

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.

QUALIFIZIERUNGSGEHÄLTISSE

■ 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.

QUALIFIZIERUNGSGEHÄLTISSE

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