

# Kaufmann/-frau im Einzelhandel - Teilqualifizierung 5: Arbeit im Kundenservice

## Zusammenfassung

Mit dieser Teilqualifizierung (TQ) erhalten Sie die Möglichkeit, Schritt für Schritt in sieben Modulen umfassende berufliche Kompetenzen im Bereich Kaufmann/-frau im Einzelhandel zu erwerben. Jedes Modul umfasst eine Theoriephase sowie eine betriebliche Qualifizierungsphase (Praktikum) in einem Unternehmen der Region. Nach erfolgreicher Kompetenzfeststellung erhalten Sie für jedes Modul ein Zertifikat.

Diese Teilqualifizierungsmaßnahme bereitet systematisch und aufeinanderfolgend auf eine mögliche externe Abschlussprüfung vor. Nach erfolgreichem Abschluss aller Module können Sie die Zulassung zur Externenprüfung bei der zuständigen Kammer beantragen, um den Berufsabschluss Kaufmann/-frau im Einzelhandel zu erlangen. Die endgültige Entscheidung über die Zulassung zur Externenprüfung obliegt jedoch allein der zuständigen Kammer.

## Kursinhalte

- ✓ Kundenbeschwerden bearbeiten
- ✓ Serviceangebote erstellen und anbieten
- ✓ Kundenbindung

## Ihre beruflichen Perspektiven nach der Weiterbildung

Teilqualifizierungen sind ein effizientes und schnelles Instrument zur Fachkräftegewinnung und -sicherung.

## Teilnahmevoraussetzungen

Vorausgesetzt werden Deutschkenntnisse auf dem Niveau B2 in Wort und Schrift sowie Grundkenntnisse im Umgang mit dem PC. Von Vorteil sind bereits erworbene Grundlagen im Bereich Verkauf, zum Beispiel in praktischer Form durch Berufserfahrung oder in der Theorie durch Aus- oder Weiterbildung.

Allen Interessierten stehen wir in einem persönlichen Gespräch zur Abklärung ihrer individuellen Teilnahmevoraussetzungen zur Verfügung.

### Kursnummer

TQ-4373

### Ihr Kontakt

**Bildungszentrum des Handels e. V.**

Telefon: [02371 7892222](tel:023717892222)

E-Mail: [online-akademie@bzh-bildung.de](mailto:online-akademie@bzh-bildung.de)

### Unterrichtsform

Vollzeit

### Dauer

12 Wochen in Vollzeit inklusive Praktikum

### Der nächste Kurstermin

18.09.26 - 11.12.26

Das Enddatum kann aufgrund von Feiertagen variieren.

### Kosten

€ 0,00 (mit Bildungsgutschein)

### 5 gute Gründe für Viona

- Über 700 individuell kombinierbare Kurse
- Über 130.000 erfolgreiche Teilnehmer
- Über 90 % Weiterempfehlungsrate
- 93 % Abschlussquote Weiterbildung
- Mehr als 15 Jahre Erfahrung mit Online-Schulungen



## Zielgruppe

Die Teilqualifizierung richtet sich an Arbeitssuchende über 25, die keinen oder einen fachfremden Berufsabschluss haben, sowie an geringqualifizierte Beschäftigte in Unternehmen, die sich weiter qualifizieren möchten und einen anerkannten Berufsabschluss anstreben.

## Ihr Abschluss

Berufsabschlussfähige Teilqualifikation

## Förderung mit Bildungsgutschein

Als zugelassener Träger nach der AZAV ist der Großteil unserer Angebote nach anspruchsvollen Qualitätsanforderungen zertifiziert. Für Sie als Kunde/Kundin der Agentur für Arbeit oder des Jobcenters bedeutet das: Ihre Teilnahme ist mit Bildungsgutschein zu 100 % förderbar und für Sie selbst damit kostenlos.

## Vielfältiger Methodenmix für Ihren Lernerfolg

Ihr Lernweg umfasst neben dem klassischen Training mit Ihren Dozierenden auch praxisnahe Übungen wie Gruppen- und Projektarbeiten, Präsentationen und Diskussionen. In der synchron begleiteten Lernzeit arbeiten Sie in Ihrem eigenen Tempo mit verschiedenen interaktiven Medien und vertiefen die Lerninhalte. Dabei steht Ihnen jederzeit unsere Lernbegleitung zur Verfügung und unterstützt Sie individuell im direkten, persönlichen Austausch – auch zur gezielten Prüfungsvorbereitung.

### Effektives und bewährtes Lernkonzept

- Virtueller Live-Unterricht in kleinen Gruppen
- Hoch qualifizierte und erfahrene Dozierende
- Praxisbezogenes Arbeiten, multimediale Werkzeuge
- Intuitive Lernplattform
- Moderne PC-Arbeitsplätze und neueste Medien
- Persönliche Unterstützung an jedem Lernort

### Flexibel und individuell - Jetzt informieren!

Mit Viona finden Sie das Lernformat, welches am besten zu Ihnen passt. Viele Module sind individuell kombinierbar und können in Vollzeit oder Teilzeit durchgeführt werden. Wir beraten Sie zu Ihren ganz individuellen Möglichkeiten. Schreiben Sie uns eine E-Mail oder rufen Sie uns an.



### Herausgeber:

**Bildungszentrum des Handels e. V.**  
Erich-Nörrenberg-Straße 5  
58636 Iserlohn  
Telefon: 02371 7892222  
E-Mail: [online-akademie@bzh-bildung.de](mailto:online-akademie@bzh-bildung.de)  
Internet: [www.bzh-bildung.de](http://www.bzh-bildung.de)

**Geschäftsführer**  
Stephan Kösters

