



KUNDENKOMMUNIKATION

EINSTIEG DIENSTLEISTUNGSBERUFE

Kundenkommunikation für Dienstleistungsberufe mit Deutsch als Zweitsprache (DaZ)

BGS-Nr.: 962/319/2020

Eine kombinierte Weiterbildung, die praktische Sprachausbildung, Kommunikationstraining, Coaching und betriebliches Praktikum verbindet. Berufsbezogene Deutschkenntnisse in Service und Kundenberatung erhöhen die Fachkompetenz und machen dich fit für den Arbeitsalltag. Vertieft werden die theoretischen Kenntnisse durch den Erwerb berufspraktischer Erfahrungen in zwei betrieblichen Praxisphasen.

NUTZEN

- Sprach- und Kommunikationskompetenz
- Vorbereitung im Job der Dienstleistungsbranche
- Fit für den Arbeitsmarkt

INHALTE

- Berufliches Sprachtraining Kundenkommunikation Deutsch
 - Variante 1: von A2 zu B1
 - Variante 2: von B1 zu B2
- Grundkonversation im Job und Kundenkontakt
- Beratungs- und Verkaufsgespräche
- Kundenbindung und -service
- Umgang mit Konflikten und Beschwerden
- Schriftliche Korrespondenz
- Bewerbungstraining (Werbung in eigener Sache, Vorstellungsgespräch)
- Betriebliche Erprobung
- Sprachfertigkeitsprüfung für das Zielniveau

+ VORAUSSETZUNGEN

- Interesse, Deutsch für den Dienstleistungssektor zu vertiefen
- Sprachniveau A2 oder B1
- Details erläutern wir gern im persönlichen Gespräch
- Bildungsgutschein

+ LAUFZEIT / UMFANG

- Teilzeit: ca. 6 Monate, Mo-Fr tägl 6 Stunden
- Aktuelle Termine findest du auf unserer Website: btb-bildungszentrum.de

+ ABSCHLUSS

- Sprachzertifikat

Dieses Projekt wird durch die Bundesagentur für Arbeit und die Jobcenter gefördert.

KONTAKT

Du findest uns zentral und direkt am Alexanderplatz. Ruf uns an, schreib uns oder lass dich persönlich beraten – wir sind gerne für dich da.

DURCHFÜHRUNGORT: BTB Bildungszentrum GmbH | Alexanderstraße 5 | 10178 Berlin | 1. Etage
BERATUNG | ANMELDUNG: **Tel: 030-28 88 58 99 0** | info@btb-bildungszentrum.de | btb-bildungszentrum.de

