



## Teilnahmevoraussetzungen

 gute Deutschkenntnisse  
in Wort und Schrift

 Lernbereitschaft

## 10 gute Gründe für Ihre Aus- und Weiterbildung beim BZB

- ✓ hochwertige praxisorientierte Ausbildung
- ✓ Dozenten mit langjähriger Berufserfahrung
- ✓ Dozenten im Prüfungsausschuss der IHK
- ✓ Bewerbertraining und Coaching während der Weiterbildung
- ✓ persönlicher Ansprechpartner während der Weiterbildung
- ✓ regelmäßige Lernzielkontrolle zum Nachweis des Wissensstandes
- ✓ optimale Prüfungsvorbereitung mit offiziellen Prüfungsfragen
- ✓ weit überdurchschnittliche Bestehensquote
- ✓ freundliche Schulungsstätte mit idealer Verkehrsanbindung
- ✓ klimatisierte Schulungsräume

BILDUNGSZENTRUM  
BOTTROP



Rufen Sie uns an –  
wir beraten Sie gerne!



BILDUNGSZENTRUM  
BOTTROP 

Geschäftsführung: Susanne Blume  
Hansastraße 15 · 46236 Bottrop  
(neben Modehaus Mensing)  
Tel. 02041 766430 · Fax 02041 7664325  
info@bildungszentrum-bottrop.de  
www.bildungszentrum-bottrop.de



F.I.T.

Telefontraining

fachlich individuell  
telefonisch beraten



Mit Unterstützung des  
Europäischen Sozialfonds



Perspektive  
50plus  
Beschäftigungspakte  
in den Regionen

Bundesministerium  
für Arbeit und Soziales



## Mitarbeiter im Callcenter: Ihre Tätigkeiten

☎ *Im Callcenter nehmen Sie Kundenanrufe entgegen (Inbound) oder rufen Kunden aktiv von dort aus an (Outbound) und erbringen unterschiedliche Dienstleistungen im Rahmen der Kundenbindung, Neukundengewinnung und Vertrieboptimierung.*

Ein serviceorientiertes Auftreten, Freundlichkeit sowie eine angenehme Telefonstimme sind Ihre Visitenkarte für den direkten Kontakt zum Kunden.

Viele Callcenter finden sich in der Telekommunikation, bei Onlinediensten, Finanzdienstleistern und Versicherungen, im Handel oder in der Energieversorgung. Je nach Aufgabenstellung des Callcenters gestalten sich die Tätigkeiten dabei sehr abwechslungsreich.

## Ihre Aufgaben im Überblick

- ☎ > Auskünfte erteilen, z.B. Telefon-, Adressen-, Fahrplanauskunft
- > Terminvereinbarung für Kundenbesuche des Außendienstes
- > Bestellungen aufnehmen, z.B. im Versandhandel oder Teleshopping
- > Reklamationen annehmen (Beschwerdemanagement)
- > Befragungen durchführen, z.B. Marktforschung, Kundenzufriedenheit
- > Telebanking- und Direktversicherungsgeschäfte abwickeln
- > Gesprächsinhalte und Ergebnisse dokumentieren
- > weitere Sachbearbeitung in die Wege leiten
- > Verkaufsgespräche führen, Kunden akquirieren
- > verlorene Kunden zurückgewinnen

## Kursinformationen

- ☎ > Umgang mit Reklamationen
- > Deeskalationstraining am Telefon
- > Dokumentation der Gesprächsinhalte
- > Telesales/Telemarketing
- > Datenschutzbedingungen
- > EDV-Grundlagen
  
- **Laufzeit: 3 Monate**
- **Unterricht montags - freitags  
8.00 Uhr - 15.00 Uhr**

*Sie brauchen keine abgeschlossene Ausbildung, um in diesem Bereich arbeiten zu können, jedoch sind kaufmännische und teilweise technische Kenntnisse von Vorteil.*