



In unserem Bildungszentrum mit sehr guter Verkehrsanbindung befinden sich modern ausgestattete Schulungsräume sowie eine MENSA für Mitarbeiter und Studierende. Bei Bedarf steht unseren Teilnehmern die „Kita Josefinum“ zur Verfügung.



**DIDACT Kfm. BerufsbildungsGmbH**

**Fachbereich BÜRO- UND PERSONALWESEN**

Elsenheimerstraße 31  
80687 München  
Telefon: +49 89 219971-0  
Fax: +49 89 219971-10  
E-Mail: info@didact.de  
www.akademiezentrum.de

**Anmeldung und Beratung**

Hildegard Braun / Durchwahl -13  
Günter Dreher / Durchwahl -25

Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr

**94%** Bestätigte Qualität für DIDACT durch den Prüfdienst Arbeitsmarktdienstleistungen der Bundesagentur für Arbeit 2013: 94% - Punkte (Bundesdurchschnitt: 74% - Punkte)



**Callcenter Agent  
Callcenter Agentin**



**IHRE STÄRKEN SIND GEFRAGT:**  
- Kommunikation  
- Gesprächsführung  
- Überzeugungskraft



- **Vollzeit-Lehrgang**
- **Teilzeit-Lehrgang**
- **Förderung nach SGB II / SGB III**

# Callcenter Agent / Callcenter Agentin

Ein Beruf für kontaktfreudige Menschen

## IHRE STÄRKEN SIND GEFRAGT:

- Kommunikation
- Gesprächsführung
- Überzeugungskraft

### TÄTIGKEITSPROFIL

Callcenter Agent und -Agentin erbringen im Rahmen der Kundenbindung, Neukundengewinnung und Betriebsoptimierung unterschiedliche Dienstleistungen am Telefon. Sie nehmen Kundenanrufe entgegen (Inbound) und/oder rufen aktiv vom Callcenter aus an (Outbound).

Einsatzorte sind in erster Linie Call- und Contact-Center, darüber hinaus sind Sie in den Kunden- und Service-Centern von Industrie-, Handel- und Dienstleistungsunternehmen der unterschiedlichsten Wirtschaftszweige beschäftigt. Callcenter Agenten agieren als Schnittstelle zum Fachbereich.

### PERSPEKTIVEN

Mit dieser Fortbildung eignen Sie sich vielseitige Kompetenzen an für:

- Professionelles Telefonmarketing
- Beschwerdemanagement
- Gesprächsführung
- Konfliktlösung

Darüber hinaus erwerben Sie Fachkompetenz in den vier nachgefragtesten Arbeitsbereichen der Call- und Contact-Center und können vielfach berufliches Fachwissen einbringen und „vermarkten“.

Die Callcenter Agenten sind ein sehr nachgefragter Personenkreis, der mit flexiblen Arbeitszeiten bis zum home-office beschäftigt wird und der in allen Wirtschaftszweigen zuhause ist.

**Die Berufsperspektiven sind überdurchschnittlich gut.**



### ZIELGRUPPE/ ZUGANGSVORAUSSETZUNGEN

- Sie können aus sehr unterschiedlichen Berufszweigen kommen
- Sie können mit und ohne Berufsabschluss einsteigen
- Sie können den unterschiedlichsten Altersgruppen angehören

#### Sie sollten mitbringen:

- Gutes Gesprächsgefühl und zielsicherer Ausdruck
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Ein hohes Maß an Selbstständigkeit, Eigeninitiative, Motivation und Kreativität
- Sie sollten gerne telefonieren, Kontakte anbahnen können, Serviceorientierung mitbringen
- Ruhe, Gelassenheit, Kontaktfähigkeit

### ABSCHLUSS / ZERTIFIKAT

Callcenter Agent  
Callcenter Agentin  
PC-Führerschein

## Vollzeit 3 Monate

### LEHRGANGSORGANISATION

**Vollzeit-Umschulung:**  
Dauer 3 Monate  
2 Wochen Praktikum inkl.

**Unterrichtsmethode:**  
Dozenten-Präsenz-Unterricht/Training  
Montag bis Freitag 08.15 bis 16.15 Uhr  
Pausenregelung: 15 Min. nach jeder Doppelstunde, 30 Min. Mittagspause

