

Wo muss ich hin?

Werkhof Projekt gGmbH
„Zeche Zukunft“
Derner Str. 540
44329 Dortmund

Was habe ich für Arbeitszeiten?

Mo. – Fr. 7:30 – 15:15 Uhr, persönliche Vereinbarung möglich

Wie sieht mein Arbeitsumfeld aus?

Die Arbeit findet sowohl in einem Unterrichtsraum, als auch in einem speziell für das Telefontraining eingerichteten Raum statt. In diesem Berufsfeld arbeitet man in einem Team mit bis zu 20 Teilnehmern.

Was muss ich da machen?

Theoretischer Teil:

- Kommunikations- und Telefontraining
- Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre (z.B. Unternehmensformen, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Kenntnisse, Unternehmensziele, Führungsstile, Sicherheits- und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, Umweltschutz usw.), Grundkenntnisse Rechnungswesen
- Kenntnisse zu möglichen Ausbildungsberufen
- Datenschutz und Datensicherheit
- Arbeitsorganisation, Teamarbeit
- Kundengewinnung, Kundenbetreuung und Kundenbindung

Praktischer Teil:

Sprachliche Kommunikation

- Telefontraining mit vorgegebener Aufgabenstellung bei Nutzung unserer speziell eingerichteten Trainingsplätze
- Spezielle Stimm- und Sprechübungen

Schriftliche Kommunikation

- Schreibübungen an unseren PC-Arbeitsplätzen nach DIN 5008 (kaufmännischer Schriftverkehr in Form von Briefen und E-Mails)

Vertiefen der mündlichen und schriftlichen Kommunikation durch Einsatz unserer Übungsarbeitsplätze im Callcenter-Bereich.

durchgeführt von:



gefördert durch:

