

# Einstiegsqualifizierung

## „Telefonmarketing“

---

### Tätigkeitsbereiche:

- Arbeitsorganisation
- Informations- und Kommunikationssysteme
- Inbound- und Outbound-Gespräche
- Kundenbetreuung, Kundenbindung
- Sicherheits- und Gesundheitsschutz bei der Arbeit

## Einstiegsqualifizierung „Telefonmarketing“

Tätigkeiten	Qualifikationen
Arbeitsorganisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation und Informationswege im Ausbildungsbetrieb darstellen und die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen beschreiben</li> <li>• Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen</li> <li>• Arbeits- und Organisationsmittel handhaben und Informationsquellen nutzen</li> <li>• Lern- und Arbeitstechniken aufgabenorientiert einsetzen</li> </ul>
Informations- und Kommunikationssysteme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonanlagen nutzen</li> <li>• Betriebssysteme, Standardsoftware und betriebsübliche Software anwenden</li> <li>• Informationsnetze und -dienste nutzen</li> <li>• Datenbanken nutzen</li> <li>• Daten eingeben, pflegen und sichern</li> <li>• Rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden</li> </ul>
Inbound- und Outbound-Gespräche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inbound- und Outbound-Gespräche führen</li> <li>• rhetorische Mittel einsetzen</li> <li>• Sprachverhalten und Kundentyp in der Gesprächsführung berücksichtigen</li> <li>• Gesprächsführungstechniken situationsangepasst einsetzen</li> <li>• Maßnahmen zur Stimmbildung ergreifen</li> </ul>
Kundenbetreuung, Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenwünsche analysieren und bearbeiten</li> <li>• Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs erfassen und abrufen</li> <li>• Vorgaben des Auftraggebers berücksichtigen</li> <li>• Produktbezogene Beratungen durchführen</li> <li>• Lieferungs- und Zahlungstermine disponieren, Bonität des Kunden überprüfen</li> <li>• Beschwerden und Reklamationen bearbeiten</li> <li>• Instrumente der Kundenbindung anwenden</li> </ul>
Sicherheits- und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, Umweltschutz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>• berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>• ergonomische Regeln bei der Arbeit sowie Schutzvorschriften für Bildschirmarbeitsplätze und Empfehlungen, insbesondere der Berufsgenossenschaften, für Arbeitsplätze in CallCentern beachten</li> <li>• zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen</li> </ul>

Unternehmen X

## Betriebliches Zeugnis

Teilnehmer/in \_\_\_\_\_

geboren am \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_

Er/Sie hat in der Zeit vom .....bis.....an der

### Einstiegsqualifizierung Telefonmarketing

teilgenommen.

Leistungsbeurteilung:

---

---

---

---

Beurteilungskriterien:

Kriterium	Wahrnehmung der Beobachtung				
	ausgeprägt erkennbar	gut erkennbar	ausreichend erkennbar	schwach erkennbar	nicht erkennbar
Fachqualifikation					
fachgerechte Handhabung der IT-Systeme und Datenbanken					
situationsgerechtes Sprachverhalten					
Einfühlungsvermögen beim Umgang mit Kunden, Kundenorientierung					
Multitaskingfähigkeiten					
Zielorientierung bei den Arbeitsabläufen					

Das Qualifikationsziel ist erreicht, wenn mindestens vier der Beurteilungskriterien mit mindestens „ausreichend erkennbar“ bewertet werden.

Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_



# Zertifikat

NACH PUNKT I. 2 NATIONALER PAKT FÜR AUSBILDUNG UND FACHKRÄFTENACHWUCHS IN DEUTSCHLAND

**Moritz Mustermann**

geboren am 13. August 1982 in Musterstadt

hat in der Zeit vom..... bis.....

bei dem Unternehmen.....

an der **Einstiegsqualifizierung**

**Telefonmarketing**

teilgenommen.

---

Während dieser Zeit wurde er/sie auf der Grundlage eines mit der IHK abgestimmten Konzeptes fachlich qualifiziert.

Inhalte der Einstiegsqualifizierung:

- Arbeitsorganisation
- Informations- und Kommunikationssysteme
- Inbound- und Outbound-Gespräche
- Kundenberatung, Kundenbindung
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit; Umweltschutz

Die Tätigkeiten der Einstiegsqualifizierung entsprechen Teilen der Berufsausbildung im Dialogmarketing. Bei einer anschließenden Ausbildung in diesen Berufen ist eine Anrechnung von bis zu sechs Monaten möglich.

---

Musterstadt, den

Industrie- und Handelskammer  
Musterregion I Musterstadt

Die Geschäftsführung