



**KUNDENKOMMUNIKATION**

**EINSTIEG DIENSTLEISTUNGSBERUFE**

## Kundenkommunikation für Dienstleistungsberufe mit Deutsch als Zweitsprache (DaZ)

---

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](https://btb-bildungszentrum.de)

## + ABSCHLUSS

- Sprachzertifikat

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

---

## KONTAKT

Aktuelle Telefonnummern sowie dazugehörige Anfahrtspläne der jeweiligen Standorte findest du auf unserer Website unter: [btb-bildungszentrum.de/standorte](https://btb-bildungszentrum.de/standorte)

## DURCHFÜHRUNGSORTE

### BONN | BEUEL

Hans-Böckler-Straße 19-29  
53225 Bonn | Beuel  
[bonn-beuel@btb-bildungszentrum.de](mailto:bonn-beuel@btb-bildungszentrum.de)

### BONN | BAD GODESBERG

Dietrichstraße 106  
53175 Bonn | Bad Godesberg  
[bad-godesberg@btb-bildungszentrum.de](mailto:bad-godesberg@btb-bildungszentrum.de)

### BONN | DUISDORF

Rochusstr. 4a  
53123 Bonn | Duisdorf  
[bonn-duisdorf@btb-bildungszentrum.de](mailto:bonn-duisdorf@btb-bildungszentrum.de)

### TROISDORF

Kronenstr. 57  
53840 Troisdorf  
[troidorf@btb-bildungszentrum.de](mailto:troidorf@btb-bildungszentrum.de)

### EITORF

Im Auel 24  
53783 Eitorf  
[eitorf@btb-bildungszentrum.de](mailto:eitorf@btb-bildungszentrum.de)

### SIEGBURG

Am Brauhof 12  
53721 Siegburg  
[siegburg@btb-bildungszentrum.de](mailto:siegburg@btb-bildungszentrum.de)