



Servicetechniker Telekommunikation (m/w)

AUF EINEN BLICK

Vollzeit

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

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