



# Servicetechniker Telekommunikation (m/w)

## AUF EINEN BLICK

Vollzeit

<b>Abschluss</b>	Eckert Zertifikat
<b>Dauer</b>	8 Wo. Theorie - 6 Wo. Praxis (optional)
<b>Unterrichtsstunden</b>	104 UE Theoretische Grundlagen (Softskills) 216 UE Technische Grundlagen
<b>Teilnahmegebühr</b>	
<b>Prüfungsgebühr</b>	
<b>Lernmittel</b>	
<b>ZFU-Nummer</b>	

## Inhalt

### Grundlagen

- \* Telekommunikationstechnik
- \* Vertrieb & Kundenservice
- \* Kommunikationsfähigkeit
- \* Konfliktmanagement
- \* Selbstmanagement

### Theoretische Grundlagen

- \* Den Beruf als Dienstleistung erfassen und das Unternehmen repräsentieren
- \* Grundsätze Service und Dienstleistung
- \* Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden
- \* Rhetorik und Kommunikation (Umgang mit Reklamationen)
- \* Beschwerden und Reklamationen bearbeiten
- \* Konfliktmanagement

### Technische Grundlagen für Servicetechniker (teilweise praxisorientiert im Rahmen einer Übungsfirma)

- \* Berufsbild
- \* Übersicht: Netz der Telekom
- \* Anschlussarten
- \* Umbau des Leitungsnetzes auf IP
- \* Vertragsarten
- \* Auftragsbearbeitung
- \* Planen und Organisieren der Arbeit, Bewerten der Arbeitsergebnisse
- \* Betriebliche und technische Kommunikation
- \* Inbetriebnahme
- \* Montieren und Anschließen
- \* Messen und Analysieren von elektrischen Funktionen und Systemen
- \* Installieren und Konfigurieren von IT Systemen
- \* Fehlersuche
- \* Beraten und Betreuen von Kunden, Erbringen von Serviceleistungen / Zusatzleistungen
- \* Geschäftsprozesse und Qualitätsmanagement im Einsatzgebiet
- \* Prüf- und Messgeräte
- \* Praxisanteil Übungsfirma



## Servicetechniker Telekommunikation (m/w)

### TERMINE

Termine für Standort Dresden