



Industrie- und Handelskammer  
Gießen-Friedberg

Die Unternehmer-Mitmachorganisation

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

Unternehmen X

## Betriebliches Zeugnis

Teilnehmer/in

geboren am.....in.....

Er/Sie hat in der Zeit vom .....bis.....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 Da- tenbanken					
situationsgerechtes Sprachverhalten					
Einfühlungsvermögen beim Umgang mit Kunden, Kun- denorientierung					
Multitaskingfähigkeiten					
Zielorientierung bei den Arbeitsabläufen					

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

Datum:

Unterschrift:

Stempel