

Projektdauer

FbW

• Dauer

Das Projekt dauert 20 Wochen (inkl. 10 Wochen Praktikum) und findet als Gruppenkurs statt.

• Unterrichtszeiten

Montags bis freitags von 8.15 bis 15.15 Uhr (Vollzeit)

• Abschluss

TIP-Zertifikat (bei bestandener Prüfung Berechtigung zur Teilnahme an TQ2)

Wie können Sie teilnehmen?

Sprechen Sie mit Ihrem zuständigen Arbeitsvermittler. Er legt mit Ihnen gemeinsam den Start für das Projekt fest und händigt Ihnen einen BGS (Bildungsgutschein) aus.

Damit kommen Sie zu uns. Gemeinsam werden wir an Ihrer beruflichen Integration arbeiten. Wir freuen uns auf Sie!

Termine/Notizen

TIP

... ist seit über 20 Jahren erfolgreich in der Weiterbildung und Vermittlung tätig. Hauptsitz unseres Unternehmens ist Mönchengladbach.

Aufgrund unserer langjährigen Erfahrung verfügen wir über umfangreiche Kenntnisse im Bereich der Beratung und der daraus resultierenden Vermittlung in eine Ausbildung oder in eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung.



Kontakt

TIP Team für innovative Präsentation GmbH
4. Etage, Bismarckplatz 1-4
(Eingang Ecke Bismarckplatz/Lüpertzender Str.)
41061 Mönchengladbach

Telefon 02161 567 06 - 11
Fax 02161 567 06 - 19
eMail verwaltung@tip-team.de

www.tip-team.de



 facebook.com/tip.arbeitsvermittlung

 instagram.com/tipteam

 WhatsApp +49 176 43840193

FbW

Für eine nachhaltige Integration.

TEILQUALIFIZIERUNG 1 „Kunden betreuen“



für den Beruf der Servicefachkraft für

  **DIALOG
MARKETING**

ausgeführt durch

TIP  team für
innovative präsentation gmbh

Das Projekt.

FbW

Immer mehr Unternehmen lagern ihren Kundenservice aus und beauftragen damit Callcenter.

Die von den Mitarbeiter:innen geforderten Fähigkeiten liegen nicht allein im Telefonieren, sondern auch im Dialog über andere Medien z.B. Fax, E-Mails, Internet- und Mobilfunkanwendungen. Jede Servicekraft in der Callcenter Branche ist zudem Repräsentant eines Unternehmens.

Ziel des Projektes ist es, die Teilnehmer:innen grundlegend auf eine Tätigkeit in einem Callcenter vorzubereiten.

Gerade für Quereinsteiger und gering Qualifizierte bietet die Branche gute Einstiegsmöglichkeiten in eine nachhaltige sozialversicherungspflichtige Beschäftigung an einem modernen Arbeitsplatz.

Zielgruppe.

Unser Projekt richtet sich an alle leistungsberechtigten Personen der Rechtskreise SGB II und SGB III.

Sie sollten kommunikativ, serviceorientiert und belastbar sein. Grundlegende EDV- und Deutschkenntnisse (auf B2-Niveau) sowie eine gute und deutliche Aussprache setzen wir voraus.

Wir für Sie.

Wir arbeiten in dem Bewusstsein, dass unsere Zusammenarbeit mit den Teilnehmer:innen eine sensible Angelegenheit ist, die sorgsam und verantwortungsbewussten Umgang mit dem jeweiligen Anliegen erfordert.

Im Vordergrund unserer Tätigkeit steht immer die persönliche und fachgerechte Betreuung der Teilnehmer:innen.

DIALOG MARKETING

Die Inhalte.

Die Teilqualifizierung 1 **Kunden betreuen** bildet die Grundlage aller anderen Teilqualifikationen des Berufsbildes **Servicefachkraft für Dialogmarketing**:

Vor-/Nachbereitung von Servicetätigkeiten

Einrichtung & Aufräumen des Arbeitsplatzes • An-/Abmeldung vom System • Vermeidung von Sicherheits- und Gesundheitsrisiken • Zeitmanagement

Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Gesprächen zur Kundenbetreuung

Kommunikationsanlagen, -medien und IT-Lösungen • Gespräche führen, steuern und dokumentieren • Daten abgleichen, pflegen und dokumentieren • Wissensmedien nutzen • Sicherheitsaspekte • Schutzmaßnahmen • Office-Applikationen (Tabellenkalkulationen, Textverarbeitung, Datenbank)

Schriftliche Abwicklung der Kommunikation

selbstständige Abwicklung der schriftlichen Kommunikation unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben

Reflexion der Qualität

Verfahren und Instrumente des Qualitätsmanagements • Reflexion Gesprächsverläufe • Kennzahlen, Einflussfaktoren • Verbesserung der Gesprächsqualität

Erkennen und Bewältigen von Belastungen/Störungen

verschiedene Kundentypen • Bewältigung von Verständigungsschwierigkeiten • Störungen im Prozess erkennen • Maßnahmen ergreifen

TEILQUALIFIZIERUNG 1
„Kunden betreuen“



Praktikum (10 Wochen)

angeleitete praktische Lern-/Übungsphasen im betrieblichen Arbeitskontext • voll ausgestatteter Praktikumsplatz in einem Unternehmen/einer Ausbildungsfirma

TIP  team für
innovative präsentation gmbh