



Call-Center-Agent mit IHK-Zertifikat



Call Center sind heute für Unternehmen wie Verbraucher aus dem täglichen Leben nicht mehr wegzudenken. Insbesondere in den vergangenen Jahren haben sich in den unterschiedlichsten Branchen viele Call-Center-Arbeitsplätze neu entwickelt. Dabei sind die Aufgaben der Mitarbeiter/-innen ebenso vielfältig wie die Aufgaben der Call Center in den einzelnen Branchen. Der gemeinsame Fokus ist dabei die service- und dienstleistungsorientierte Kommunikation – eine nutzbringende Zusatzqualifikation auch für andere Berufsgruppen!

Lehrgangsinhalte

- Moderne Informationsverarbeitung
- Call-Center: Grundlagen und Einblick in eine neue Dienstleistung
- Service- und 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

Unterrichtszeit

In der Regel montags bis freitags von 07.45 bis 15.15 Uhr (40 Unterrichtseinheiten pro Woche)

Lehrgangsdauer

12 Wochen (inkl. 4-wöchigem Training on the job), bei Bedarf kann ein EDV-Training vorgeschaltet werden.

Tätigkeiten

Im Rahmen der Kundenbindung, Neukundengewinnung und Vertrieboptimierung erbringen Call-Center-Agents unterschiedliche Dienstleistungen am Telefon. Sie nehmen Kundenanrufe entgegen (Inbound-Bereich) oder rufen Kunden aktiv vom Call-Center aus an (Outbound-Bereich). Zunehmend sind sie auch im Bereich des E-Mail-Supports tätig und beantworten eingehende Kundenanfragen. Sie bedienen Sie sich moderner Telekommunikation sowie Office-Programmen und spezifischer Software am PC.

Weitere Informationen zum Berufsbild unter:

<http://infobub.arbeitsagentur.de/berufe/start?dest=profession&prof-id=14688>

Zielgruppe

Inhaber/-innen von Bildungsgutscheinen, Rehabilitand/-innen und Selbstzahler/-innen

ABSCHLUSS

ComIn-Genius-Zertifikat
IHK-Zertifikat als Call-Center-Agent

Voraussetzungen

- Kaufmännische Kenntnisse, berufliche Erfahrung oder verwertbares Wissen aus einem Vorberuf
- klare, deutliche Aussprache, kunden- und serviceorientierte Einstellung
- Bewerbungsgespräch in der ComIn Genius gGmbH

Weitere Informationen und Beratung

ComIn Genius gGmbH
KundenCenter
Karolingerstraße 93
45141 Essen

Service-Nummer: 0201-3204-777

Nutzen Sie zudem unsere Fachberatung im Ausbildungsbereich: dienstags 9:00 – 12:00 Uhr oder nach Vereinbarung

Besuchen Sie uns auch im Internet: www.comin-genius.de

ComIn Genius gGmbH ist ein Tochterunternehmen des Bfz-Essen e.V.