

# 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://www.berufsberatung.ch/de/suche/aus-weiterbildungen?profession=128526&language=5239>

## 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) ↗  
[BASE\\_URL/http://www.callnet.ch](http://www.callnet.ch)

## Höhere Fachprüfung

- Führungsexperte/-expertin HFP  
<https://www.berufsberatung.ch/de/berufe/fuehrungsexperte-expertin-justizvollzug-hfp>

## Ähnliche Berufe

## Weitere Infos

Swissdoc Nummer

## Weiterführende Links

[callnet.ch](http://www.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>