

1. BEZEICHNUNG DES ZEUGNISSES (DE)

**Abschlussprüfung im staatlich anerkannten Ausbildungsberuf
Servicefachkraft für Dialogmarketing**

2. ÜBERSETZTE BEZEICHNUNG DES ZEUGNISSES (..)

Diese Übersetzung besitzt keinen Rechtsstatus

3. PROFIL DER BERUFLICHEN HANDLUNGSFÄHIGKEIT

- Kommunizieren und Korrespondieren mit Kunden, bei gleichzeitiger Nutzung von Informations- und Kommunikationssystemen
- Bearbeiten von Kundenanfragen, Aufträgen und Reklamationen
- Analysieren des Bedarfs, Beraten von Kunden und Anbieten von kundenspezifischen Problemlösungen
- kundenorientiertes Präsentieren und Verkaufen von Produkten und Dienstleistungen
- aktive Kontaktaufnahme mit potenziellen Kunden und Interessenten
- Mitwirken bei der Vorbereitung von Projekten, Durchführen von Projekten im Team und Dokumentieren der Projektergebnisse
- Berücksichtigen spezifischer Kennzahlen und Steuerungsgrößen für das Projektcontrolling
- Nutzen von Datenbanken, Pflegen und Sichern von Daten
- Anwenden einschlägiger Rechts-, Datenschutz- und Sicherheitsvorschriften.

4. BERUFLICHE TÄTIGKEITSFELDER

Servicefachkräfte für Dialogmarketing sind in Call Centern, Servicecentern von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen und in anderen dialogorientierten Organisationseinheiten tätig.

(*) Erläuterung

Dieses Dokument wurde entwickelt, um zusätzliche Informationen über einzelne Zeugnisse zu liefern. Es besitzt selbst keinen Rechtsstatus. Die vorliegende Erläuterung bezieht sich auf die Entschlüsseungen 93/C 49/01 des Rates vom 3. Dezember 1992 zur Transparenz auf dem Gebiet der Qualifikationen und 96/C 224/04 vom 15. Juli 1996 zur Transparenz auf dem Gebiet der Ausbildungs- und Befähigungsnachweise, sowie auf die Empfehlung 2001/613/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 10 Juli 2001 über die Mobilität von Studierenden, in der Ausbildung stehenden Personen, Freiwilligen, Lehrkräften und Ausbildern in der Gemeinschaft.

Weitere Informationen zum Thema Transparenz finden Sie unter: www.cedefop.eu.int/transparency

5. AMTLICHE GRUNDLAGE DES ZEUGNISSSES

<p>Bezeichnung und Status der ausstellenden Stelle</p> <p>Industrie- und Handelskammer</p>	<p>Name und Status der nationalen/regionalen Behörde, die für die Beglaubigung/Anerkennung des Abschlusszeugnisses zuständig ist</p> <p>Industrie- und Handelskammer</p>
<p>Niveau des Zeugnisses (national oder international)</p> <p>ISCED 3B DQR-Niveau 3 (Die Zuordnung ist vorläufig gemäß "Deutscher Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen" - Deutscher EQR - Referenzierungsbericht vom 15.11. 2012. Herausgeber: Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), Berlin und Bonn; Ständige Konferenz der Kultusminister in der Bundesrepublik Deutschland (Kultusministerkonferenz - KMK), Berlin)</p>	<p>Bewertungsskala / Bestehensregeln</p> <p>100-92 Punkte = 1 = sehr gut 91 - 81 Punkte = 2 = gut 80 - 67 Punkte = 3 = befriedigend 66 - 50 Punkte = 4 = ausreichend 49 - 30 Punkte = 5 = mangelhaft 29 - 0 Punkte = 6 = ungenügend</p> <p>Zum Bestehen der Prüfung sind insgesamt mindestens ausreichende Leistungen (50 Punkte) erforderlich.</p>
<p>Zugang zur nächsten Ausbildungsstufe</p> <p>Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing</p>	<p>Internationale Abkommen</p> <p>Auf dem Gebiet der beruflichen Bildung bestehen auf der Basis bilateraler Abkommen zwischen Deutschland und Frankreich sowie Österreich Gemeinsame Erklärungen über die Vergleichbarkeit von Abschlüssen in den jeweiligen Berufsbildungssystemen.</p>
<p>Rechtsgrundlage</p> <p>Verordnung über die Berufsausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing vom 23.05.2006 (BGBl. I S. 1238) sowie Rahmenlehrplan für die Berufsschule (Beschluss der KMK vom 08.03.2006), (BAnz. Nr 166a vom 02.09.2006)</p>	

6. OFFIZIELL ANERKANNTE WEGE ZUR ERLANGUNG DES ZEUGNISSSES

Abschlussprüfung bei der zuständigen Stelle:

1. nach Absolvieren einer dualen Ausbildung in Betrieb und Schule (Regelfall)
2. nach beruflicher Umschulung für einen anerkannten Ausbildungsberuf
3. durch Externenprüfung für Berufstätige ohne Berufsausbildung oder Personen, die in berufsbildenden Schulen oder sonstigen Berufsbildungseinrichtungen ausgebildet worden sind

Zusätzliche Informationen

Zugang: Zugangsberechtigungen sind gesetzlich nicht geregelt; in der Regel nach Erfüllung der allgemein bildenden Schule (neun bzw. zehn Jahre).

Ausbildungsdauer: 2 Jahre.

Ausbildung im „Dualen System“:

Die in einem Ausbildungsberuf vermittelten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit) orientieren sich an den für Arbeits- und Geschäftsprozessen typischen Anforderungen und bereiten auf eine konkrete Berufstätigkeit vor. Die **Ausbildung erfolgt in Betrieb und Schule:** Im Betrieb erwerben die Auszubildenden praxisbezogene Kompetenzen im realen Arbeitsumfeld. An einem bis zwei Tagen pro Woche absolvieren die Auszubildenden die Berufsschule, in der allgemeine und berufliche Lerninhalte verzahnt zum Ausbildungsberuf vermittelt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter:

www.berufenet.arbeitsagentur.de

Nationales Europass-Center

www.europass-info.de