

KONTAKT

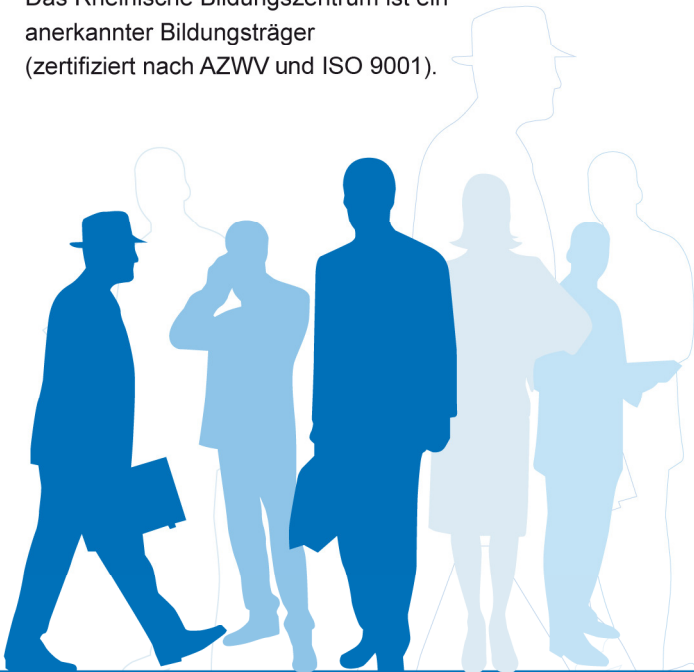
RBZ RHEINISCHES
BILDUNGSZENTRUM KÖLN gGmbH

Universitätsstraße 1
50937 Köln
Telefon 0221. 355316-18
Telefax 0221. 355316-15
lindinger@rbz-koeln.de

Bitte nehmen Sie im Vorfeld der
Bewerbertage Kontakt mit unserer
Bewerberhotline auf:

Telefon 02241. 9387296

Das Rheinische Bildungszentrum ist ein
anerkannter Bildungsträger
(zertifiziert nach AZWV und ISO 9001).



www.rbz-koeln.de

UNSERE ERFAHRUNG

DAS RHEINISCHE BILDUNGSZENTRUM

Das RBZ Rheinisches Bildungszentrum Köln gGmbH ist Teil des Stiftungsverbundes der Rheinischen Stiftung für Bildung, Wissenschaft und berufliche Integration. Das Rheinische Bildungszentrum betreibt seit über 25 Jahren Berufsbildung im medizinischen und pharmazeutischen Sektor, organisiert Vorseminare für angehende Medizinstudenten und bietet mit dem C³ Cologne Career Center Karriere- und Bewerbungsdienstleistungen an. Mit der Seminarreihe „Call-Center-Agent/in“ wird durch die Kooperation mit SDT als Arbeitgeber eine gezielte Weiterbildung mit absoluter Arbeitsplatzorientierung realisiert. Die Lehrgangreihe wird bereits seit dem Jahr 2000 mit sehr guter Resonanz durchgeführt. Bei der SDT in Siegburg, Rostock und Leipzig wurden bis heute mehr als 160 sozialversicherungspflichtige Arbeitsplätze geschaffen.

SDT

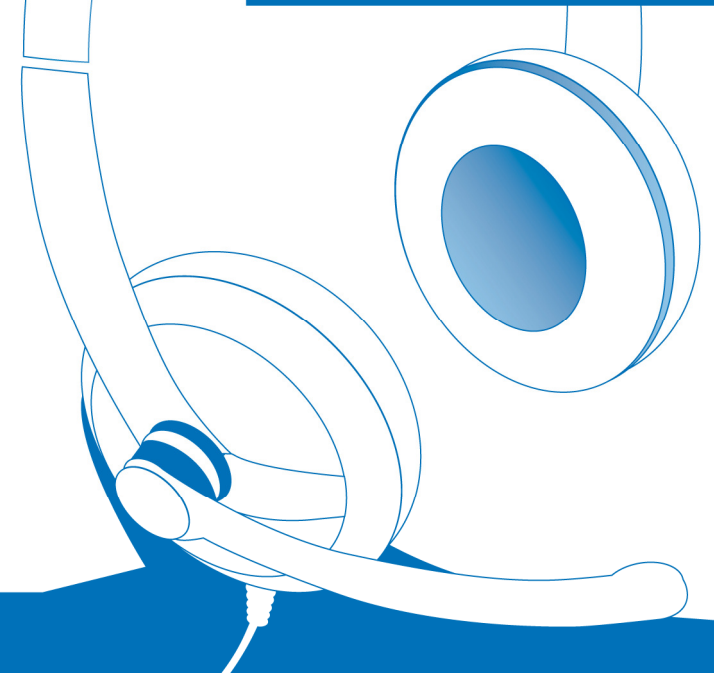
Service-Direkt Telemarketing wurde im Jahre 1996 als Tochter der Gesellschaft für genossenschaftliches Bankenmarketing (GGB) gegründet. Begonnen mit 5 Arbeitsplätzen und 7 Banken in Baden Württemberg betreibt die SDT mittlerweile 6 regionale Telefon-Service-Center und 3 Telefon-Marketing-Teams. 400 qualifizierte Mitarbeiter stehen den Kunden von 250 Genossenschaftsbanken zur Verfügung.



