

Masterclass: Kaufmännisch - Professioneller und moderner Kundenservice

Zusammenfassung

Der Kurs richtet sich an Personen mit wenig oder keiner Erfahrung im Kundendienst. Ziel ist es, Teilnehmer:innen grundlegendes Wissen und praktische Fähigkeiten für eine effektive Kundenbetreuung zu vermitteln. Der Lehrplan umfasst die Einführung in die Grundlagen der Kundenbetreuung, Problemlösungstechniken im Kundenservice, effektives Zeitmanagement und spezialisierte Inhalte für den Einzelhandel und Call Center-Bereich. Zudem lernen die Teilnehmer:innen, wie sie Kund:innen bei Rücksendungen unterstützen können.

Diesen Kurs bieten wir in Kooperation mit Coursera an: Coursera ist eine der führenden Online-Lernplattformen und bietet Millionen von Lernenden weltweit Zugang zu erstklassigen Bildungsinhalten. Das breite Spektrum an Kursen, entwickelt von angesehenen Universitäten und Unternehmen, ermöglicht den Erwerb von internationalen Zertifikaten.

Kursinhalte

- ✓ Einführung in die Kundenbetreuung
- ✓ Kommunikation und Problemlösung im Kundenservice
- ✓ Effektives Zeitmanagement
- ✓ Kundenservice für den Einzelhandel
- ✓ Transaktionen, Rücksendungen und Berichterstattung
- ✓ E-Commerce
- ✓ Call Center-Kundendienst

Ihre beruflichen Perspektiven nach der Weiterbildung

Treten Sie ein in die Welt des Kundenservice und -managements – ein Bereich in dem begabte und qualifizierte Fachkräfte stark nachgefragt sind. Mit Fähigkeiten wie effektiver Problemlösung,

www.viona.online

IBBF Institut für Berufliche Bildung
Fördergesellschaft mbH Privatinstitut
Bebelstraße 40
21614 Buxtehude

Amtsgericht Tostedt, HRB 120796
Geschäftsführung: Lea Tornow
USt.-IdNr.: DE4320127128
Steuer-Nr.: 43/201/27101

Kursnummer

K-4245

Standort

Die Teilnahme ist an einem unserer Partnerstandorte oder - bei Zustimmung des Kostenträgers - auch von zu Hause aus möglich.

Unterrichtsform

Vollzeit und Teilzeit

Dauer

1 Wochen in Vollzeit
2 Wochen in Teilzeit

Die nächsten Kurstermine

03.03.25 - 07.03.25
(VZ)

Das Enddatum kann aufgrund von Feiertagen variieren.

Kosten

€ 0,00

5 gute Gründe für Viona

- Über 700 individuell kombinierbare Kurse
- Über 120.000 erfolgreiche Teilnehmer
- Über 90 % Weiterempfehlungsrate
- 93 % Abschlussquote Weiterbildung
- Mehr als 15 Jahre Erfahrung mit Online-Schulungen



Zeitmanagement sowie spezialisiertem Know-how für den Einzelhandel und Call Center-Bereiche machen Sie sich zu einer gefragten Arbeitskraft, die durch Professionalität überzeugt. Nutzen Sie Ihre Chance, als Kundenberater:in, im Kundensupport oder als Einzelhandelsmitarbeiter:innen zu glänzen und entwickeln Sie sich auf Ihrem beruflichen Weg stetig weiter. Empfehlen Sie sich für führende Positionen in einer Branche, die Wert auf Professionalität, Engagement und Kundenorientierung legt.

Anforderungen

Gute Deutsch-Kenntnisse: B2 - Selbständige
Sprachverwendung. Empfehlenswert sind grundlegende Englisch-Kenntnisse.

Allen Interessierten stehen wir in einem persönlichen Gespräch zur Abklärung ihrer individuellen Teilnahmevoraussetzungen zur Verfügung.

Zielgruppe

Diese kompakte Weiterbildung richtet sich an Personen, die ohne oder mit geringer Berufserfahrung in Kundenberater-, Call Center-, Einzelhandels- und Kundensupport-Rollen eintreten wollen. Ebenso angesprochen sind diejenigen, die sich in der Kundenbetreuung und in Managementrollen wie Teamleitung weiterentwickeln oder sich auf bestimmte Branchen wie Einzelhandel oder E-Commerce spezialisieren möchten.

Ihr Abschluss

Trägerinternes Zertifikat bzw. Teilnahmebescheinigung

www.viona.online

IBBF Institut für Berufliche Bildung
Fördergesellschaft mbH Privatinstitut
Bebelstraße 40
21614 Buxtehude

Amtsgericht Tostedt, HRB 120796
Geschäftsführung: Lea Tornow
USt.-IdNr.: DE4320127128
Steuer-Nr.: 43/201/27101

Effektives und bewährtes Lernkonzept

- Virtueller Live-Unterricht in kleinen Gruppen
- Hoch qualifizierte und erfahrene Dozierende
- Praxisbezogenes Arbeiten, multimediale Werkzeuge
- Intuitive Lernplattform
- Moderne PC-Arbeitsplätze und neueste Medien
- Persönliche Unterstützung an jedem Lernort - am Standort oder zu Hause

Flexibel und individuell - Jetzt informieren!

Mit Viona finden Sie das Lernformat, welches am besten zu Ihnen passt. Viele Module sind individuell kombinierbar und können in Vollzeit oder Teilzeit durchgeführt werden. Lernen Sie an einem unserer mehr als 1.200 Viona-Standorte deutschlandweit oder im Homeoffice. Unsere Viona-Partner beraten Sie unverbindlich zu Ihren ganz individuellen Möglichkeiten. Auf unserer Website können Sie nach der Kursauswahl Ihren Standort auswählen und geeignete Partner in Ihrer Nähe finden.

Gerne unterstützen wir Sie bei der Auswahl eines Viona-Partners in Ihrer Nähe:

Viona-Kundencenter

Telefon: +49 40 79724420

E-Mail: kundencenter@viona.online

Montag bis Freitag 08:00 - 16:30 Uhr





Förderung

Wir sind zugelassener Träger nach der AZAV und alle unsere Angebote sind entsprechend zertifiziert. Ihre Teilnahme kann somit durch die Agentur für Arbeit oder das Jobcenter per Bildungsgutschein zu 100% gefördert werden.

Vielfältiger Methodenmix für Ihren Lernerfolg

Neben der klassischen Wissensvermittlung durch Ihre Dozierenden besteht der Unterricht aus praxisorientierten Fallbeispielen, Gruppen- und Projektarbeiten, Präsentationen und Diskussionen. Während der Wissensvertiefung arbeiten Sie mit verschiedenen Medien und bestimmen Ihr individuelles Lerntempo. So wird der Lernstoff auf vielfältige Weise vermittelt und nachhaltig gefestigt. Durch unsere Prüfungsvorbereitungen und das optionale Fachtutoring sind Sie für die Prüfungen bestens gerüstet.

www.viona.online

IBBF Institut für Berufliche Bildung
Fördergesellschaft mbH Privatinstitut
Bebelstraße 40
21614 Buxtehude

Amtsgericht Tostedt, HRB 120796
Geschäftsführung: Lea Tornow
USt.-IdNr.: DE4320127128
Steuer-Nr.: 43/201/27101