

Ausbildung

von Servicefachkräften für Dialogmarketing

1. Aufgaben:

- Kommunikation und Korrespondenz mit Kunden
- Kundenberatung, Problemlösungen anbieten
- Gesprächsführungstechniken anwenden
- Produkt- und Dienstleistungspräsentation
- Datenbanken nutzen, pflegen und sichern
- Kontaktaufnahme mit potenziellen Kunden
- Anwendung von Rechts-, Datenschutz- und Sicherheitsvorschriften

2. Ausbildungsvoraussetzungen:

- **formale:**
Realschulabschluss oder guter
Hauptschulabschluss
- **persönliche:**
freundliches Auftreten, Kommunikationsfähigkeit,
Teamfähigkeit, gute Deutschkenntnisse, gutes
Ausdrucksvermögen, gesundheitliche
Voraussetzungen

3. Ablauf der Ausbildung

- Beginn 1. September des Jahres
- Dauer 2 Jahre
- Lernort ist der Eigenbetrieb für kommunale Aufgaben und Dienstleistungen (EAD)
- Prüfung: Zwischen- und Abschlussprüfung

Ausbildungsberufsbild für

Servicefachkräfte für Dialogmarketing

1. Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes
2. Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften
3. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
4. Umweltschutz
5. Dienstleistungsangebot
6. Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit
7. Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen
8. Sprachliche und schriftliche Kommunikation
9. Kundenbetreuung
10. Kundenbindung
11. Kundengewinnung
12. Informations- und Kommunikationssysteme
13. Software, Netze und Dienste
14. Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit
15. Projekte; Projektvorbereitung, Projektdurchführung, Projektcontrolling