

Bergische Industrie- und Handelskammer
Wuppertal-Solingen-Remscheid
Geschäftsbereich Aus- und Weiterbildung
Postfach 420101
42401 Wuppertal

Bitte Name und Anschrift des Ausbildungs-/ Umschulungsbetriebes eintragen!

Bitte Name und Anschrift des/der Prüfungsbewerbers/-in eintragen!

Abschlussprüfung
6714 Servicefachkraft für
Dialogmarketing

PA	PB	BS	Prüflings-Nr.
00000000	DU	06	

Auszug aus der Verordnung für die Berufsausbildung zum / zur „Servicefachkraft für Dialogmarketing“ vom 23. Mai 2006

§ 9 Abs. 4 „Der Prüfling soll je ein Inbound- und ein Outboundgespräch führen, die sich jeweils auf das gleiche Produkt oder die gleiche Dienstleistung beziehen sollen. Dabei soll er zeigen, dass er Kunden beraten, Kunden gewinnen, Gespräche mit Kunden systematisch und situationsbezogen führen, zielorientiert kommunizieren und Gesprächsführungstechniken einsetzen sowie Daten aus dem Gesprächsverlauf erfassen kann. Grundlage beider Gespräche ist die Beschreibung eines Produkts oder einer Dienstleistung. Der Prüfling bestimmt entweder das Gebiet Produkte oder das Gebiet Dienstleistungen. Aus diesem Gebiet werden dem Prüfling zwei Beschreibungen vorgelegt. Hieraus wählt er eine aus. Nach der Auswahl wird eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten gewährt. Die Kundengespräche sollen die Dauer von insgesamt 20 Minuten nicht überschreiten.“

(Bitte 1 Gebiet ankreuzen)

- Dienstleistungen
- Produkte

E-Mail: _____

E-Mail: _____

Telefon: _____

Telefon: _____

Ort, Datum

Stempel u. Unterschrift
Ausbildenden/Umschulenden

Unterschrift Prüfungsbewerber/-in

Dieses Formblatt bitte den Anmeldeunterlagen zur Abschlussprüfung beifügen.