer: 2 Monate

Termine: Weitere Termine auf Anfrage!



**BILDUNGS-  
PARTNER**

