



AUSBILDUNG,
STUDIUM & JOBS

STADT DORTMUND
DA SEHE ICH MICH!

AUSBILDUNG ZUR SERVICEFACHKRAFT FÜR DIALOGMARKETING (M/W/D)

Die Stadt Dortmund ist eine moderne Großstadtverwaltung. Als größte Stadt im Ruhrgebiet arbeiten wir mit über 11.000 Beschäftigten und aktuell über 900 Azubis und Studierenden an den Stadtzielen für Dortmund – und gehören damit zu den größten Arbeitgeberinnen in der Region. Bei uns erwartet Dich eine qualifizierte und abwechslungsreiche Ausbildung.

Dortmund ist vielseitig und hat für die Bürger*innen und Besucher*innen unserer Stadt viel zu bieten – genau wie für Dich!

Werde Teil unseres Teams und gestalte gemeinsam mit uns die Zukunft unserer Stadt!

Deine Ausbildung

Die Ausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing erfolgt bei „doline“, dem Servicecenter der Stadt Dortmund. Dort findet die erste telefonische Kontaktaufnahme der Bürger*innen statt. Die Anrufer*innen können sich z.B. nach den Unterlagen für die Anmeldung eines Kraftfahrzeuges oder nach dem Ablauf und den Kosten eines bestimmten Verwaltungsverfahrens erkundigen.

Beginn: Die Ausbildung beginnt zum **02.09.2024**.

Dauer: Die Ausbildungsdauer beträgt **zwei Jahre**.

Deine praktische Ausbildung

Bei „doline“ lernst Du die Umsetzung der in der Berufsschule vermittelten theoretischen Grundlagen, wie z.B. Gesprächsführungstechniken, die Anwendung von Betriebssystemen und Standardsoftware, die Erfassung und Verarbeitung von Kund*innen- und Auftragsdaten während des Gespräches, die Eingabe, Sicherung und Pflege von Daten sowie die Nutzung von Informationsnetzen, -diensten und Datenbanken.

Außerdem erwirbst Du Kenntnisse über die Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes. Du lernst arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen kennen und erhältst aufgrund der vielfältigen telefonischen Bürger*innenanfragen Einblicke in die Verwaltungsverfahren und die generelle Arbeit der verschiedenen Fachbereiche einer Stadtverwaltung.

Als Servicefachkraft für Dialogmarketing **nimmst Du Anfragen telefonisch entgegen**, beantwortest diese mit Hilfe der Datenbank „WISSDA“ oder leitest sie bei speziellen Fragen

an den zuständigen Fachbereich weiter.

Du arbeitest serviceorientiert und solltest daher stets ein offenes Ohr für die Fragen und Belange der Bürger*innen haben, geduldig sein und bei kritischen Anrufen die Ruhe bewahren können.

Deine theoretische Ausbildung

Die theoretische Ausbildung erfolgt an zwei Tagen in der Woche am **Konrad-Klepping-Berufskolleg in Dortmund**. Dort erlernst Du z.B. fachbezogene Themen wie Kommunikationsprozesse, Projektmanagement und Wirtschafts- und Sozialprozesse. Daneben werden auch allgemeinbildende Fächer wie z.B. Englisch, Deutsch, Politik und Sport unterrichtet.

Weitere Informationen findest Du auf der Internetseite des **Konrad-Klepping Berufskollegs**: www.konrad-klepping-berufskolleg.de.

Deine Weiterbildungsmöglichkeiten

Mit bestandener Abschlussprüfung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing hast Du noch nicht ausgelernt. Es gibt noch interessante Weiterbildungsmöglichkeiten. So kannst Du nach erfolgreich bestandener Abschlussprüfung Deine Ausbildung mit dem **darauf aufbauenden Ausbildungsberuf zur*zum Kauffrau*mann für Dialogmarketing** fortsetzen. Diesen Weiterbildungsgrad könntest Du nach **einem weiteren Jahr** erlangen.

