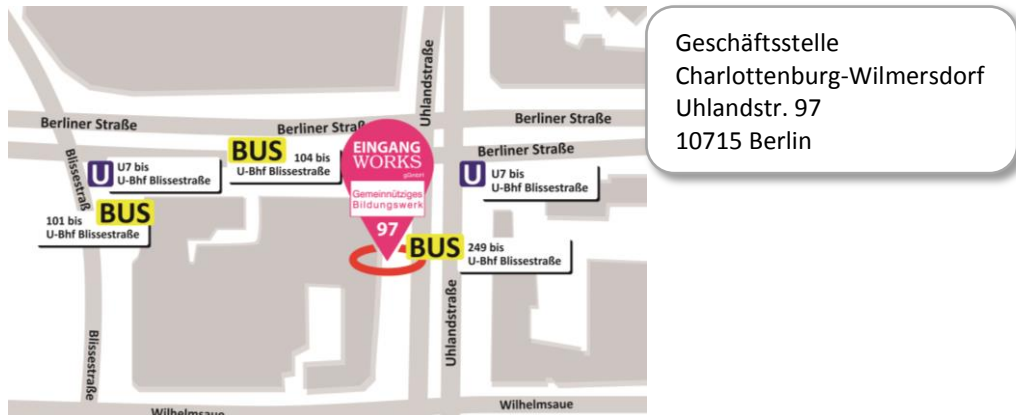


**WORKS Gemeinnütziges Bildungswerk GmbH
Niederlassung Berlin**



Tel.: 030 54 78 4-0
Fax: 030 54 78 4-299
berlin@works-bildungswerk.de
www.works-bildungswerk.de

Ansprechpartnerin:
Frau Marion Dienelt



Modulare Qualifizierung Dialogmarketing

Maßnahme-Nr.: 962-217-2016

➔ Unsere Kompetenzen

- Erfolgreiche Qualifizierungen im Dialogmarketing seit 1999 im Rahmen zertifizierter Maßnahmen
- Passgenaue Qualifizierung unter Beachtung der Vorkenntnisse und des konkreten Einsatzbereiches
- aktive Kontakte zu Unternehmen

➔ Zielsetzung:

Wir kooperieren mit geprüften Unternehmen, die einen konkreten Einstellungsbedarf haben und sind in der Lage, jedem Teilnehmer Arbeitsangebote unterbreiten zu können. Schon während der Schulung stellen sich Unternehmen vor, bzw. werden Exkursionen zu potentiellen Arbeitgebern durchgeführt.

➔ Lehrgangsdauer:

Modul 4: Kompakttraining Dialogmarketing 320 U.-Std.

Inhalte:

- Arbeitsplatz Call Center, Sprech- und Sprachtraining
- Grundlagen professionelle Gesprächsführung
- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon/Techniken

➔ Lehrgangsgröße:

- max. 18 Teilnehmer/innen

➔ Was können Sie von uns erwarten

Qualifizierung im expandierenden Bereich der telefonischen Kundenberatung und -betreuung durch:

- Vermittlung von Grundlagen der professionellen Gesprächsführung
- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Schulung im Umgang mit schwierigen Situationen und deeskalierendes Verhalten am Telefon
- Umgang mit der eigenen Stimme
- Übungen im Trainingscenter
- Skripte, Fachliteratur in der Handbibliothek
- Fachdozenten mit Praxisbezug

➔ Wir erwarten Sie

- mit und ohne Berufsabschluss
- mit Interesse an einer Tätigkeit in den Branchen:
- Kundenberatung, Servicecenter, Bestellannahme, Technische Beratung, Kaufmännischer Service
- Kunden- und Serviceorientiert
- zum Auswahlgespräch

➔ Aktuelle Kursbeginne:

25.07.2016 24.10.2016 23.01.2017 24.04.2017
24.07.2017 23.10.2017

➔ Förderinstrument:

- Bildungsgutschein von Agentur für Arbeit und JobCenter