



# Ihre Vorteile der Ausbildung.

Die Stärken unserer  
Kaufleute für Dialogmarketing.

Erleben, was verbindet.



# Ein breites Spektrum an berufsübergreifenden Qualifikationen.

Die Auszubildenden (Azb) aller Ausbildungsberufe erwerben während der gesamten Ausbildungszeit, in Zusammenarbeit von Telekom Ausbildung am Standort und dem Betrieb, folgende Qualifikationen:

## **Geschäfts- und Leistungsprozesse**

- Azb verstehen den Prozess der Leistungserstellung und -verwertung,
- kennen die wichtigsten Elemente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle,
- beachten die Erfolgs- und Qualitätsmerkmale von Geschäftsprozessen,
- kennen den Zusammenhang von Wertschöpfung und Geschäftsprozessen,
- haben einen Überblick über Markt- und Kundenbeziehungen, über die Beschaffungs- und Absatzmärkte sowie über die Marketinginstrumente und
- erkennen die Bedeutung von Qualitätsstandards und Zertifizierungen und wirken aktiv an deren Umsetzung mit.

## **Soziale und persönliche Kompetenzen**

- Azb leben den Teamgedanken,
- sind geübt in Techniken der Kommunikation und
- erwerben die Grundlagen der Kundenberatung,
- besitzen Problemlösungsfähigkeiten und
- sind sensibilisiert für die Themen Werteorientierung und interkulturelle Kompetenz.

## **Arbeitsorganisation und Arbeitstechniken**

- Azb wenden Methodenkompetenz zur selbstständigen Erledigung von Aufgaben an,
- beherrschen verschiedene Präsentationstechniken sowie die Standardsoftware im Unternehmen,
- besitzen Grundlagenwissen zum Projektmanagement,
- kennen die Ansätze von Informations- und Wissensmanagement sowie die
- Eckpunkte zu Datenschutz und Datensicherheit.

## **Wissen über den Konzern**

- Azb haben Kenntnisse über den Konzern, vor allem über ihren Ausbildungsbetrieb,
- entwickeln ein Verständnis für berufliche Bildung,
- haben Kenntnisse über die wichtigsten Produkte und Dienstleistungen und
- kennen die Schnittstellen zu anderen Organisationseinheiten.
- Azb kennen wichtige rechtliche Grundlagen,
- erhalten einen Überblick über Qualitäts- und Umweltmanagement, Arbeitsschutz und -sicherheit sowie
- betriebsverfassungsrechtliche Organe und Gesetze.

# Die besonderen Stärken unserer Kaufleute für Dialogmarketing.

Kaufleute für Dialogmarketing (KDM) werden speziell für den Einsatz in den Call Centern der Deutschen Telekom ausgebildet. Neben dem direkten Kundenkontakt planen und organisieren sie Kampagnen und Projekte, planen die Personalbeschaffung und den Personaleinsatz, steuern und kontrollieren die Projektabwicklung und erfassen Kennzahlen.

## Ausbildungsschwerpunkte

### **KDM beherrschen**

- die Kundenberatung und den Kundenservice,
- die Auftragserfassung/-steuerung und den Vertragsabschluss,
- die Projektorganisation,
- die bereichsbezogene Personalunterstützung,
- die Kaufmännische Steuerung und Kontrolle,
- Vertrieb und Marketing.
- Sie sind fit im Umgang mit den IV-Systemen, die zur Unterstützung der Arbeitsprozesse im Call Center eingesetzt werden.

### **Kundenberatung und Kundenservice**

- KDM beherrschen Beratungs- und Verkaufsgespräche und die Reklamations- und Beschwerdebearbeitung.
- Sie kommunizieren kompetent mit Kunden und verhalten sich in schwierigen Gesprächssituationen professionell.

### **Auftragserfassung/-steuerung und Vertragsabschluss**

- KDM analysieren den Kundenbedarf und erfassen Aufträge, Anfragen und Reklamationen und bearbeiten sie strukturiert und eigenverantwortlich.

- Sie kooperieren und steuern die notwendige Lieferungs- und Terminusdisposition und gestalten den Vertragsabschluss.
- KDM monitoren die Auftragsdurchführung mit Hilfe von Qualitätssicherungsinstrumenten.

### **Projektorganisation**

- KDM unterstützen die Projektschritte, Projektvorbereitung, Projektdurchführung und Projektcontrolling.
- Sie koordinieren die Projektaufgaben mit den Beteiligten.
- KDM dokumentieren die Projektabläufe und -ergebnisse und bereiten Kennzahlen auf.

### **Bereichsbezogene Personalunterstützung**

- KDM unterstützen bei der Personalauswahl.
- Sie wirken bei der Erstellung von Dienst- und Urlaubsplänen mit, bereiten Fachthemen vor und stellen diese in Teammeetings vor.

### **Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

- KDM wirken bei Maßnahmen zur Zielerreichung mit und unterstützen das Monitoring der Teamziele.
- Sie planen und führen Aktionen zur Absatzsteigerung durch.
- Sie begleiten die Verbesserung der Servicequalität.

### **Vertrieb und Marketing**

- KDM beherrschen die Angebotserstellung und den Verkauf im Dialogmarketing-Markt.
- Sie wirken bei der Erstellung und Gestaltung von Angeboten mit.
- Sie unterstützen bei der Vermarktung von Dienstleistungen und verkaufsfördernden Maßnahmen.