RBZ Rheinisches
Bildungszentrum Köln gGmbH

**Mitarbeiter im
Telefonservice (m/w)**

**Fortbildung zum
Call-Center-Agent
für Direct Banking (m/w)**



BERUFLICHE PERSPEKTIVEN

PERSPEKTIVE

Die Bankenlandschaft in Deutschland reagiert auf den Globalisierungsdruck durch die Entwicklung neuer Vertriebswege und die Installation neuer Service-Ideen. Eine dieser neuen Servicedienstleistungen ist das Direct Banking. Das sind Inbound- und Outbound-Dienstleistungen, die in einem Call-Center gebündelt sind. Diese Customer-Care-Center erledigen die klassischen Bankgeschäfte wie Zahlungs- und Kontoverkehr sowie die Kundenberatung online. Diese Servicedienstleistungen verlangen neue Mitarbeiter. In ganz Deutschland sind allein in den letzten Jahren einige tausend neue Arbeitsplätze entstanden. Tendenz: steigend!

ANFORDERUNGEN UND BERUFSEINSTIEG

An die Mitarbeiter dieser Customer-Care-Center werden erhebliche Anforderungen sowohl in kommunikativer wie in fachlicher Hinsicht gestellt. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, bietet das Rheinische Bildungszentrum gemeinsam mit der SDT Service-Direkt Telemarketing Verwaltungsgesellschaft mbH ein 3-monatiges Fortbildungsseminar an, in dem alle Arbeitsplatzanforderungen zum Trainingsgegenstand erhoben werden.

BERUFLICHE ANFORDERUNGEN

Spezifisches Fachwissen aus den Betriebsabläufen einer Bank stellt die Basis für die Entwicklung und das Training der kommunikativen Kompetenzen dar, die letztlich die Gewähr für den Erfolg eines Call-Centers im Direct Banking erzeugen.

Im Vorfeld des Seminars findet ein Auswahlverfahren statt (Assessment-Center), da die SDT erfolgreichen Absolventen einen Arbeitsplatz anbietet.

INHALTE

Bankfachliche Grundlagen (288 Ustd.)

- Rechtsgrundlagen
- Zahlungsverkehr
- Kontoführung

EDV (117 Ustd.)

- Office Suite von Microsoft
- Arbeitsabläufe unter Lotus Notes
- Internet

Kundenkontakt am Telefon (117 Ustd.) (Kommunikationstraining)

- Grundlagen
- Kommunikation am Telefonservice
- Kundenorientierte Gesprächsführung

SDT und ihre Partner Banken (18 Ustd.)

UNSERE SEMINARE

TERMINE, DAUER UND SEMINARORTE

START 19.10.2009

DAUER 3 Monate

ORT Salvador-Allende-Straße 46, 18147 Rostock

INFOS Telefon 02241. 9387296

UNTERRICHTSZEITEN

Montag: 09:00 – 17:15 Uhr, Dienstag – Donnerstag:

08:30 – 16:45 Uhr, Freitag: 08:00 – 16:15 Uhr

ZERTIFIZIERT nach AZWV und ISO 9001

MAßNAHME-Nr. 032/509/2009

ZUGANGSVORAUSSETZUNGEN

Wenn Sie Freude am Telefonieren haben, flexibel und belastbar sind und Sie Service als Herausforderung betrachten, dann sollten Sie folgende Voraussetzungen mitbringen:

- Kaufmännische Ausbildung
- Verwaltungsausbildung oder vergleichbare Erfahrungen

Auch Studienabbrecher und Berufsrückkehrer (m/w) haben gute Chancen.

ZERTIFIKAT

Die Absolventen/innen erhalten ein qualifiziertes Zertifikat des Rheinischen Bildungszentrums Köln gGmbH.

FÖRDERUNG

Bei Vorliegen der individuellen Voraussetzungen ist eine Förderung durch die Agentur für Arbeit/ARGEN über einen Bildungsgutschein möglich.