

Einstiegsqualifizierung „Telefonmarketing“

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

Diese sachliche Gliederung kann je nach betrieblichem Bedarf verändert werden.
 Bitte nehmen Sie hierzu mit der IHK Rhein-Neckar Kontakt auf.
 Ihre Ansprechpartner finden Sie über www.rhein-neckar.ihk24.de → Nr. 12708 .