

Einstiegsqualifizierung

„Telefonmarketing“

Tätigkeitsbereiche:

- Arbeitsorganisation
- Informations- und Kommunikationssysteme
- Inbound- und Outbound-Gespräche
- Kundenbetreuung, Kundenbindung
- Sicherheits- und Gesundheitsschutz bei der Arbeit

Einstiegsqualifizierung „Telefonmarketing“

| Tätigkeiten | Qualifikationen |
|---|---|
| Arbeitsorganisation | <ul style="list-style-type: none"> • Organisation und Informationswege im Ausbildungsbetrieb darstellen und die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen beschreiben • Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen • Arbeits- und Organisationsmittel handhaben und Informationsquellen nutzen • Lern- und Arbeitstechniken aufgabenorientiert einsetzen |
| Informations- und Kommunikationssysteme | <ul style="list-style-type: none"> • Telefonanlagen nutzen • Betriebssysteme, Standardsoftware und betriebsübliche Software anwenden • Informationsnetze und –dienste nutzen • Datenbanken nutzen • Daten eingeben, pflegen und sichern • Rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden |
| Inbound- und Outbound-Gespräche | <ul style="list-style-type: none"> • Inbound- und Outbound-Gespräche führen • rhetorische Mittel einsetzen • Sprachverhalten und Kundentyp in der Gesprächsführung berücksichtigen • Gesprächsführungstechniken situationsangepasst einsetzen • Maßnahmen zur Stimmbildung ergreifen |
| Kundenbetreuung, Kundenbindung | <ul style="list-style-type: none"> • Kundenwünsche analysieren und bearbeiten • Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs erfassen und abrufen • Vorgaben des Auftraggebers berücksichtigen • Produktbezogene Beratungen durchführen • Lieferungs- und Zahlungstermine disponieren, Bonität des Kunden überprüfen • Beschwerden und Reklamationen bearbeiten • Instrumente der Kundenbindung anwenden |
| Sicherheits- und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, Umweltschutz | <ul style="list-style-type: none"> • Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen • berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden • ergonomische Regeln bei der Arbeit sowie Schutzvorschriften für Bildschirmarbeitsplätze und Empfehlungen, insbesondere der Berufsgenossenschaften, für Arbeitsplätze in CallCentern beachten • zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen |

Unternehmen X

Betriebliches Zeugnis

Teilnehmer/in _____

geboren am _____ in _____

Er/Sie hat in der Zeit vombis.....an der

Einstiegsqualifizierung Telefonmarketing

teilgenommen.

Leistungsbeurteilung:

Beurteilungskriterien:

| Kriterium | Wahrnehmung der Beobachtung | | | | |
|--|-----------------------------|------------------|--------------------------|----------------------|--------------------|
| | ausgeprägt erkennbar | gut erkennbar | ausreichend erkennbar | schwach erkennbar | nicht erkennbar |
| Fachqualifikation | | | | | |
| fachgerechte Handhabung der IT-Systeme und Datenbanken | | | | | |
| situationsgerechtes Sprachverhalten | | | | | |
| Einfühlungsvermögen beim Umgang mit Kunden, Kundenorientierung | | | | | |
| Multitaskingfähigkeiten | | | | | |
| Zielorientierung bei den Arbeitsabläufen | | | | | |

Das Qualifikationsziel ist erreicht, wenn mindestens vier der Beurteilungskriterien mit mindestens „ausreichend erkennbar“ bewertet werden.

Datum: _____

Unterschrift: _____



Zertifikat

NACH PUNKT I. 2 NATIONALER PAKT FÜR AUSBILDUNG UND FACHKRÄFTENACHWUCHS IN DEUTSCHLAND

Moritz Mustermann

geboren am 13. August 1982 in Musterstadt

hat in der Zeit vom..... bis.....

bei dem Unternehmen.....

an der **Einstiegsqualifizierung**

Telefonmarketing

teilgenommen.

Während dieser Zeit wurde er/sie auf der Grundlage eines mit der IHK abgestimmten Konzeptes fachlich qualifiziert.

Inhalte der Einstiegsqualifizierung:

- Arbeitsorganisation
- Informations- und Kommunikationssysteme
- Inbound- und Outbound-Gespräche
- Kundenberatung, Kundenbindung
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit; Umweltschutz

Die Tätigkeiten der Einstiegsqualifizierung entsprechen Teilen der Berufsausbildung im Dialogmarketing. Bei einer anschließenden Ausbildung in diesen Berufen ist eine Anrechnung von bis zu sechs Monaten möglich. Einstiegsqualifizierungen gem. § 54a SGB III sind im Deutschen und Europäischen Qualifikationsrahmen dem Niveau 2 zugeordnet.

Musterstadt, den

Industrie- und Handelskammer
Musterregion I Musterstadt

Die Geschäftsführung