

Kontakt:

Servicekraft Telefonsupport / IT-Support

Tätigkeitsbeschreibung

Die Qualifizierung der Servicekräfte im Telefonsupport befähigt zum Einsatz in der telefonischen Kundenbetreuung, Reklamationsbearbeitung und im Verkauf von Produkten. Arbeitgeber können zum Beispiel Banken und Versicherungen, Versandhändler oder Unternehmen im Bereich der Energieversorgung und Industrie sein.

In der Ausrichtung IT-Support stehen Hotline-Berater in der IT-Branche Kunden bei technischen Problemen als Ansprechpartner zur Verfügung.

Qualifizierungsinhalte

Die individuellen Qualifizierungsinhalte und die daraus resultierende Maßnahmedauer werden in einer Berufsfindung/Arbeitserprobung (Assessment) oder in einem Vorgespräch im BFW Leipzig ermittelt.

- **Berufsspezifisches Basiswissen:**
Aktivierung/Erweiterung grundlegenden Wissens mit folgenden Schwerpunkten:
 - EDV-Kennntnisvermittlung und Training im sicheren Umgang mit dem PC
 - kaufmännische Grundlagen
 - kaufmännischer Schriftverkehr
 - Bewerbertraining
- **Berufsspezifisches Fachwissen:**
 - Zehn-Finger-Schreibsystem
 - Rhetorik am Telefon
 - Umgang mit Kundenreklamationen
 - Gesprächsführung
 - Verkaufen am Telefon

Bestandteil der Qualifizierung ist eine mehrmonatige betriebliche Lernphase.

Anforderungen

- kommunikationsstarke Persönlichkeit
- freundliches Auftreten
- Freude am Umgang mit Menschen
- Schichtbereitschaft
- Teamfähigkeit
- psychische Belastbarkeit.

Für die Ausrichtung IT-Support sind eine Ausbildung im IT-Bereich oder berufspraktische Erfahrungen als Quereinsteiger in der IT-Branche Voraussetzung.

Dauer und Abschluss

Der Qualifizierungszeitraum umfasst mindestens 6 Monate. Die Teilnehmenden erhalten ein aussagefähiges Zertifikat des Berufsförderungswerkes Leipzig.

Qualifizierungsort

Berufsförderungswerk Leipzig
gemeinnützige GmbH
Georg-Schumann-Straße 148
04159 Leipzig



Alle aufgeführten Bezeichnungen
gelten für alle Geschlechter.
Aus Gründen der besseren Les-
barkeit wurde nur jeweils eine
Berufsbezeichnung gewählt.