

Umschulung - Flexibilität, die sich bezahlt macht

Sehr viele Menschen wechseln heute mehr als einmal den Beruf, um den veränderten Anforderungen am Arbeitsmarkt gerecht zu werden.

Die Umschulung zum/zur Kaufmann/-frau für Dialogmarketing mit der its Gruppe ist dafür eine richtige und gute Entscheidung.

Denn unsere Dozenten sind nicht nur erfahrene Fach- und Führungskräfte aus der Wirtschaft, sie verfügen auch über eine lange Erfahrung in der Fort- und Weiterbildung. Darüber hinaus sind sie ehrenamtliche Mitglieder in diversen Prüfungsausschüssen.

Wir freuen uns darauf, Sie auf Ihrem Weg in Ihren neuen zukunftssicheren Beruf zu begleiten und Sie nach Kräften zu unterstützen.

Also zögern Sie nicht!
Rufen Sie uns
unverbindlich an:

0203 2986703-0

Wir beraten Sie gerne.



its

HAUPTSITZ

Bismarckstr. 142
47057 Duisburg

SCHULUNGSCENTER

Duissernplatz 15
47051 Duisburg

Tel. 0203 2986703-0
Fax 0203 2986703-14

contact@its-bildung.de
www.its-bildung.de

Version 02.2022

**KAUFMANN/-FRAU FÜR
DIALOGMARKETING**

UMSCHULUNG
START: AUF ANFRAGE



its
ist Bildung!

its
ist Bildung!

UMSCHULUNG**KAUFMANN/-FRAU FÜR DIALOGMARKETING****Start:** auf Anfrage**Dauer:** 24 Monate inkl. 6 Monate Praktikum

Bildungsziel:	Kaufmann/-frau für Dialogmarketing
Bildungsart:	Umschulung
Unterrichtsform:	Vollzeit
Unterrichtszeiten:	Mo.-Fr.: 8:00 - 15:00 Uhr
Zielgruppe:	Arbeitslose, Arbeitssuchende, Rehabilitanden
Zugangsvoraussetzungen:	<ul style="list-style-type: none"> • Bildungsgutschein (Anfrage beim zuständigen Arbeitsberater/Rehabberater) • Persönliche Eignung • Gewünscht: mindestens Hauptschulabschluss • Bildschirmtauglichkeit
Kosten/ Gebühren:	Komplettfinanzierung durch die Bundesagentur für Arbeit, Job-Center oder andere Kostenträger möglich
Abschluss:	Prüfungszeugnis gemäß §37 Berufsbildungsgesetz (BBiG)
Prüfende Stelle:	Industrie- und Handelskammer

Kaufleute für Dialogmarketing steuern Aufträge, die für Industrie-, Handels- oder Dienstleistungsunternehmen von Service-, Call- oder Contact-Centern durchgeführt werden. Dazu konzipieren Sie Kampagnen und Projekte. Die Projektabwicklung organisieren sie betriebswirtschaftlich. Darüber hinaus wählen sie das erforderliche Personal aus und unterweisen es. Sie wirken dabei mit, Angebote für Dienstleistungen zu gestalten und Verträge abzuschließen. Zudem bearbeiten sie Anfragen, Aufträge oder Reklamationen und sind in Vertrieb und Marketing tätig. Kundengewinnung, -betreuung und -bindung fallen ebenfalls in ihren Aufgabenbereich. Sie beraten Kunden z.B. am Telefon, via Chatting oder Co-Browsing und bieten ihnen kundenspezifische Problemlösungen an.

LERNINHALTE**Kundengewinnung, -betreuung und -bindung**

- Kommunikation und Korrespondenz mit Kunden und Auftraggebern mittels Informations- und Kommunikationssystemen (Telefon, Fax, E-Mail, spezielle Software, Netze und Dienste)
- Kundenberatung u.a. am Telefon, via Chatting oder Co-Browsing, Anbieten kundenspezifischer Problemlösungen unter Einsatz verschiedener Gesprächstechniken
- Termindisposition
- Bearbeitung von Anfragen und Aufträgen (Inbound-Gespräche)
- Beschwerde- und Reklamationsmanagement

Personalplanung

- Bewerbervorauswahl
- Mitarbeit an der Teambildung
- Einführen neuer Mitarbeiter/-innen
- Erstellen von Schichtplänen für den Personaleinsatz
- Organisation und Durchführung von Schulungen

Kaufmännische Tätigkeiten

- Kosten- und Leistungsrechnung: z. B. Überwachen von Kosten, Kalkulation von Leistungen
- Controlling; Ermittlung branchenspezifischer Kennzahlen mithilfe von betrieblichen Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumenten, Auswertung von Statistiken
- Betriebswirtschaftliche Steuerung der Projektabwicklung
- Angebotskalkulation

Marketing und Vertrieb

- Marktbeobachtung
- Vergleich von Dienstleistungen, Mitwirkung bei der Gestaltung und Vermarktung von Dienstleistungsangeboten
- Angebotserstellung, Vertragsabschlüsse
- Mitwirken an der Planung und Durchführung von Marketingmaßnahmen