

TEILQUALIFIKATION

# Dialogmarketing

TQ 1: Kundenbetreuung



**faktum**  
www.faktum-gmbh.de

**Faktum GmbH** Personal-  
entwicklung und -vermittlung  
Odenkirchener Straße 28  
41236 Mönchengladbach  
Telefon: 02166 128 30-0  
info@faktum-gmbh.de



2019-10-web

- 📍 Kerpen
- 😊 Kostenlose Notfallkinderbetreuung
- 🕒 Teilzeit

**faktum**  
www.faktum-gmbh.de

## TQ 1: Kundenbetreuung

# Teilqualifikation für die Berufe Servicekraft für Dialogmarketing und Kauffrau/-mann für Dialogmarketing

**Sie suchen den Einstieg in eine wachsende Branche mit vielfältigen Beschäftigungsmöglichkeiten und möchten sich in kurzer Zeit vorbereiten, um so schnell wie möglich in Arbeit zu gehen?**

Um in dieser Branche tätig werden zu können, benötigen Sie fachliche Qualifikationen, die Ihre Kompetenz als Bewerber/-in unterstreichen. Unsere Teilqualifikation **TQ 1: Kundenbetreuung** enthält Schulungsinhalte nach den Vorgaben des Ausbildungsrahmenplans für die Berufsausbildungen **Servicekraft für Dialogmarketing** und **Kauffrau/-mann für Dialogmarketing**. Die Grundlage hierfür bildet das bundeseinheitlich standardisierte Teilqualifikationskonzept. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Inhalte denen der Berufsausbildung entsprechen und Sie Schritt für Schritt auf die Externenprüfung vorbereiten. Denn wenn Sie alle Teilqualifikationen (TQ 1 bis TQ 8) absolviert haben und entsprechende

Berufserfahrung in der Branche nachweisen, kann auf Antrag die Zulassung zur Externenprüfung von der IHK ausgesprochen werden.

### Die Zielgruppe

Kundinnen und Kunden ohne Ausbildung oder mit einer beruflichen Qualifikation, die so lange zurückliegt, dass sie als Basis für die Beschäftigungsfähigkeit nicht mehr ausreicht.

### Pädagogische Vorgehensweise

In der ersten Phase der Teilqualifikation (Dauer: 6 Monate) werden die **theoretischen Grundlagen** erarbeitet, die in hohem Bezug zur Praxis stehen. In der zweiten Phase (Dauer: 3 Monate) findet ein **betriebliches Praktikum** im Fachbereich statt, in dem Sie das Erlernte anwenden und vertiefen.

Der Theorieunterricht findet im Lehrgespräch statt. In Projektarbeiten und vielfältigen Übungen trainieren Sie die Praxis. Durch regelmäßige Tests und Klausuren wird Ihr Wissensstand überprüft. So sind Sie immer über Ihren Lernfortschritt informiert und wissen, wo Sie eventuell weitere Unterstützung benötigen.

## Inhalte der Teilqualifikation

- Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen
- Kommunikation mit Kundinnen und Kunden
- Kommunikation und Kundenbetreuung schriftlich abwickeln
- Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten
- Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden
- Gesprächsführungstechniken sowie verbale und nonverbale Kommunikationsformen
- Qualitätssichernde Maßnahmen

## Zertifikate und Nachweise

Am Ende der Teilqualifikation erfolgt die Kompetenzfeststellung durch den Prüfungsausschuss von Faktum.

Zusätzlich zu Ihrem **Teilnahmezertifikat** erhalten Sie natürlich auch einen **Nachweis über das Betriebspraktikum**.

Unser Schulungszentrum **Stiftsplatz 13** liegt ca. 220 m von der Bushaltestelle **Kerpen Mitte** entfernt. Diese erreichen Sie mit den Buslinien **276, 922, 933, 966** und **976**.

## Alle Infos zur Teilnahme

Im Beratungsgespräch werden die Rahmenbedingungen der Teilnahme geklärt. Mehr Infos erhalten Sie unter **02237 979 11 70** oder online auf: **www.faktum-gmbh.de**

Beginn/Dauer: Die Teilqualifikation beginnt **auf Anfrage** und dauert **9 Monate**.

Teilnahmezeiten: Montag bis Freitag von 8.30 Uhr bis 12.30 Uhr.

Schulungszentrum: Stiftsplatz 13  
50171 Kerpen

# faktum

www.faktum-gmbh.de

Folgen Sie uns: [faktumblog.de](https://faktumblog.de)  
[facebook.com/faktumgmbh](https://facebook.com/faktumgmbh)  
**Faktum. Für Ihre Zukunft.**

