

## Call Center Agent (IHK)



Machen Sie sich mit uns auf den Weg zum Spezialisten für Dialogmarketing

Förderung über Bildungsgutschein möglich

Ihr Partner für Weiterbildung



### Was macht ein Call Center Agent?

Im Rahmen der Kundenbindung, Neukundengewinnung und Vertrieboptimierung erbringen Call-Center-Agents unterschiedliche Dienstleistungen am Telefon. Sie nehmen Kundenanrufe entgegen, führen Beratungsgespräche und nehmen Bestellungen oder Reklamationen an (Inbound-Bereich). Sie rufen bestehende oder potenzielle Kunden aktiv vom Call-Center aus an, um neue Produkte vorzustellen und Interesse daran zu wecken (Outbound-Bereich). Zunehmend sind sie auch im Bereich des E-Mail-Supports tätig und beantworten eingehende Kundenanfragen. Von Fall zu Fall betreiben Call-Center-Agents auch Marktforschung und führen soziologische Befragungen durch.



### Wo und wie werden Sie später arbeiten?

Als Call-Center-Agent arbeiten Sie in erster Linie in spezialisierten Call- und Contact-Centern. Darüber hinaus sind Sie in den Kunden- und Service-Centern von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen der unterschiedlichsten Wirtschaftszweige beschäftigt. Sie arbeiten in der Regel in Großraumbüros, gelegentlich auch an einem Einzelarbeitsplatz oder in einer Kabine. Im Einzelfall kann die Tätigkeit auch von zu Hause ausgeübt werden. Die wichtigsten Arbeitsmittel sind Telefon, Headset und Computer mit Internetzugang sowie E-Mail-Programme und Kundendatenbanken.

Wir sind Mitglied von:

Microsoft® IT Academy  
Program Member

networker NRW  
Der IT Verband

### Was bringen Sie mit?

Zu den formalen Zugangsvoraussetzungen gehören:

- Kaufmännische Kenntnisse, berufliche Erfahrung oder verwertbares Wissen aus einem Vorberuf
- Bewerbungsgespräch in der ComIn Genius GmbH

Persönlich sollten Sie sich in diesem Profil wiederfinden:

- Klare, deutliche Aussprache
- Kunden- und serviceorientierte Einstellung



### Welchen Abschluss erwerben Sie?

Sie erwerben das IHK-Zertifikat „Call-Center-Agent“. Zusätzlich erhalten Sie ein ComIn Genius-Zertifikat über die Teilnahme an der Qualifizierung.

Wir sind Prometric Test Center



Legen Sie die Prüfung direkt bei uns im Haus ab.

## Was ComIn Genius 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 die Bfz-Essen GmbH mit fast 40-jähriger Erfahrung als überregionaler Bildungsdienstleister

## Nutzen Sie unseren Service:

Unverbindliche Beratung in unserem KundenCenter (ohne Terminvereinbarung Mo-Do: 09:00 - 15:00 Uhr, Fr: 09:00 - 14:00 Uhr)

Fachberatung in den Ausbildungsbereichen vor Ort jeden Dienstag 09:00 - 12:00 Uhr oder nach Terminvereinbarung

Service-Hotline:

**0201 3204-777**  
info@comin-genius.de

Weitere Informationen unter:  
[www.comin-genius.de](http://www.comin-genius.de)

## Wie sind die zeitlichen Rahmenbedingungen und Abläufe?

Die Fortbildung dauert zwölf Wochen inklusive eines vierwöchigen Trainings on the job. Der Kurs ist als Vollzeitlehrgang konzipiert, die Unterrichtszeit ist in der Regel montags bis freitags von 07:45 - 15:15 Uhr.

Aktuelle Starttermine finden Sie auf unserer Homepage.

## Welche zentralen Schulungsinhalte erwarten Sie?

- Moderne Informationsverarbeitung
- Call-Center: Grundlagen und Einblick in eine neue Dienstleistung
- Service- u. kundenorientierte Kommunikation
- Telemarketing und Telesales
- Kaufmännische Grundlagen: Datenschutz und Recht sowie Arbeitsplatzorganisation und Zeitmanagement
- Praktische Qualifizierung durch Call-Center-Profis im betrieblichen Tagesgeschäft zur Einarbeitung und Überleitung in den beruflichen Alltag

Bei Bedarf kann ein EDV-Training vorgeschaltet werden.

## Was sind die Eckpunkte unseres Fortbildungskonzepts?

Der tägliche Wettbewerb auf dem Arbeitsmarkt setzt einen ständigen Kompetenzzuwachs voraus. 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:

- Gezielte Prüfungsvorbereitung
- Mehr als 300 praxisbezogene Fortbildungsmodule zur Ergänzung vorhandener Kenntnisse und Erfahrungen
- Attraktive Räumlichkeiten, modernste Ausstattung und einen zentralen Standort

