

# Servicekraft Telefonsupport/IT-Support

## INFO UND BERATUNG

Corinna Schulze/  
Steffen Gonsior

Tel. 0341 9175-305/-306  
info@bfw-leipzig.de

**BFW Leipzig**  
gemeinnützige GmbH  
Georg-Schumann-Straße 148  
04159 Leipzig  
Telefon 0341 9175-0  
Telefax 0341 9175-104  
www.bfw-leipzig.de

## ZIEL

Die Qualifizierung der Servicekräfte im Telefonsupport befähigt zum Einsatz in der telefonischen Kundenbetreuung, Reklamationsbearbeitung und im Verkauf von Produkten. Arbeitgeber können zum Beispiel Banken- und Versicherungen, Versandhändler oder Unternehmen im Bereich der Energieversorgung und Industrie sein.

In der Ausrichtung IT-Support stehen Sie als Hotline-Berater/-in in der IT-Branche Kunden bei technischen Problemen als Ansprechpartner zur Verfügung.

## QUALIFIZIERUNGSGEHALTE

### ■ Berufsspezifisches Basiswissen:

- Aktivierung/Erweiterung grundlegenden Wissens mit folgenden Schwerpunkten:
- EDV-Kennntnisvermittlung und Training im sicheren Umgang mit dem PC
  - Kaufmännische Grundlagen
  - Kaufmännischer Schriftverkehr
  - Bewerbertraining

### ■ Berufsspezifisches Fachwissen:

- Zehnfinger-Schreibsystem
- Rhetorik am Telefon
- Umgang mit Kundenreklamation
- Gesprächsführung
- Verkaufen am Telefon

Bestandteil der Qualifizierung ist eine mehrmonatige betriebliche Lernphase.

## ANFORDERUNGEN

Diese Qualifizierung erfordert eine kommunikationsstarke Persönlichkeit, ein freundliches Auftreten und Freude am Umgang mit Menschen. Ebenso wichtig sind Schichtbereitschaft, Teamfähigkeit sowie psychische Belastbarkeit.

Für die Ausrichtung IT-Support sind eine Ausbildung im IT-Bereich oder berufspraktische Erfahrungen als Quereinsteiger in der IT-Branche Voraussetzung.

## DAUER UND ABSCHLUSS

Die Qualifizierung umfasst einen Zeitraum von 12 Monaten. Die Teilnehmer erhalten ein aussagefähiges Zertifikat des Berufsförderungswerkes Leipzig.

## QUALIFIZIERUNGSGORT

Berufsförderungswerk Leipzig  
gemeinnützige GmbH  
Georg-Schumann-Straße 148  
04159 Leipzig