

Servicefachkraft für Dialogmarketing



Vorbereitung auf die Externenprüfung der IHK

berufsbegleitend

com!n
genius

Ihr Partner für Weiterbildung



Wir machen Sie fit für den IHK- Berufsabschluss!

Für bereits **berufserfahrene Personen** bieten wir spezielle Fortbildungen, die Sie auf die Prüfung zu einem IHK-Abschluss vorbereiten. Der Lehrgang baut dabei auf Ihrem vorhandenen Wissen und Ihren praktischen Erfahrungen in einem Berufsbereich auf.



Was sind Ihre Vorteile?

Trotz vorliegender berufspraktischer Erfahrungen kann – insbesondere bei einem Arbeitgeberwechsel oder einem (Wieder-) Einstieg in den Arbeitsmarkt – das Fehlen eines anerkannten Qualifikationsnachweises ein wesentliches Hemmnis sein. Ohne Lernunterstützung sowie die zusätzliche Vermittlung aktuellen Branchenwissens durch erfahrene Dozenten ist für viele allerdings der nachträgliche Erwerb eines Kammerabschlusses schwierig.

Durch die Teilnahme an dem kompakten Fortbildungskurs

- + erhalten Sie gezielte Unterstützung bei der Prüfungsvorbereitung
- + können Sie Ihre bestehenden Kenntnisse und Fähigkeiten arbeitsmarktrelevant aktualisieren und erweitern
- + wird Ihre weitere Berufswegeplanung durch den Erwerb eines nachvollziehbaren Qualifikationsnachweises erheblich erleichtert

Ihr Kontakt

info@comin-genius.de

Was bringen Sie mit?

Vor Beginn des Lehrgangs klären wir mit Ihnen gemeinsam Ihre Zulassungsmöglichkeit zur Prüfung bei der zuständigen IHK.

Folgende **formale Zugangsvoraussetzungen** müssen hierfür erfüllt sein:

- + Einschlägige und nachgewiesene hauptberufliche Tätigkeit von mindestens drei Jahren bzw. entsprechend längere Teilzeitbeschäftigung im Tätigkeitsbereich Call Center Agents
- + Bewerbungsgespräch in der ComIn Genius GmbH

Persönlich sollten Sie sich in diesem Profil wiederfinden:

- + Mündliches und schriftliches Ausdrucksvermögen
- + Konzentrationsfähigkeit (z.B. Durchführen von Telefoninterviews unter gleichzeitiger Nutzung der Datenbank)
- + Kunden- und Serviceorientierung (z.B. ausführliches, individuell zugeschnittenes Beraten der Kunden im Bereich des Direkt- bzw. Telemarketings)
- + Konfliktfähigkeit (z.B. angemessenes Reagieren im Beschwerde- und Reklamationsmanagement)

Welchen Abschluss erwerben Sie?

Sie erwerben ein ComIn Genius-Zertifikat über die Teilnahme am Vorbereitungslehrgang. Als nächster Schritt folgt nun Ihre Anmeldung zur IHK-Prüfung.

Nutzen Sie unser KundenCenter:

0201 32 04-777

Was ComIn Genius zusätzlich auszeichnet:

- + Durch enge Zusammenarbeit mit Unternehmen ist die Ausbildung dicht an den Arbeitsmarktanforderungen orientiert
- + Überregionales Angebot durch landesweite Weiterbildungskooperation mit Partnerbetrieben
- + Bildungshotel: für unsere Seminargäste stehen bei Bedarf gut ausgestattete Zimmer zur Verfügung
- + Für das Tochterunternehmen ComIn Genius steht das Bfz-Essen mit fast vierzigjähriger Erfahrung als überregionaler Bildungsdienstleister

Förderung über Bildungsgutschein möglich

Wir beraten Sie gerne!

Nutzen Sie

- + unsere informative Homepage www.comin-genius.de
- + die gebührenfreie Service-Hotline : **0201 3204-777**
- + eine Erstinformation in unserem KundenCenter (ohne Terminvereinbarung montags bis donnerstags von 9:00–15:00 Uhr und freitags von 9:00–14:00 Uhr)
- + unsere Fachberatung in den Ausbildungsbereichen vor Ort (jeden Dienstagvormittag von 9:00–12:00 Uhr oder nach Terminvereinbarung)

comIn
genius

ComIn Genius GmbH
Karolingerstraße 92
45141 Essen
Tel.: 0201 32 04-707
Fax: 0201 32 04-778
Mail: info@comin-genius.de



Wie sind die zeitlichen Rahmenbedingungen und Abläufe?

Die Fortbildung dauert 12 Wochen. Unterrichtszeiten sind montags und mittwochs von 17.30 bis 20.45 Uhr und samstags von 8.30 bis 16.00 Uhr.

Aktuelle Starttermine finden Sie auf unserer Homepage.

Welche zentralen Schulungsinhalte erwarten Sie?

Der Kurs umfasst sowohl klassischen Unterricht als auch Projekt- und Gruppenarbeit und fokussiert auf prüfungsrelevante Inhalte:

- + Der Ausbildungsbetrieb
 - Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes
 - Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften
 - Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
 - Umweltschutz
- + Dienstleistungsangebot
 - Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit
 - Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen
- + Dialogprozesse
 - Sprachliche und schriftliche Kommunikation
 - Kundenbetreuung, Kundenbindung, Kundengewinnung
- + Informations- und Kommunikationssysteme
- + Software, Netze und Dienste, Datenbanken
- + Datenschutz und Datensicherheit
- + Projekte
 - Projektvorbereitung und -durchführung
 - Projektcontrolling

Was sind die Eckpunkte unseres Fortbildungskonzepts?

- + Unsere kompakten Fortbildungskurse orientieren sich an der **konkreten Nachfrage am Arbeitsmarkt** und befähigen Sie dazu, gegenwärtige oder künftige berufliche Aufgaben besser zu bewältigen.
- + In unserer Ausbildung setzen wir auf **aktives Lernen in Theorie und Praxis**: Im theoretischen Unterricht vermitteln wir Ihnen relevantes Fachwissen, welches Sie in Form von Gruppenarbeit, Selbstlernphasen oder berufspraktischen Übungen anwenden und vertiefen.
- + Dank der abschließenden **Zertifizierung** können Sie aktuellen oder potenziellen Arbeitgebern nachvollziehbar den Kompetenznachweis für bestimmte Aufgaben und konkret benannte Bereiche erbringen.



Was bieten wir darüber hinaus?

Neben der fachlichen Ausbildung unterstützen wir Sie auf Ihrem Weg in Ihre berufliche Zukunft durch:

- + Mehr als 300 praxisbezogene Fortbildungsmodulare zur Ergänzung vorhandener Kenntnisse und Erfahrungen
- + Attraktive Räumlichkeiten und modernste Ausstattung
- + Einen zentralen Standort mit günstigen Verkehrsanbindungen

Weitere Informationen zu unserem umfangreichen Gesamtangebot unter
www.comin-genius.de

