



## **Einstieg Dienstleistungsberufe - Kundenkommunikation (TZ)**

### **Unser Angebot:**

Eine kombinierte Weiterbildung, die praktische Sprachausbildung, Kommunikationstraining, Coaching und betriebliches Praktikum verbindet. Berufsbezogene Deutschkenntnisse erhöhen die Fachkompetenz und machen fit für den Arbeitsalltag. Vertieft werden die theoretischen Kenntnisse durch den Erwerb berufspraktischer Erfahrungen in zwei betrieblichen Praxisphasen.

### **Ihr Nutzen:**

- Sie erhöhen Ihre Sprach- und Kommunikationskompetenz
- Sie bereiten sich für Ihren Job in der Dienstleistungsbranche vor
- Sie sind fit für den Arbeitsmarkt

### **Inhalte: (590 h)**

- Berufliches Sprachtraining Kundenkommunikation Deutsch
  - Variante 1: von A2 zu B1
  - Variante 2: von B1 zu B2
- Grundkonversation im Job & Kundenkontakt
- schriftliche Korrespondenz
- Umgang mit Konflikten und Beschwerden
- Bewerbungstraining (Werbung in eigener Sache, Vorstellungsgespräch)
- Wahlbaustein zur gezielten Vertiefung
- Betriebliche Erprobung
- Sprachfertigkeitsprüfung für das Zielniveau

**Abschluss:** Sprachzertifikat

**Besonderheiten:** Teilzeit, tgl. ca. 5,5 Stunden

**Voraussetzung:** Interesse Deutsch für den Dienstleistungssektor zu vertiefen, nötiges Sprachniveau entweder A2 oder B1  
Details erläutern wir gern im persönlichen Gespräch.

**Förderung:** Bildungsgutschein

**Durchführungsort:** BTB Bildungszentrum, Alexanderstraße 5, 10178 Berlin

**Kontakt:** Kundenbetreuung: [Tel: 030 - 2888 5899 0](tel:030-288858990)  
E-Mail: [info@btb-bildungszentrum.de](mailto:info@btb-bildungszentrum.de)



**Sie finden uns am Alexanderplatz - direkt im Zentrum von Berlin:**

Alexanderstraße 5, 1.Etage (über der Deutschen Bank)



**Fahrverbindung:**

- U- und S-Bhf. Alexanderplatz (Alexanderstr., über den Alexanderplatz hinweg)
- Tram: Linie M2, M4, M5, M6
- Bus: M48, TXL 100, TXL 200, 248

**Unterrichtzeiten:**

Der Unterricht findet montags bis freitags  
in der Zeit von 8:00 bis 15:00 Uhr statt.

**Ihr Partner:**

BTB Bildungszentrum GmbH

Alexanderstr.5

10178 Berlin

Telefon: 030 - 2888 5899 0

Fax: 030 - 2888 5899 2

[www.btb-bildungszentrum.de](http://www.btb-bildungszentrum.de)

[info@btb-bildungszentrum.de](mailto:info@btb-bildungszentrum.de)