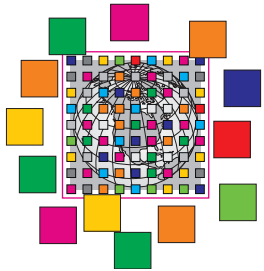


FlexiBi!



Herzlich willkommen!

GBB

Mauritiuskirchstraße 3
berlin-lichtenberg@gbb.de
030 55153930

Sonnenallee 260
berlin-neukoelln@gbb.de
030 68975710

Drontheimer Straße 32
berlin-wedding@gbb.de
030 49307750

www.gbb.de

Maßnahmenummern:

962/515/17 (Vollzeit)

962/446/17 (Teilzeit)

Servicekraft im Callcenter

mit individuellem und garantiertem Beginn in Voll- und Teilzeit



Inhalt:

Als Servicekraft im Callcenter arbeiten Sie überwiegend in Großraumbüros mit mehreren Telefon-Computer-Terminals, je nach Aufgabengebiet passiv im Inbound- oder aktiv im Outbound-Bereich. Fachkenntnisse über die Branche oder das Produkt, über das Sie in Ihrer Tätigkeit informieren, bringen Sie bereits mit oder Sie eignen es sich am konkreten Arbeitsplatz an.

In unserem Kurs erwerben Sie alle notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten, die Ihnen einen kompetenten Einstieg in die Callcentertätigkeit ermöglichen. Dazu gehören grundlegende Kenntnisse zum Umgang mit Telefon und Stimme ebenso wie der sichere Umgang mit Telefon- und PC-Technik, der professionelle Umgang mit Menschen und Konflikten sowie eine effiziente, schnelle Arbeitsweise.

Eine angenehme, belastbare Stimme sollten Sie als Voraussetzung mitbringen. Anwendungsbereite Englisch- und sichere, gute Deutschkenntnisse sowie das schnelle Schreiben auf der Computertastatur vervollständigen Ihre Fortbildung.

ausgewählte Module und Abschnitte:

- Schneller Einstieg in Windows
- Computer-Grundlagen
- Basiskenntnisse Word
- Gesetzliche soziale Sicherungssysteme
- Arbeitsrechtliche Grundlagen
- Schriftliche Kommunikation
- Schnellschreibtraining
- Englisch im Berufsalltag - Aufbauwissen
- Arbeiten im Callcenter
- Arbeiten mit Telefon und Stimme
- Non-Voice-Kommunikation
- Arbeitsschutzbestimmungen und Datenschutz
- Gesprächsführung, Gesprächstechniken und Rhetorik
- Konfliktmanagement
- Jobcoaching

