

## Unsere Ausbildungsbereiche



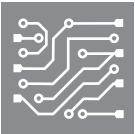
Wirtschaft und Verwaltung



Handel und Dialogmarketing



Informationstechnologie



Elektrotechnik und Mechatronik



Metalltechnik und Techn. Produktdesign



Holztechnik



Farbtechnik und Raumgestaltung



Textiltechnik und Bekleidung



Ernährung und Hauswirtschaft



Hotel- und Gastgewerbe



[www.albbw.de](http://www.albbw.de)  
→ Unsere Berufe



Perspektiven entdecken

## Über uns

Seit 1979 bildet das Annedore-Leber-Berufsbildungswerk Berlin (ALBBW) junge Erwachsene mit Behinderung aus. Wir bieten mehr als **35 Berufe** an - von Ä wie Änderungsschneider bis Z wie Zerspanungsmechanikerin.

Die Kosten für eine Ausbildung übernimmt in den meisten Fällen die Bundesagentur für Arbeit.

## Beratung und Kontakt

Sie benötigen weitere Informationen oder möchten unser Haus näher kennenlernen? Nehmen Sie gern Kontakt zu uns auf!

**Annedore-Leber-Berufsbildungswerk Berlin**  
Paster-Behrens-Straße 88  
12359 Berlin

**Sabine Berg**  
Aufnahmebüro  
Tel.: 030 66588-414  
[Aufnahmebuero@albbw.de](mailto:Aufnahmebuero@albbw.de)

Bildnachweis: ALBBW



## Berufsausbildung Fachpraktiker/-in für Dialogmarketing



Annedore-Leber-Berufsbildungswerk Berlin

# Fachpraktiker/-in für Dialogmarketing

Sie sind die freundliche Stimme am anderen Ende der Leitung: Fachpraktiker(innen) für Dialogmarketing arbeiten in Call- und Servicecentern und sind wahre Kommunikationstalente: Mit Engagement und Feingefühl sind sie immer für die Kunden da. Per Telefon und E-Mail bearbeiten sie Aufträge und Reklamationen. Auch für schwierige Anfragen haben sie immer ein offenes Ohr.

## Tätigkeitsbereiche

- ▶ Kundenanfragen am Telefon und per E-Mail erfassen und bearbeiten
- ▶ Informationsgespräche führen
- ▶ Anfragen und Aufträge bearbeiten
- ▶ Termine vereinbaren

## Voraussetzungen

- ▶ Spaß an Kommunikation
- ▶ Freude am Umgang mit Menschen
- ▶ Anpassungsfähigkeit
- ▶ Spaß am Kundenservice



## Praktika und Verzahnte Ausbildung

Schon während der Ausbildung Praxisluft schnuppern? Na klar! Bei uns gehören Praktika zu jeder Ausbildung dazu. Besonders praxisnah ist die „Verzahnte Ausbildung“ (VAmb). Dabei ist man bis zur Hälfte der gesamten Ausbildungszeit direkt in einem Betrieb im Einsatz.

## Ausbildungsdauer

Die Ausbildung dauert drei Jahre. Die Abschlussprüfung erfolgt vor dem Prüfungsausschuss der Industrie- und Handelskammer zu Berlin. Nach der Hälfte der Ausbildungszeit findet eine Zwischenprüfung statt.

## Qualifizierung

Bei guten Leistungen kann im Anschluss an die Zwischenprüfung oder nach der Abschlussprüfung die Ausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing absolviert werden.



## Handel/Logistik und Dialogmarketing

### Weitere Berufe in diesem Ausbildungsbereich:

- ▶ Kaufmann/-frau für Dialogmarketing
- ▶ Servicefachkraft für Dialogmarketing
- ▶ Fachlagerist/-in
- ▶ Fachpraktiker/-in für Lagerlogistik
- ▶ Kaufmann/-frau im E-Commerce
- ▶ Kaufmann/-frau im Einzelhandel
- ▶ Verkäufer/-in