BW
DAS BILDUNGSWERK DER WIRTSCHAFT MV

IQ Netzwerk
Integration durch Qualifizierung

## Anmeldung

„IQ Sales & Service / IQ Business & Office“
Bildungswerk der Wirtschaft gGmbH
Friedrich-Barnewitz-Straße 7
18119 Rostock-Warnemünde

**Josephine Rößler**, Unterricht
Tel.: 0157 585 395 93
E-Mail: iq@bdw-mv.de

**Cornelia Weber**, Unterricht
Tel.: 0155 614 912 19
E-Mail: iq@bdw-mv.de

**Shahrbano Ahmadi**, Unterricht
Tel.: 01523 586 21 55
E-Mail: iq@bdw-mv.de

**Die Teilnahme an dem Angebot ist kostenfrei.**

Foto: Pavel Danilyuk

# IQ Sales & Service

**Arbeitsmarktvorbereitung für Migrant*innen im Hotel- und Gastgewerbe, Handel und Lieferdienst**

Eine Gruppenmaßnahme im Rahmen des IQ Regionalen Integrationsnetzwerks für internationale Arbeitskräfte in Mecklenburg-Vorpommern

Das IQ Regionale Integrationsnetzwerk für internationale Arbeitskräfte MV (IQ RINIA MV) wird im Rahmen des Förderprogramms IQ – Integration durch Qualifizierung durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die Europäische Union über den Europäischen Sozialfonds Plus (ESF Plus) gefördert und vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge administriert. Partner in der Umsetzung sind das Bundesministerium für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend und die Bundesagentur für Arbeit.

Gefördert durch:

Bundesministerium für Arbeit und Soziales

Kofinanziert von der Europäischen Union

Administriert durch:

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge

In Kooperation mit:

Bundesministerium für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Bundesagentur für Arbeit

KURSNET

www.iq-mv.de
www.netzwerk-iq.de

# Informationen

### Zielgruppe

Menschen mit Migrationsgeschichte mit beruflichem Hintergrund in den Bereichen Hotellerie/Gastronomie, Einzelhandel/Verkauf, E-Commerce, Omnichannel und digitale Verkaufsprozesse sowie logistiknahe Servicebereiche (z.B. Lieferdienste).

### Zugangsvoraussetzungen

Vorausgesetzt werden entweder formal erworbene Qualifikationen wie ein Abschluss oder informell erworbene Kenntnisse durch Berufserfahrung.

### Ziele

Sie trainieren fachliche und fachsprachliche Kompetenzen. Sie üben den fachlichen Austausch mit anderen und können sich vernetzen. Sie reaktivieren Ihr Wissen, reflektieren Ihre Erwartungen und erhalten einen Einblick in das Arbeitsleben in Deutschland und speziell in Mecklenburg-Vorpommern.

### Wann

Der Kurs findet dreimal pro Jahr statt.

Ein laufender Eintritt in den Kurs ist aus organisatorischen Gründen nicht möglich.

Kurzfristige Terminänderungen sind aufgrund der Nachfrage möglich.

### Kursort

Bildungswerk der Wirtschaft gGmbH
Friedrich-Barnewitz-Straße 7
18119 Rostock-Warnemünde

# Kursplan

| Module | Modulinhalte |
|---|---|
| Modul 1<br>**Kommunikation & Service** | Die Teilnehmenden werden auf die kommunikativen Anforderungen im deutschen Service- und Verkaufsumfeld vorbereitet – realistisch für B1/B2, handlungsorientiert und praxisnah.<br>Ziel ist es, sicher, freundlich und professionell mit Kund*innen, Gäst*innen und Auftraggeber*innen zu kommunizieren – mündlich, schriftlich und nonverbal. |
| Modul 2<br>**Digitales Arbeiten** | Die Teilnehmenden werden befähigt, digitale Systeme im Service-, Verkaufs- und Plattformumfeld sicher, regelkonform und selbstständig zu nutzen. |
| Modul 3<br>**Vertrieb & Marketing** | Vermittlung grundlegender, arbeitsmarktrelevanter Verkaufs- und Marketingkompetenzen für Service-, HoGa-, Einzelhandels- und Plattformkontexte.<br>Fokus: aktiv, aber nicht aggressiv verkaufen, Kund*innen verstehen, Angebote erklären, Zusatzverkäufe erkennen und mit Reklamationen konstruktiv umgehen. |
| Modul 4<br>**Organisation** | Teilnehmende lernen, sich sicher, zuverlässig und regelkonform in deutschen Arbeitsorganisationen zu bewegen.<br>Ziel ist es, typische Missverständnisse, Fehlinterpretationen und Unsicherheiten im Arbeitsalltag zu reduzieren und berufliche Stabilität zu fördern. |

Die Kurstage sind flexibel (i. d. R. 2–3 Tage/Woche, 4–6 UE pro Tag).
Kurse finden von 09:00 bis 14:30 Uhr statt.