

Was können Sie Azubis bieten, was in anderen Ausbildungsberufen nicht geboten wird?

- Serviceorientierte Kommunikation mit Kunden über alle Medien zum Beruf machen
- Entwicklung der eigenen Persönlichkeit und Ausbildung zum Kommunikationsprofi
- Teilhabe am Umgang mit und Einfluss auf Entwicklung neuester Technik (z.B. Chatbots)
- Gesundheitsschutz und Gesundheitsförderung
- Ermöglichung flexibler familien- und ggfs. studienfreundlicher Arbeitszeiten
- Arbeitsplatzsicherheit
- Früher führen

Wo werden Kaufleute für Dialogmarketing ausgebildet?

Kaufleute für Dialogmarketing decken ein branchenübergreifendes Berufsbild ab und werden grundsätzlich überall gebraucht, wo (Kunden-) Kommunikation einen Erfolgsfaktor darstellt. Häufig werden Kaufleute für Dialogmarketing z.B. ausgebildet bei Contact-Centern, Versicherungen, Banken, IT-Unternehmen, Tourismusunternehmen, Handelsunternehmen, Hochschulen, im öffentlichen Dienst und in vielen weiteren Branchen.

Wo können Sie sich informieren?

www.ausbildung-im-dialog.de

oder besuchen Sie uns auf der CCW 2018 (www.ccw.eu) an den Ständen des CCV, des CC-Club oder am Stand des DDV.

Auszubildende in Aktion erleben Sie bei der CCW auch beim Wettbewerb „Young Professionals“ (www.young-professionals.biz)



Impressum:

Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)
Zimmerstraße 67
10117 Berlin

Fon: 030 2061 328 – 0
Fax: 030 2061 328 – 28

Mail: info@callcenter-verband.de
Web: www.callcenter-verband.de

Geschäftsführender Vorstand:
Herr Dirk Egelseer (Präsident, Ressort Recht & Regulierung)
Roy Reinelt (Vizepräsident, Ressort Marketing)
Joachim Priessnitz (Ressort Finanzen)

Mit freundlicher Unterstützung von **gevekom**
wir verkaufen.

Bei Ihnen herrscht Personalmangel?

Dann werden Sie doch vom Personalsucher zum Finder:

Bilden Sie **Kaufleute für Dialogmarketing** aus!



Filiz und Sandy, Auszubildende Kauffrauen für Dialogmarketing, 2. Ausbildungsjahr



Die Situation

Die Kunden werden immer anspruchsvoller und erwarten schnelle Lösungen für immer individuellere Probleme. Erfolg stellt sich nur bei konsequenter Ausrichtung auf den Kunden ein. Um solchen Kundenservice sowie die sich sehr dynamisch entwickelnden Digitalisierungsprozesse gestalten zu können brauchen Sie

- **teamfähige,**
- **empathische Kommunikationsprofis,**
- **die auf allen Kommunikationskanälen gleichermaßen „zu Hause“ sind,**
- **wirtschaftlich denken können,**
- **Prozesse und Projekte planen, zum Abschluss bringen und verbessern können,**
- **technikaffin sind,**
- **Personal motivieren, führen und wirtschaftlich einsetzen können,**
- **sich flexibel auf neue Kunden, Prozesse und Technik einstellen und diese effektiv nutzen und gestalten können.**

„Angelernte können dies nur im Ausnahmefall leisten. Auch regelmäßige Weiterbildung kann eine versäumte solide Ausbildung am Übergang von der Schule in den Beruf nicht wettmachen.“ resümiert die IHK Frankfurt.

Warum Kaufleute für Dialogmarketing ausbilden?

Ausbildung amortisiert sich, denn Sie profitieren langfristig, wenn Sie Kaufleute für Dialogmarketing ausbilden, weil

- **dieser Ausbildungsberuf genau auf Ihren Personalbedarf im Servicecenter zugeschnitten ist,**
- **Sie als ausbildendes Unternehmen einen deutlichen Imagegewinn erzielen,**
- **Sie die Motivation Ihrer Mitarbeiter erhöhen,**
- **Mitarbeiterbindung geschaffen wird, indem Sie auch Kindern Ihrer Mitarbeiter einen Ausbildungsplatz anbieten können,**
- **Sie sich Fachpersonal mit unternehmensspezifischem Know-How sichern,**
- **Sie Zeit für Mitarbeitersuche sparen, die Sie in produktive Prozesse investieren können,**
- **Sie von der zunehmend produktiven Arbeit der Auszubildenden profitieren.**

Und was sagen Auszubildende über ihre Ausbildung im Dialogmarketing?

„Die Arbeit mit der neusten Technik und das Wissen, in der Dienstleistungsbranche einen zukunftssicheren Job zu haben, haben die Ausbildung schon auf den ersten Blick sehr interessant für mich gemacht.“

(Filiz, auszubildende Kauffrau für Dialogmarketing im 2. Lehrjahr)

„Kommunikation ist das A und O. Kontaktfreudigkeit gegenüber Kunden und Kollegen, sowie Teamgeist und gute Sprachkenntnisse sind unverzichtbar. Interesse an Daten und Zahlen und Planung von Prozessen ist ebenfalls vorteilhaft. Man sollte aber auch damit zurechtkommen, dass nicht alle Gesprächspartner immer nett und freundlich sind.“ *(Benjamin, Auszubildender im 1. Lehrjahr)*

„...es bleibt ja nicht nur beim Telefon, dem Brief oder der E-Mail. Manche Unternehmen bieten auch Live-Chats oder Hologramme an, um mit ihren Kunden in Kontakt zu treten. Moderne Kommunikationstechnik, die immer auf dem neusten Stand ist. Wie kann es da jemals langweilig werden? Man entwickelt sich immer weiter mit, ob mit der Technik oder menschlich.“



(Sajith, Auszubildender im 2. Lehrjahr)

„Emotionales Abholen und aktives Zuhören sind wichtig, denn nur so kann dem Kunden geholfen werden. Wir helfen, beraten, werben, lösen Probleme und sind manchmal einfach die HELDEN DES TAGES, weil alles mit einem Anruf wieder funktioniert.“

(Sandy, Auszubildende im 2. Lehrjahr)



EINLADUNG zum Round Table Ausbildung

am 1.3.18 um 10:00 Uhr und 11:30 Uhr
im Europasaal (Kongress) auf der CCW 2018