

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 zur Servicefachkraft 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

**SERVICEFACHKRAFT FÜR
DIALOGMARKETING**

UMSCHULUNG
START: AUF ANFRAGE



its
ist Bildung!

its
ist Bildung!

UMSCHULUNG**SERVICEFACHKRAFT FÜR DIALOGMARKETING****Start:** auf Anfrage**Dauer:** 16 Monate inkl. 3 Monate Praktikum

Bildungsziel:	Servicefachkraft 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/Rehaberater) • 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

Servicefachkräfte für Dialogmarketing kommunizieren und korrespondieren in Call-Centern oder Kunden- und Service-Centern größerer Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen mit Auftraggebern und Kunden. Sie verkaufen Produkte oder Dienstleistungen und bearbeiten Anfragen, Aufträge oder Reklamationen. Im Outbound nehmen sie selbst Kontakt zu potentiellen Kunden und Interessenten auf. Sie nutzen IT-Systeme, indem sie z. B. E-Mails schreiben und versenden oder die Kundendatenbank pflegen.

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

Projektbearbeitung

- Mitwirken an der Vorbereitung von Projekten
- Durchführen von Projekte im Team
- Dokumentation von Ergebnissen
- Berücksichtigen für das Projektcontrolling spezifischer Kennzahlen und Steuerungsgrößen

Präsentation und Verkauf von Produkten und Dienstleistungen**Arbeiten mit Datenbanken, Datenpflege und -sicherung****Beachten von Rechts-, Datenschutz- und Sicherheitsvorschriften**

Diese Unterrichtsschwerpunkte werden durch zahlreiche weitere Themen ergänzt.