berufsberatung
.ch

Teamleiter Kundenservice BP
Teamleiterin Kundenservice BP

Handel, Verkehr, Tourismus | Wirtschaft, Verwaltung, Sicherheit

Als Teamleiterin oder Teamleiter Kundenservice führen Sie Mitarbeitende aus dem Kundenservice. Sie sind zuständig für Aufgaben in den Bereichen Controlling, Marketing, Kommunikation sowie Rechts- und Datenschutz. Ausserdem übernehmen Sie in Kundenzentren administrative Tätigkeiten.

Aufgaben

Personal führen

- Call-Center-Agentinnen und -Agenten anstellen, einarbeiten und schulen
- Mitarbeitende bei schwierigen Gesprächen unterstützen, zum Beispiel Anleitungen für Kundengespräche erstellen
- auf Reklamationen reagieren, Lösungen erarbeiten und transparente Kommunikation sicherstellen
- mit Mitarbeitenden nach schwierigen Gesprächen ein Debriefing führen
- die Arbeit der Mitarbeitenden abstimmen, Aufgaben delegieren und Entwicklungsgespräche führen

---

Administrative Aufgaben erledigen

- Leistung der Mitarbeitenden mithilfe von Kennzahlen dokumentieren und Statistiken führen
- Arbeitspläne erstellen und Sitzungen organisieren
- Protokolle schreiben und Kundenfeedback dokumentieren
- Kundendaten schützen und sicherstellen, dass die Mitarbeitenden keine privaten Daten an Dritte weitergeben
- zu Produkten und Erfahrungen der Kundschaft mit anderen Abteilungen kommunizieren

Arbeitsumgebung

Als Teamleiterin oder Teamleiter Kundenservice sind Ihre Arbeitszeiten oft unregelmässig, je nach Betrieb arbeiten Sie in Schichten. Es ist sehr wahrscheinlich, dass Sie zum Teil auch nachts oder am Wochenende arbeiten.

Anstellung finden Sie in Kundencentern.

Anforderungen und Interessen

Anforderungen

- Fähigkeit, Mitarbeitende zu führen
- Bereitschaft zu unregelmässigen Arbeitszeiten oder Nachtschichten
- Freude an Verkauf und Beratung
- Planungs- und Organisationsfähigkeit
- Flair für Zahlen
- Teamfähigkeit

Interessen

- Beraten
- Drinnen arbeiten
- Informieren und sensibilisieren
- Kontakt zu Menschen haben

Ausbildung

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

Angebote

Alle anzeigen
https://berufsberatung.ch/de/suche/aus-weiterbildungen?profession=128526

Dauer

9 Monate

Zulassung

Die Zulassungsbedingungen für die Prüfungen stehen in der **Prüfungsordnung** (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/download/14256).

Abschluss

Teamleiter Kundenservice / Teamleiterin Kundenservice mit eidg. Fachausweis

Weiterbildung

Kurse

- Kurse von **callnet.ch** (http://www.callnet.ch)

Höhere Fachprüfung

- **Führungsexperte/-expertin HFP**
  (https://berufsberatung.ch/de/berufe/fuehrungsexperte-expertin-justizvollzug-hfp)

Ähnliche Berufe

Beruf
Führungsfachmann/-frau BP

https://berufsberatung.ch/de/berufe/fuehrungsfachmann-frau-bp

Beruf
Marketingfachmann/-frau BP

https://berufsberatung.ch/de/berufe/marketingfachmann-frau-bp

Beruf
Verkaufsfachmann/-frau BP

https://berufsberatung.ch/de/berufe/verkaufsfachmann-frau-bp

Beruf
Kommunikationsfachmann/-frau BP

https://berufsberatung.ch/de/berufe/kommunikationsfachmann-frau-bp

Weitere Infos

Swissdoc Nummer

0.613.37.0

Weiterführende Links

callnet.ch (https://www.callnet.ch)

Branchenverband für Contact Center- und Kundenkontakt Management

Gesetzliche Grundlagen (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/69856?lang=de)