



## Servicefachkraft für Dialogmarketing

Vorbereitung auf die Externenprüfung der IHK



Durch den Besuch des Vorbereitungslehrgangs „Servicefachkraft für Dialogmarketing, Externenprüfung“ bereiten wir Sie auf die Berufsabschlussprüfung der IHK vor. Der Lehrgang baut auf vorhandenem Wissen und Erfahrungen als Call-Center-Agent auf.

### Lehrgangsinhalte

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
- Projektdurchführung
- Projektcontrolling

### Unterrichtszeit

Montags und mittwochs von 17.30 -20.45 Uhr,  
samstags von 08.30 – 16.00 Uhr.

### Lehrgangsdauer

192 Stunden Unterricht, weitere Übungsphasen nach Unterrichtsschluss empfohlen

### Tätigkeiten

Servicefachkräfte für Dialogmarketing

- kommunizieren und korrespondieren sicher und kompetent mit Kunden, bei gleichzeitiger Nutzung von Informations- und Kommunikationssystemen,
- analysieren den Bedarf, beraten Kunden und bieten kundenspezifische Problemlösungen an,
- setzen rhetorische Mittel und Gesprächsführungstechniken situationsangepasst ein,
- präsentieren Produkte und Dienstleistungen kundenorientiert und verkaufen diese,
- bearbeiten Kundenanfragen, Aufträge und Reklamationen,
- nehmen aktiv mit potenziellen Kunden und Interessenten Kontakt auf,
- wirken bei der Vorbereitung von Projekten mit, führen sie im Team durch und dokumentieren die Projektergebnisse,
- berücksichtigen spezifische Kennzahlen und Steuerungsgrößen für das Projektcontrolling,
- nutzen Datenbanken, pflegen und sichern Daten,
- wenden einschlägige Rechts-, Datenschutz- und Sicherheitsvorschriften an.

### Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen in Call-Centern  
ohne Berufsabschluss

### ABSCHLUSS

Servicefachkraft für Dialogmarketing

### Voraussetzungen

- Mindestens 3 Jahre Berufspraxis im Tätigkeitsspektrum des Call-Center-Agents
- Idealerweise noch keine abgeschlossene Berufsausbildung oder abgeschlossenes Studium bzw. eine große zeitliche Lücke von mind. 4 Jahren zwischen dem Abschluss der Ausbildung und der heutigen Beschäftigung als Call-Center-Agent

### 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](http://www.comin-genius.de)

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