



Modulare Qualifizierung für Dialogmarketing und serviceorientierte Dienstleistungen

Zugelassene Weiterbildungsmaßnahme nach AZAV 31M0912092

Beginn / Dauer

Der Einstieg ist jederzeit möglich. Das theoretische und praktisch orientierte Training findet montags bis freitags mit jeweils 8 TE (Trainingseinheiten à 45 Minuten) statt. Die Dauer richtet sich nach den ausgewählten Modulen.

Für Sie

Diese Qualifizierung eignet sich insbesondere für Interessenten als Quer- oder Wiedereinsteiger, die gerne im engen Kontakt mit Menschen stehen und Interesse an einer kunden- und serviceorientierten Tätigkeit haben.

Details

Beratung und Anmeldung:

Telefon: (0345) 5511736

Fax: (0345) 5511123

E-Mail:

buero@institut-hirsch.de

Inhalte

- Modul 1:** Call Center: Grundlagen und Einblick in eine kundenorientierte Dienstleistung
- Modul 2:** Fremdsprachliche Ausbildung: Grundlagen für eine berufliche Tätigkeit im Call Center (z. B. Englisch, Spanisch, Französisch, Russisch, Deutsch als Fremdsprache)
- Modul 3:** Kundenmanagement/ Kundenorientierung/ CRM
- Modul 4:** Service- und kundenorientierte Kommunikation im Call Center
- Modul 5:** Dialogmarketing – Professionelle Dialoge mit Interessenten und Kunden
- Modul 6:** Nutzung der modernen Technik im Call Center
- Modul 7:** Arbeitstechnik/ Arbeitsorganisation/ Selbstmanagement
- Modul 8:** Grundlagen für unternehmensbezogene Serviceleistungen im Call Center (Mobilitäts-, Finanz- bzw. Versicherungsdienstleister, Reisebüro und Touristik, Immobilienwirtschaft, Telekommunikation, Energie-, Gas- und Wasserwirtschaft)
- Modul 9:** Aufgabenbezogene fachtheoretische und fachpraktische Übungen für Projekte im Call Center
- Modul 10:** Fach- und branchenspezifisches Englisch für technische Tätigkeiten/ technische Hotlines im Call Center – English for Technicians
- Modul 11:** Praktika in Unternehmen

Veranstaltungsort:

Franckestraße 1
06110 Halle

Straßburger Weg 15
06120 Halle

Veranstaltungsform:

Gruppentraining

Förderung:

über Bildungsgutschein möglich

weitere Informationen:

www.institut-hirsch.de



Computerführerschein
(European Computer Driving Licence)



Anerkanntes Prüfungszentrum für die Prüfungskommission der Londoner Handelskammer