

Tag der offenen Tür  
14.03.2012  
08:00 - 18:00 Uhr

# Rackow-Schulen

Staatlich anerkannte Ersatzschulen



## Modul 7: Call-Center-Agent

Maßnahme ist zertifiziert. Maßnahmenummer: 955/0201/2011

IK: 531104438

### Überblick über alle Module:

Modul 1: Existenzgründung, Steuerrecht, BWL	<b>Modul 7: Call-Center-Agent</b>
Modul 2: EDV I – kfm.Schriftverkehr, 10-Finger-Schreibtraining IHK	Modul 8: Handel - Verkauf, Marketing, Vertrieb
Modul 3: Rechnungswesen	Modul 9: Business English
Modul 4: EDV-Buchführung mit Datev & Lexware	Modul 10: Lohn, Personalwirts. SAP R/3 HCM
Modul 5: EDV II – Office-Anwendungen & Englisch	Modul 11: ECDL
Modul 6: EDV-Buchführung mit SAP R/3 FI/CO, SBS & Sage KHK	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: 09.01.2012 – 17.02.2012**

**Beginn / Ende: 20.02.2012 – 30.03.2012**

**Beginn / Ende: 02.04.2012 – 16.05.2012**

**Beginn / Ende: 18.05.2012 – 29.06.2012**

**Beginn / Ende: 02.07.2012 – 10.08.2012**

### Ihr Schulungsort:

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

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

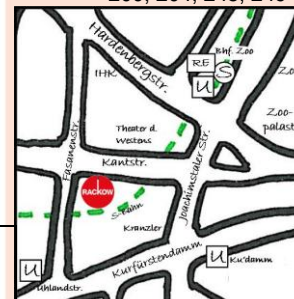
[info@rackow-berlin.de](mailto:info@rackow-berlin.de)  
[www.rackow-schulen.de](http://www.rackow-schulen.de)

### 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



### 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:

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