

## *Qualifizierung zum/zur Assistent/ Assistentin - Vertrieb und Customer Care Service (Kundenbetreuung)*



### **Assistent/ Assistentin - Vertrieb und Customer Care Service (Kundenbetreuung)**

Vertriebsassistenten unterstützen die Vertriebs- bzw. Verkaufsleitung bei der Planung und Steuerung des gesamten Vertriebs- und Kundenbindungsprozesses.

- Sie unterstützen in der Gestaltung der Kundenbindung und wirken aktiv mit
- Sie führen Verkaufsgespräche und betreuen Kunden und Auftraggeber
- Sie sind der erste Ansprechpartner für die Kunden eines Unternehmens
- Sie kümmern sich um die Organisation von Kundenveranstaltungen und Events
- Sie nehmen Kundentermine wahr und gewinnen neue Kunden
- Sie betreuen den bereits bestehenden Kundenstamm
- Sie begleiten den kompletten Vertriebsprozess: Vom Entwurf von Präsentationen und Entscheidungsvorlagen über die Angebotserstellung bis hin zum Vertragsabschluss



Um diesen vielfältigen Aufgaben in der Kundenbetreuung einerseits und den Verwaltungsaufgaben andererseits gerecht zu werden, sollten Vertriebsassistenten/-assistentinnen über kaufmännische Kenntnisse verfügen und Know How im Umgang mit Kunden mitbringen.

Erfahrungen und Offenheit im Umgang mit PC Office Anwendungen, Organisationstalent, Kommunikationsstärke und Verhandlungsgeschick runden das Profil ab.

## **Folgende Inhalte bereiten Sie optimal auf die Aufgabenstellung vor:**

- Kommunikationstraining (Telefontraining, Verkauf, Beratungsgespräche, Reklamationsbearbeitung)
- Marketing (Prozesse, Zielgruppenanalyse, Customer Live-Circle)
- PC Anwendungen (Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, E-Mail)
- Kaufmännisches Basiswissen
- Officemanagement und Büroorganisation
- Qualitätssicherung
- Projektmanagement
- Prozessdokumentation
- Aufbau einer Serviceorganisation (Organisationsformen und Abläufe)
- Datenschutz und rechtliche Grundlagen

## **Voraussetzungen**

- kaufmännische Kenntnisse, berufliche Erfahrung oder verwertbares Wissen aus dem Vorberuf
- kunden- und serviceorientierte Einstellung
- Spaß an abwechslungsreicher Tätigkeit
- klare und deutliche Aussprache, sprachliche Gewandtheit
- Zuverlässigkeit, Belastbarkeit, zeitliche Flexibilität

***Dieses Training eignet sich auch sehr gut für Studienabbrecher und Berufsrückkehrer/-innen.***



## **Lehrgangsdauer**

### ***Theoriephase:***

22 Wochen, jeweils Montag bis Freitags von 9:00 Uhr – 16:45 Uhr (9 UE / Tag).

### ***Praxisphase:***

3 Wochen, flexible Arbeitszeiten entsprechend den Anforderungen des Praktikumsbetriebes.

### ***Lehrgangstart:***

12.4.2010