



## ■ Schulungskonzept mit Perspektiven

In der heutigen Dienstleistungsgesellschaft sind Call Center Agents nicht mehr wegzudenken. Durch ihre routinierten und professionellen Umgangsformen am Telefon zählen sie mittlerweile zu den wichtigsten Säulen eines Unternehmens. Call Center Agents werden auf den Gebieten Kundenbindung, Neukundenakquise und Vertrieboptimierung eingesetzt.

Dabei arbeiten sie sowohl im Inbound-Bereich, wo sie Kundenanrufe entgegennehmen als auch im Outbound-Bereich, in dem sie aktiv Kunden anrufen. In erster Linie finden Call Center Agents in Call- und Contactcentern ihren Platz. Jedoch sind sie auch in den Kunden- und Servicecentern von Unternehmen sämtlicher Wirtschaftszweige beschäftigt.

## ■ Voraussetzungen

1. Abgeschlossene Ausbildung im kaufmännischen Bereich oder ein Studium bzw. ein abgebrochenes Hochschulstudium oder langjährige Berufserfahrung.
2. Deutsch in Wort und Schrift.
3. Ein internes Auswahlverfahren im Rahmen eines Fachgesprächs ist mit „gut geeignet“ zu bestehen.

Ausnahmen sind in Absprache mit dem **COMCAVE.COLLEGE®** und dem Kostenträger möglich. Des Weiteren gelten die Zugangsvoraussetzungen des Kostenträgers.

## ■ Trainingsumgebung

Das **COMCAVE.COLLEGE®** stellt folgende Grundausstattung zur Verfügung:

- Jeder/jede Teilnehmer/-in erhält für die gesamte Dauer der Qualifizierung einen aktuellen PC mit TFT-Bildschirm, 100-MBit-Netzwerk
- Die PCs sind an einem zentralen Server in einer MS-Server 2003/2008 Netzwerkkumgebung angeschlossen
- Laserdrucker sowie DVD-Brenner
- Lehrmittel in Form von Büchern, Handouts, Online-Skripten, Tests/Simulationen etc.
- Beamer, ggf. Overhead-Projektor und Flipchart

## ■ Gebühren und Möglichkeiten der Förderung

Die Weiterbildung ist nach AZVW zertifiziert. Es besteht die Möglichkeit einer Förderung über einen sog. Bildungsgutschein durch die Agentur für Arbeit (SGB III) bzw. JobCenter (SGB II), durch Rentenversicherungsträger, den Europäischen Sozialfonds oder nach dem Soldatenversorgungsgesetz von bis zu 100 Prozent. Nähere Auskünfte hierzu erteilen die lokalen Agenturen für Arbeit, JobCenter, Rentenversicherungsträger oder die Berufsförderungsdienste.

## ■ Didaktischer Ablauf

Der Präsenzunterricht findet dozentengeleitet in Form von Frontalunterricht, Übungs-/Praxisphasen, Projektarbeiten und ggf. Zertifizierungsvorbereitung statt.

## ■ Zeitlicher Ablauf

Die Qualifizierung besteht aus einzelnen Modulen. Die Module haben unterschiedliche Laufzeiten und können individuell kombiniert werden.

Die Unterrichtszeiten sind jeweils von Montag bis Freitag von 08:00 – 15:00 Uhr.

## ■ Zimmer/Wohnung

Bei der Suche nach einer Unterkunft für den Lehrgangszeitraum sind wir Ihnen gerne behilflich. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit der Unterbringung im Tagungs- und Seminarzentrum **COMCAVE HOTEL & BUSINESS CENTER**. Gerne unterbreiten wir Ihnen ein entsprechendes Angebot.

## Call Center Agent

inkl. ECDL Start Zertifizierung (optional)  
(modular)

Präsenzunterricht



**COMCAVE.COLLEGE® GmbH**  
your source of knowledge

[www.comcave-college.de](http://www.comcave-college.de)

Zertifiziert nach  
ISO 9001:2008  
und AZVW

