

Dialogmarketing Servicemitarbeiter (m/w)

Seminartermin

30.11.2009 - 02.02.2010

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!

Geförderte
Weiterbildung

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

Liegen die individuellen Voraussetzungen vor, können die Kursgebühren von der Bundesagentur für Arbeit, der ARGE oder anderen Kostenträgern wie z. B. dem Berufsförderungsdienst der Bundeswehr (BFD), den 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 16:00 Uhr

Unterrichtsdauer: 2 Monate

Termine: Weitere Termine auf Anfrage!



**BILDUNGS-
PARTNER**

