

# FlexiBi!



**Herzlich willkommen!**

**GBB**

Eisenbahnstraße 12  
15517 Fürstenwalde (Spree)

fuerstenwalde@gbb.de  
www.gbb.de  
03361 594610



## 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 & Online Grundlagen
- Jobcenter.digital und BA-mobil-App
- Basiskenntnisse Word
- Gesetzliche soziale Sicherungssysteme
- Arbeitsrechtliche Grundlagen
- Schriftliche Kommunikation
- 10-Finger-Tastschreiben
- Englisch im Berufsalltag - Aufbauwissen
- Arbeiten im Callcenter
- Arbeiten mit Telefon und Stimme
- Non-Voice-Kommunikation
- Rechtliche Grundlagen und Datenschutz
- Gesprächsführung, Gesprächstechniken und Rhetorik
- Konfliktmanagement
- Jobcoaching

