

Kontakt:

Berufliches Training

Qualifizierungsmodul: Kundenberater (m/w/d)

Spezialisierung Verkauf

Tätigkeitsbeschreibung

Die Qualifizierung zum Kundenberater befähigt zu organisatorischen und kaufmännisch-verwaltenden Tätigkeiten, z.B. in der Auftragsbearbeitung und der Beschaffung. Sie betreuen Kunden, führen Kundengespräche, wirken an der Preiskalkulation und Auftragsabwicklung mit und schreiben Rechnungen.

Qualifizierungsinhalt

- **Individuelle berufliche Kompetenzanalyse**
 - Persönlichkeitsseminar/Motivation/Ziele/Bewerbungsunterlagen
- **MS Office**
 - Word/ Excel/ Outlook/ PowerPoint/ Access
- **Grundlagen Verkauf**
 - Auftragsabwicklung überwachen
 - Waren annehmen, lagern und pflegen
 - Liefertermine kontrollieren/ Liefervorgang dokumentieren
 - Nicht-Rechtzeitige-Lieferung bearbeiten
 - Rechnungen und Lieferscheine schreiben
 - Preiskalkulationen und Angebote erstellen
- **Beschwerdemanagement**
 - Grundlagen Vertragsgestaltung, Recht auf Wandlung, Nachbesserung, Rücktritt und Minderung bei Mangelhaftigkeit
 - Mangelhafte Lieferung/ Mangelarten
 - Umgang mit Beschwerden/ Reklamationsmanagement
- **Verkaufsgespräche kundenorientiert führen**
 - Kundenberatung
 - Erfolgreich kommunizieren im Verkaufsgespräch
 - Vorbereitung eines Verkaufsgesprächs
 - Phasen eines Verkaufsgesprächs
 - Verkaufsargumentation
 - Kaufvertrag mit Kunden abschließen
 - Zahlungsarten
- **Kassiervorgänge abwickeln/ Kassentraining**
 - Grundlagen Bezahlssysteme
 - Artikel anlegen/ ändern/ stornieren
 - Warengruppen anlegen
 - Barcode anlegen/ drucken
 - Bon-/ Kundenbeleg drucken
 - Rabatt gewähren
 - Waren scannen
 - Gutscheine ausgeben/ einlösen



Alle aufgeführten Bezeichnungen
gelten für alle Geschlechter.
Aus Gründen der besseren Les-
barkeit wurde nur jeweils eine
Berufsbezeichnung gewählt.

- **Kassenabrechnung**
 - Führen einer Kasse
 - Aufbau eines Kassenbuches
 - Arten der Kassenabrechnung
 - Kassenabrechnung durchführen
- **Einkaufsverhalten im Wandel**
 - Arten von Kundentypen
 - Smartshopper
 - Einzelhandel vs. Onlineversandhandel
- **Verkaufsförderung**
 - Maßnahmen zur Verkaufsförderung
 - Waren präsentieren / platzieren
 - Konzept für Warenpräsentation entwickeln
 - Werbung wirkungsvoll einsetzen
 - Projektarbeit: Verkaufstraining
- **Telefontraining**
 - Vorbereitung auf ein Telefonat
 - Begrüßung, Gesprächsführung, Verabschiedung und Nachbereitung
 - Angst vor dem Telefonieren
 - Stimme, Fragetechniken, Notizen und aktives Zuhören
- **Verkaufstraining**
- **Betriebliche Lernphasen**
 - Die Qualifizierung beinhaltet betriebliche Lernphasen zur Anbahnung eines Arbeitsverhältnisses.

Dauer

Die Qualifizierung erfolgt im Rahmen des Beruflichen Trainings.
Das Berufliche Training umfasst i.d.R. 11 Monate.

Abschluss

Die Teilnehmer erhalten am Ende der Maßnahme ein aussagefähiges Zertifikat.

Qualifizierungsort

Berufliches Trainingszentrum am BFW Leipzig
Georg-Schumann-Straße 148
04159 Leipzig