berufsberatung
.ch

Leiter des technischen Kundendienstes/Service HFP
Leiterin des technischen Kundendienstes/Service HFP

Maschinen | Elektrotechnik

Als Leiterin oder Leiter des technischen Kundendienstes/Service tragen Sie die strategische, operative und personelle Gesamtverantwortung für die technische Support- und Serviceabteilung eines Unternehmens. Sie steuern die Prozesse von der Schadensmeldung bis zur Reparatur, führen die Service-Teams und stellen eine hohe Kundenzufriedenheit sicher.

Aufgaben

Kundendienst organisieren

- Prozess von Schadenmeldungen und Schadenannahmen organisieren
- mit den entsprechenden Pikettdiensten und Serviceabteilungen zusammenarbeiten
- Servicekonzept erstellen
- Service- und Wartungsverträge ausarbeiten
- bei Reklamationen von Kundinnen oder Kunden oder bei Konflikten die Situation einschätzen und Lösungen suchen
- Marktbedürfnisse erkennen und entsprechende Servicedienstleistungen gestalten

---

Planung erstellen

- Bedarfs- und Auslastungsplanung
- Ertrags- und Kostenbudget erstellen
- gesamte Einzelteillogistik planen und bewirtschaften

Personalführung

- Personal- und Einsatzplanung für Mitarbeitende erstellen
- Weiterbildung und Qualifikation des Teams sicherstellen
- neue Angestellte rekrutieren

Arbeitsumgebung

Als Leiterin oder Leiter des technischen Kundendienstes/Service arbeiten Sie in Produktions- oder Handelsunternehmen.

Anforderungen und Interessen

Anforderungen

- Fähigkeit, Mitarbeitende zu führen
- Planungs- und Organisationsfähigkeit
- Sorgfältige und exakte Arbeitsweise
- Verhandlungsgeschick
- Freude an Verkauf und Beratung
- Kontaktfreudigkeit

Interessen

- Planen, organisieren
- Beraten
- Führen und Verantwortung übernehmen
- Kontakt zu Menschen haben

Ausbildung

Die Ausbildung wird in der Regel berufsbegleitend in Form von Modulen gemacht.

Dauer	Zulassung	Abschluss
2,5 Jahre	Die Zulassungsbedingungen für die Prüfung stehen in der **Prüfungsordnung** (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/download/2866) .	Dipl. Leiter / Leiterin des technischen Kundendienstes/Service

Weiterbildung

Fachhochschule

- Bachelor of Science in **Wirtschaftsingenieurwesen** (https://berufsberatung.ch/de/studienrichtungen/wirtschaftsingenieurwesen)

Je nach Fachhochschule gelten unterschiedliche Zulassungsbedingungen.

Ähnliche Berufe

Beruf
Produktionsleiter/in Industrie HFP

https://berufsberatung.ch/de/berufe/produktionsleiter-in-industrie-hfp

Weitere Infos

Swissdoc Nummer

0.553.49.0

Weiterführende Links

Technische Kundendienst-Kammer Schweiz (http://www.techkundendienst.ch)

Gesetzliche Grundlagen (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/68037?lang=de)