Wir bieten Dir

- ✓ eine **qualifizierte Ausbildung**,
- ✓ eine **Einführungswoche**, in deren Rahmen Du alle wichtigen Informationen zur Ausbildung erhältst und schon erste Kontakte zu den anderen Auszubildenden knüpfen kannst,
- ✓ **Jobsicherheit** und eine **sichere Perspektive** (fast 100%ige Übernahmequote) durch unsere bedarfsgerechte Personalplanung,
- ✓ ein abwechslungsreiches Tätigkeitsfeld mit **angenehmen Arbeitszeiten**,
- ✓ **Work-Life-Balance**,
- ✓ **moderne Arbeitsausstattung**,
- ✓ **Ansprechpartner*innen**, die immer ein offenes Ohr für Dich haben: Ausbildungsbeauftragte, Jugend- und Auszubildendenvertretung, Beratungsstelle für Beschäftigte, Gleichstellungsbüro, Schwerbehindertenvertretung, u.v.m.,
- ✓ **teamorientiertes Arbeiten** in einer modernen Großstadtverwaltung,
- ✓ eine monatliche Ausbildungsvergütung in Höhe von:

1.068,26 €	im 1. Ausbildungsjahr
1.118,20 €	im 2. Ausbildungsjahr

- ✓ vermögenswirksame Leistungen,
- ✓ beste **Weiterbildungs- und Aufstiegsmöglichkeiten**,
- ✓ ein **vergünstigtes Deutschland-Ticket**,
- ✓ einen jährlichen **Urlaubsanspruch** von **30 Tagen** und
- ✓ eine **Prämie** bei bestandener Abschlussprüfung.

Wir möchten Dich kennen lernen, wenn Du

- ✓ die Schule mit dem **Hauptschulabschluss nach der 10. Klasse** oder mit einem höherwertigen Schulabschluss beendet hast / bis zum 01.09.2024 beenden wirst.
- ✓ Zudem sind **Fremdsprachenkenntnisse** wünschenswert, um auch künftig das Dienstleistungsangebot für alle Kund*innen sicherzustellen.

Chancengleichheit

Bewerbungen von Frauen sind ausdrücklich erwünscht. Bei gleicher Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung werden Frauen nach den Bestimmungen des Landesgleichstellungsgesetzes (LGG) bevorzugt berücksichtigt. Bewerbungen von Schwerbehinderten sind erwünscht.

Wir sind eine welt- und kulturoffene Stadt. Es entspricht unserem Selbstverständnis, allen Menschen in der Stadt gleiche Teilhabe und Chancen auf allen Ebenen der Gesellschaft zu ermöglichen. Chancengleichheit, Gleichstellung und der Umgang mit Interkulturalität sind daher notwendige und unverzichtbare Elemente unseres Verwaltungshandelns. Wir erwarten daher von unseren Mitarbeiter*innen, dass sie sich mit dieser Zielsetzung identifizieren. Die Stadt Dortmund ist Trägerin des Prädikats TOTAL E-QUALITY- Engagement für Chancengleichheit von Frauen und Männern.

Bewerbung bei der Stadt Dortmund

Bewirb Dich jetzt online unter www.dortmund.de/karriere bei der Stadt Dortmund und nutze unser Online-Bewerbungsformular.

Bewerbungsfrist

Die Bewerbungsfrist für das **Einstellungsjahr 2024** endet am **31.12.2023**. Später eingehende Bewerbungen können wir leider nicht mehr berücksichtigen.

Ansprechpartner*in für Fragen

Solltest Du nicht die Möglichkeit haben, Dich online zu bewerben oder weitere Fragen haben, kannst Du Dich gerne mit **Frau Nina Dießelberg** unter der Telefonnummer **0231 / 50-16327** oder per E-Mail ndiesselberg@stadtdo.de in Verbindung setzen.

Personal- und Organisationsamt

Team Ausbildung

Kronenburgallee 7, 44139 Dortmund

www.dortmund.de/karriere



Stadt Dortmund
Personal- und
Organisationsamt



WIR FREUEN UNS AUF DEINE BEWERBUNG!
