

 Weiterbildung mit Zertifikat

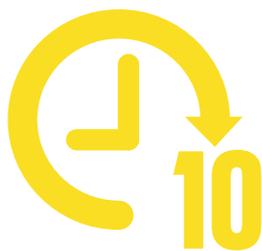
Fachkraft Service, Info, Kasse



Training &
Entwicklung



Dieses Modul richtet sich an Führungskräfte, Kassenverantwortliche, Kassenaufsichten und Verantwortliche im Kundenservice, die den Bereich Service, Info, Kasse verantwortlich betreuen.



Die Kursdauer beträgt 10 Tage.



Maximal 12 Teilnehmende



Fachkraft Service, Info, Kasse

Jonglieren oder agieren? Mit motivierten Teams der Kundschaft begegnen! Wir zeigen Ihnen, wie aus Mitarbeitenden leidenschaftliche Serviceprofis werden und was Sie als zertifizierte Fachkraft Service, Info, Kasse hier Großartiges zum Gelingen beitragen können.

Sie handeln professionell und souverän auch in schwierigen Situationen. Sie fördern durch bewusste Vorbildfunktion die kollegiale Zusammenarbeit in Routinen und Veränderung.

Sie unterstützen Ihre Mitarbeitenden/Kund:innen in diesem Bereich organisatorisch, in der Einarbeitung sowie bei allen alltäglichen Herausforderungen. Sorgen Sie für freundliche und kompetente Kontakte zur Kundschaft.

Sichern Sie dabei durch optimierte Strukturen und Prozesse den wirtschaftlichen Erfolg Ihres Zuständigkeitsbereiches und setzen Sie dafür auf die qualifizierte „Fachkraft Service, Info, Kasse“.

Was erwartet Sie?

- Die Themenbausteine werden durch Übungen praxisnah veranschaulicht.
- E-Learning-Kurse im EDEKA next bereiten Sie optimal auf den nächsten Seminarbaustein vor.
- Regionsübergreifender Austausch mit Kassenprofis fördert den Transfer in die Praxis.
- Praxisorientierte Sprache und konkret umsetzbare Hilfsmittel stehen im Vordergrund.

Was müssen Sie mitbringen?

- Eine abgeschlossene kaufmännische Ausbildung
- Oder zwei Jahre Berufserfahrung, davon ein Jahr im Bereich Service, Info oder Kasse

Wer zertifiziert Sie?

- Gemeinsam mit der Akademie Deutscher Genossenschaften (ADG) verleihen wir Ihnen nach bestandener Prüfung das Zertifikat.

Was sollten Sie sonst noch wissen?

- Die Seminare finden deutschlandweit an unterschiedlichen Standorten statt. Das Zertifikat muss nach drei Jahren erneuert werden, damit Sie Ihr Wissen regelmäßig erweitern und nachhaltig aktualisieren.

Wachsen Sie mit uns.



**Training &
Entwicklung**

**Weitere
Informationen
auf der Rückseite.**

Wachsen Sie mit uns.

Seminarnr.
331

BLOCK 01 **Mein Team – das tollste Team**

- Teams fördern und führen
- Veränderungen erfolgreich gestalten
- Austausch und Wissenstransfer organisieren

Dauer: 3 Tage

BLOCK 02 **Durchblick mit Recht & Orga**

- Regeln und Gesetze kennen
- Die richtigen Mitarbeitenden an der richtigen Stelle
- Kassenorganisation gewährleisten
- Kassensysteme erleben

Dauer: 3 Tage

BLOCK 03 **Das Beste kommt zum Schluss**

- Gespräche mit der Kundschaft als Chance
- Reklamationen bearbeiten
- Konflikte professionell lösen
- Prüfungsvorbereitung

Dauer: 4 Tage

PRÜFUNG

Schriftliche Prüfung: 60 Minuten, 40 Multiple-Choice-Fragen

Mündliche Prüfung: Bearbeitung und Lösung einer Situationsaufgabe aus der Praxis oder Präsentation eines durchgeführten Praxisprojekts

REZERTIFIZIERUNG **nach 3 Jahren**

Sie werden über aktuelle Themen informiert, erlangen Kenntnisse über Neuerungen und ihre praktische Anwendung. Das Wissen wird erweitert und vertieft. **So können Sie weiterhin mit Ihrem zertifizierten Wissen werben.**

EDEKA ZENTRALE
Handels Stiftung
Training & Entwicklung
New-York-Ring 6
22297 Hamburg

INFOS & BUCHUNG
Telefon: 040 6377 3355
E-Mail: seminare@edeka.de
Internet: www.seminare.edeka.de

ANMELDUNG



**Training &
Entwicklung**