Rackow-Schulen
Staatlich anerkannte Ersatzschulen

RACKOW seit 1867

Modul 7: Call-Center-Agent

Maßnahme ist zertifiziert. Maßnahmenummer: 955/572/08
IK: 531104438

Überblick über alle Module:

Modul 1: Existenzgründung, Steuerrecht, BWL
Modul 2: EDV I – kfm.Schriftverkehr,10-Finger-Schreibtraining IHK
Modul 3: Rechnungswesen
Modul 4: EDV-Buchführung mit Datev & Lexware
Modul 5: EDV II – Office-Anwendungen & Englisch
Modul 6: EDV-Buchführung mit SAP R/3 FI/CO, SBS & Sage KHK
Modul 7: Call-Center-Agent
Modul 8: Handel - Verkauf, Marketing, Vertrieb
Modul 9: Business English
Modul 10: Lohn, Personalwirts. SAP R/3 HCM
Modul 11: ECDL
Modul 12: Bilanzbuchhaltung
Modul 13: Praktikum

Jedes Modul umfasst **6 Wochen** und kann mit anderen Modulen kombiniert werden.
Der Unterricht findet in **Vollzeit** in der Zeit von **08:00 Uhr bis 15:00 Uhr** statt.

Beginn / Ende: 27.07.2010 – 06.09.2010
Beginn / Ende: 07.09.2010 – 18.10.2010
Beginn / Ende: 19.10.2010 – 29.11.2010
Beginn / Ende: 30.11.2010 – 18.01.2011
Beginn / Ende: 19.01.2011 – 01.03.2011

Einführung in die Aufgaben eines Call-Center-Agenten

- Grundlagen und Einführung in die Thematik
- Die Schulung findet produktneutral statt
- Der richtige Umgang mit Kunden
- Technik im Call-Center
- Das Zusammenwirken von EDV und Telefontechnik

Verkaufs-/Telefontraining

- Tipps und Tricks rund ums Telefonieren
- Sprache und Stimme als Wirkungsmittel
- Gesprächsführung
- Fragetechniken und Lösungsansätze

Kommunikation und Rhetorik

- Gesprächsführung, aktives Zuhören und bewusste Kommunikation
- Umgang mit Kritik und verbalen Angriffen
- Wahrnehmung und Interpretation
- Kommunikation am Telefon
- Erster Kontakt zum Kunden

Förderung über Bildungsgutschein der Arbeitsagenturen / Jobcenter oder andere Förderungen z. B. Berufsgenossenschaften, Deutscher Rentenversicherung Bund und Bildungsprämie (ESF) möglich

Unsere Merkmale - Ihre Vorteile bei uns:

- ü **Schulungen mit Dozenten, keine Selbstlernprogramme**
- ü **Überdurchschnittlich hohe Qualifikation der Dozenten**
- ü **Hohe Flexibilität und individuelle Beratung**
- ü **Mittagsangebot in der Mensa der IHK**
- ü **Arbeitsvermittlerin im Hause**
- ü **Älteste private kaufmännische Wirtschafts- und Handelsschule Deutschlands**
- ü **Staatlich anerkannte Ersatzschule**

Ihr Schulungsort:

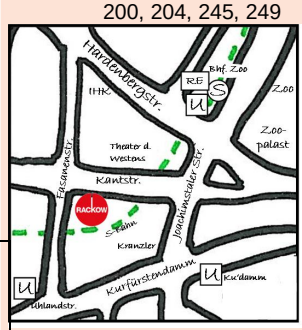
Rackow-Schule Berlin
Fasanenstr. 81
(Ecke Kantstr.)
10623 Berlin

Tel. 030 – 31 50 42 43
Fax 030 – 31 50 42 44

info@rackow-berlin.de
www.rackow-schulen.de

Öffnungszeiten:

Montag bis Freitag
08:00 bis 17:30 Uhr
und nach Vereinbarung

Ihr Weg zu uns:

S-Bahn: S4, S7, S9, S75
U-Bahn: U1, U2, U9
DB: RE1, RE2, RE7, RB14
Bus: M45, M46, M49
X9, X10, X34
100, 109, 110
200, 204, 245, 249