



IHR MEHRWERT

Fortbildungen bei der SBB Kompetenz werden im Schwerpunkt in Präsenzunterricht durchgeführt.

Ergänzend dazu werden nach Bedarf Lehrinhalte auch auf der Lernplattform **ECADEMY** by SBB angeboten.

Damit stellen wir im Bedarfsfall das Lernen von Zuhause auf hohem Niveau sicher.

Im Rahmen der Maßnahme erwerben die Teilnehmenden Grundlagen des Beschäftigungsbildes Empfangstätigkeiten und des:der Callcenteragent:in als Teil des **Customer Service** im Berufsfeld Dialogmarketing.

Zusätzlich erweitern Sie Ihren individuellen beruflichen und persönlichen Kompetenzrahmen. Sie entwickeln Perspektiven für den Übergang in eine Beschäftigung, erhöhen Ihre Chancen für eine Beschäftigung und festigen Ihre Arbeitsmarktfähigkeit. Auch Hemmnisse, die einer dauerhaften (Wieder-)Eingliederung in den Arbeitsmarkt entgegenstehen können, werden bearbeitet.

SBB KOMPETENZ gGmbH

Wendenstraße 493
20537 Hamburg
Tel. 040 - 211 12-123
Fax 040 - 211 12-111
www.sbb-hamburg.de

ANMELDUNG UND BERATUNG

Montag - Freitag von 9.00 - 13.00 Uhr
Wendenstraße 493, 20537 Hamburg
kundencenter@sbb-hamburg.de

IHR WEG ZU UNS

U4 und U2 bis Hammer Kirche
Bus 130 bis Diagonalstraße,
Bus 112 bis Osterbrookplatz



Professionell am Empfang und Telefon!

FORTBILDUNG FÜR ERWACHSENE IM BEREICH CALLCENTERAGENT

11_2021 Fotos: istockphoto - Umsetzung: corinnaesigner-punkt.de

VOLLZEIT | 12 Wochen

www.sbb-hamburg.de

ZIELGRUPPE

Die Maßnahme richtet sich an Arbeitslose und von Arbeitslosigkeit bedrohte arbeitssuchende Menschen

- mit guten Deutschkenntnissen
- mit und ohne Vorkenntnisse im Berufsfeld Dialogmarketing und Empfangstätigkeiten
- die Rückkehrer:innen aus der Erziehungszeit oder Erkrankung sind
- die lange aus dem Lernen sind
- die Wiedereinsteiger nach längerer Auszeit sind
- die Quereinsteiger sind

KURSZEITEN

Montag - Freitag 8.30 - 13.15 Uhr
12 Woche / 360 Unterrichtseinheiten /
30 UE pro Woche

BERATUNG

Sie möchten ein persönliches Gespräch und Informationen zum SBB-Umschulungsangebot? Nutzen Sie unser Kundencenter. Kommen Sie einfach ohne Anmeldung vorbei Montag bis Freitag von 9.00 bis 13.00 Uhr.



LERNINHALTE

- Standortbestimmung
- Grundlagen Empfangstätigkeit
- Grundlagen zur Callcenter-Tätigkeit
- Dialogprozesse
- Informations- und Kommunikationssysteme
- Bewerbungsmanagement
- Aktivierung beruflicher Schlüsselkompetenzen
- Förderung der Leistungsfähigkeit im beruflichen Kontext

START

Individuell auf Anfrage