**Förderung nach SGB II und SGB III**

**Weitere Informationen:**  
[www.didact.de](http://www.didact.de)

## Auszug Lehrplan / Lernziele

### LEHRPLAN

Anhand von ausgesuchten Wirtschaftszweigen wird Ihnen das Fachwissen als Callcenter AgentIn/ Callcenter Agent vermittelt und zwar in den am weitesten verbreiteten Kategorien. In der Praxis erfolgt bei der Arbeitsaufnahme die weitere Produktschulung.

### MODUL 2

4 Wochen

#### Fachtheorie

- Kommunikation und Gesprächsführung: rationales Telefonieren, Beschwerdemanagement
- Kundenservice (schriftlich und telefonisch)
- Business-Englisch (Grundlagen): Telephoning, einfache e-Mails
- Kaufmännischer Schriftverkehr: DIN 5008, Briefgestaltung, 10-Finger-Tastatur-Schreiben
- PC-Führerschein insbes. MS-Excel
- Social media im Kundenkontakt (Überblick)
- Onlinesupport (Einführung)
- Bedienung von CRM-Software und Datenbanken (Überblick)
- Vertragsgestaltung und rechtliche Grundlagen

### MODUL 2

2 Wochen

#### e-commerce Check 24 home shopping europe

- Einführung Check 24 Vergleichsportal
- Schwerpunkte: Datenpflege des Produktfolios
- kundenorientierte Darstellung des Contests
- Produktspezifikationen und Produktbeschreibungen
- Verfassen von Hintergrundberichten und Kaufberatungen
- Recherchen von Produktinformationen und Aufbereitung von Kaufempfehlungen
- Strukturierung von größeren Datenmengen
- Zuordnung von Angeboten zu relevanten ausgewählten Produkten



Der Lehrgang ist in 4 Fachbereiche aufgeteilt, die Ihnen für unterschiedliche Arbeitseinsätze die Fachkenntnisse vermitteln. Nach dem Praktikum schließt der Lehrgang ab. Das Praktikum wird Ihnen auf Wunsch von DIDACT vermittelt.

Ausschließlich  
Präsenzunterricht mit  
Fachdozenten

### MODUL 3

2 Wochen

#### ePayment Systeme First Level support

- Einführung
- Produktinformation bekannter Paymentssysteme, z.B. PayPal/ebay/Visa/Allpay/Sofortüberweisung/amazon.com: Bestellungen, Ratenkauf, Ratenkredit, Rechnungskauf, auf Bestelländerungen reagieren, Rechnung für An- und Einzahlungen, Schnellbezahlung, fehlgeschlagene Bezahlung, maßgeschneiderte Angebote, internationale Verkäufe, telefonische Bestellungen, individuelle Bezahlsituationen, veränderte Zahlungsbeträge

### MODUL 4

2 Wochen

#### Internet-Anwendungen in Theorie und Praxis

- **Das Internet in der Praxis:** Technische Grundlagen/DSL und VDSL/Telefonieren mit Voice-over-IP/Netze/Mobilfunknetze/Sicherheit und Datenschutz/Browser mit den Bestandteilen Safari und Firefox/ Mobil im Netz/die Informationssuche mit Suchmaschinen/ Übertragungsmöglichkeiten im Internet/
- **Fachbegriffe:** www/Internet/Dienste, Serviceverbindungen, POP, IMAP, Zahlungsverfahren und Zahlungsmöglichkeiten im Internet anhand von ausgewählten Kategorien

### MODUL 4

2 Wochen Praktikum

#### Betriebspraktikum

- Betriebspraktikum von 2 Wochen bei ausgesuchten Unternehmen und verschiedenen Wirtschaftszweigen

DIDACT steht ein breites Netzwerk an Firmen, Organisationen und Unternehmen zur Verfügung, das laufend erweitert wird. Wir vermitteln Praktikumsplätze und entlasten von der zeitraubenden Praktikumsplatzsuche.