



ÜK 1.Lehrjahr 21/22
Tag 1_Einführung/Dienstleistungs- und Kundenorientierung
Tag 2_Contact Center Organisation & Prof.Kommunkiation
Tag 3_Stressmanagement&Motivation im Kundenalltag
Tag 4_Contact Center Technologie
Tag 5_Prof. Kommunikation/Reklamationen und Kundenverblüffung
Tag 6_Empathie im Kundenkontakt
Tag 8_Prof. Kommunikation/Customer Lifecycle
Tag 9_Prof. Kommunikation/Qualitätsmanagement

Termine Klasse 1	Termine Klasse 2	Termine Klasse 3	Termine Klasse 4	Termine Klasse 5
Dienstag 24.August 2021	Freitag 27.August 2021	Dienstag 31.August 2021	Freitag 03.September 2021	Dienstag 07.September 2021
Freitag 10.September 2021	Montag 25.Oktober 2021	Dienstag 26.Oktober 2021	Freitag 29.Oktober 2021	Montag 01.November 2021
Dienstag 02.November 2021	Freitag 05.November 2021	Montag 08.November 2021	Dienstag 09.November 2021	Freitag 12.November 2021
Dienstag 16.November 2021	Freitag 19.November 2021	Montag 06.Dezember 2021	Dienstag 07.Dezember 2021	Freitag 10.Dezember 2021
Montag 13.Dezember 2021	Dienstag 14.Dezember 2021	Freitag 17.Dezember 2021	Dienstag 11.Januar 2022	Dienstag 18.Januar 2022
Freitag 14.Januar 2022	Montag 31.Januar 2022	Dienstag 01.Februar 2022	Freitag 04.Februar 2022	Montag 21.Februar 2022
Dienstag 03.Mai .2022	Freitag 06.Mai 2022	Montag 09.Mai 2022	Dienstag 10.Mai .2022	Freitag 13.Mai 2022
Dienstag 14.Juni 2022	Freitag 17.Juni 2022	Montag 04.Juli 2022	Dienstag 05.07.2022	Freitag 08.Juli 2022

Tag 7\_ Fachvokabular Englisch oder Französisch

Fachvokabular ENGLISCH - Klasse A	Dienstag 22.Februar 2022
Fachvokabular ENGLISCH - Klasse B	Dienstag 05.April 2022
Fachvokabular FRANZÖSISCH - Klasse A	Freitag 25.Februar 2022
Fachvokabular FRANZÖSISCH - Klasse B	Montag 04.April 2022
Fachvokabular FRANZÖSISCH - Klasse C	Freitag 08.April 022
Fachvokabular FRANZÖSISCH - Klasse D	Montag 02.Mai 2022