

Tipps für die Bewerbung

Wer kann bei der Suche helfen?

- ⇒ Arbeitsamt
- ⇒ Anzeigen in Tageszeitungen oder Stadtteilzeitungen
- ⇒ Firmenhomepages im Internet
- ⇒ Eltern, Lehrer, Freunde
- ⇒ Branchenbuch (gelbe Seiten)

Welche Bewerbungsunterlagen sind wichtig?

- ⇒ Bewerbungsanschreiben (fehlerfrei!)
- ⇒ lückenloser, tabellarischer Lebenslauf
- ⇒ aktuelles Lichtbild
- ⇒ letztes Schulzeugnis
- ⇒ evtl. Nachweis über sonstige Qualifikationen wie z.B. PC-Kurse

Was ist außerdem zu beachten?

- ⇒ rechtzeitig bewerben, das heißt in der Regel ein Jahr im Voraus
- ⇒ auf Einstellungstests vorbereiten (Bücher, Lehrer und Mitschüler befragen)
- ⇒ zu dem wichtigen Vorstellungstermin pünktlich erscheinen (lieber eine Bahn früher nehmen)

Servicekraft für Dialogmarketing

Bildungsangebot des Erich-Brost-Berufskollegs



Berufsfachschule (Vollzeitform)

Höhere Handelsschule
(zweijährig)

Wirtschaftsgymnasium
(dreijährig)



Berufsschule (Duales System) (Teilzeit- oder Blockform)

- ◆ Bürokauffrau/-mann
- ◆ Kauffrau/-mann für Bürokommunikation
- ◆ IT-Berufe
- ◆ Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen (KEP)
- ◆ Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
- ◆ Sozialversicherungsfachangestellte/r
- ◆ Kauffrau/-mann für Versicherungen und Finanzen
- ◆ Medienkauffrau/-mann Digital und Print
- ◆ Verwaltungsfachangestellte/r
- ◆ Kauffrau/-mann für Dialogmarketing

■ Erich-Brost-Berufskolleg
Sachsenstraße 29
45128 Essen
Tel: 02 01 / 88 48 05 30
Fax: 02 01 / 88 48 05 31



EBBessen@aol.com
<https://ebbk.essen.de>



BILDUNGSANGEBOTE IM TEILZEITBEREICH

Servicefachkräfte für Dialogmarketing (zweijährige Ausbildung)



Servicefachkräfte für Dialogmarketing arbeiten in Call-Centern, die für unterschiedliche Auftraggeber tätig sind, sowie in Service- und Kunden-Centern von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen. Auch spezielle Organisationseinheiten für den Dialog mit Kunden bzw. Bürgern innerhalb von Institutionen des öffentlichen Dienstes, Internetfirmen und Online-Shops greifen auf ihre Kenntnisse zurück.

Der **Tätigkeitsbereich** umfasst insbesondere die Aufgaben im Bereich der Telefonie. Hierzu gehört schwerpunktmäßig der Dialog mit Privat- und Geschäftskunden zwecks Akquisition, Beratung, Bestellung, Reklamation und Kundenbetreuung.

Daneben werden Servicefachkräfte in die Planung und Organisation von Projekten einbezogen und sind an der Gestaltung bzw. Präsentation von Dienstleistungsangeboten beteiligt. Je nach Aufgabe arbeiten sie in Büros mit Bildschirmarbeitsplätzen, in Großraumbüros oder in Kabinen unter Anwendung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien.

Was lernen Kaufleute für Dialogmarketing in der Berufsschule?

Die Auszubildenden werden im berufsbezogenen Bereich in den Fächern Kommunikationsprozesse, Projektmanagement, Wirtschafts- und Sozialprozesse sowie Fremdsprachliche Kommunikation unterrichtet.

Welche Voraussetzungen gelten für den Beruf?

I.d.R. reicht die Fachoberschulreife, also der Abschluss Klasse 10 Realschule oder Gesamtschule oder Hauptschulabschluss Klasse 10 B.

Wie lange dauert die Ausbildung?

I.d.R. zwei Jahre, unter bestimmten Bedingungen verkürzen Ausbildungsbetriebe die Ausbildungszeit auf ein Jahr.

Wie sieht die Abschlussprüfung aus?

In den drei Prüfungsbereichen

- Dienstleistungsangebot und Kommunikation,
- Projektabwicklung,
- Wirtschafts- und Sozialkunde

wird eine schriftliche Prüfung abgelegt.

Daneben erfolgt eine 30-minütige mündliche Prüfung in Form eines Inbound- und eines Outbound Telefonates.

Was kommt nach der Ausbildung?

Insbesondere im Ruhrgebiet haben sich in den letzten Jahren zahlreiche Dialogmarketingbetriebe niedergelassen. Insofern sind die gegenwärtigen und zukünftigen Berufsaussichten als gut zu bezeichnen. Es besteht auch die Möglichkeit, nach bestandener Abschlussprüfung die Berufsausbildung im Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau für Dialogmarketing fortzusetzen. Informationen zu dieser Ausbildung finden Sie auf unserer Homepage www.ebbk.essen.de unter dem Punkt Kaufmann/-frau für Dialogmarketing.