



## Masterclass: Kaufmännisch - Professioneller und moderner Kundenservice

### Zusammenfassung

Der Kurs richtet sich an Personen mit wenig oder keiner Erfahrung im Kundendienst. Ziel ist es, Teilnehmer:innen grundlegendes Wissen und praktische Fähigkeiten für eine effektive Kundenbetreuung zu vermitteln. Der Lehrplan umfasst die Einführung in die Grundlagen der Kundenbetreuung, Problemlösungstechniken im Kundenservice, effektives Zeitmanagement und spezialisierte Inhalte für den Einzelhandel und Call Center-Bereich. Zudem lernen die Teilnehmer:innen, wie sie Kund:innen bei Rücksendungen unterstützen können.

Diesen Kurs bieten wir in Kooperation mit Coursera an: Coursera ist eine der führenden Online-Lernplattformen und bietet Millionen von Lernenden weltweit Zugang zu erstklassigen Bildungsinhalten. Das breite Spektrum an Kursen, entwickelt von angesehenen Universitäten und Unternehmen, ermöglicht den Erwerb von internationalen Zertifikaten.

Die Kursinhalte wurden von CVS Health erstellt. Sie erhalten ein trägerinternes Zertifikat bzw. eine Teilnahmebescheinigung. Sie haben die Möglichkeit, zusätzlich ein externes Zertifikat von Coursera zu erlangen.

### Kursinhalte

- ✓ Einführung in die Kundenbetreuung
- ✓ Kommunikation und Problemlösung im Kundenservice
- ✓ Effektives Zeitmanagement
- ✓ Kundenservice für den Einzelhandel
- ✓ Transaktionen, Rücksendungen und Berichterstattung
- ✓ E-Commerce
- ✓ Call Center-Kundendienst

#### Kursnummer

K-4245

#### Ihr Kontakt

Oxana Reichert

Telefon: [0203 29867030](tel:020329867030)

E-Mail: [contact@its-bildung.de](mailto:contact@its-bildung.de)

#### Unterrichtsform

Vollzeit und Teilzeit

#### Dauer

1 Woche in Vollzeit; 2 Wochen in Teilzeit

#### Die nächsten Kurstermine

12.01.26 - 16.01.26 (VZ)	09.02.26 - 13.02.26 (VZ)
09.03.26 - 13.03.26 (VZ)	07.04.26 - 10.04.26 (VZ)
04.05.26 - 08.05.26 (VZ)	01.06.26 - 05.06.26 (VZ)

Zusätzlich 6 weitere Termine verfügbar.

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

### Ihre beruflichen Perspektiven nach der Weiterbildung

Treten Sie ein in die Welt des Kundenservice und -managements – ein Bereich in dem begabte und qualifizierte Fachkräfte stark nachgefragt sind. Mit Fähigkeiten wie effektiver Problemlösung, Zeitmanagement sowie speziellem Know-how für den Einzelhandel und Call Center-Bereiche machen Sie sich zu einer



gefragten Arbeitskraft, die durch Professionalität überzeugt. Nutzen Sie Ihre Chance, als Kundenberater:in, im Kundensupport oder als Einzelhandelsmitarbeiter:innen zu glänzen und entwickeln Sie sich auf Ihrem beruflichen Weg stetig weiter. Empfehlen Sie sich für führende Positionen in einer Branche, die Wert auf Professionalität, Engagement und Kundenorientierung legt.

## Teilnahmevoraussetzungen

Gute Deutsch-Kenntnisse: B2 – Selbständige Sprachverwendung. Empfehlenswert sind grundlegende Englisch-Kenntnisse.

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

## Zielgruppe

Diese kompakte Weiterbildung richtet sich an Personen, die ohne oder mit geringer Berufserfahrung in Kundenberater-, Call Center-, Einzelhandels- und Kundensupport-Rollen eintreten wollen. Ebenso angesprochen sind diejenigen, die sich in der Kundenbetreuung und in Managementrollen wie Teamleitung weiterentwickeln oder sich auf bestimmte Branchen wie Einzelhandel oder E-Commerce spezialisieren möchten.

## Ihr Abschluss

Trägerinternes Zertifikat bzw. Teilnahmebescheinigung

## 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.

### 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.



## **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.

### **Digital Akademie**

#### **Herausgeber:**

**its digital akademie GmbH**  
Bismarckstraße 142  
47057 Duisburg  
Telefon: 0203 29867030  
E-Mail: [info@its-digital-akademie.de](mailto:info@its-digital-akademie.de)  
Internet: <https://its-digital-akademie.de>

#### **Geschäftsführer**

Maximilian Fuess  
Andreas Krüßmann

