

Berufsprüfung (BP)**Berufsfeld 13**
Metall, Maschinen, Uhren**Tätigkeiten**

Fachleute Technischer Kundendienst/Service nehmen Kundenwünsche und Schadenmeldungen entgegen. Sie sorgen für effiziente Serviceleistungen sowie Ersatzteillieferungen und setzen Maschinen, Anlagen und Systeme in Betrieb.

Fachleute Technischer Kundendienst/Service arbeiten in Produktions- und Handelsunternehmen und stellen die regelmässige Wartung und rasche Reparatur von Maschinen und Anlagen sicher. Ihre Ziele sind zufriedene Kunden und Kundinnen sowie eine lange Lebensdauer der Maschinen und Anlagen.

Der Technische Kundendienst/Service muss geplant werden: Fachleute Kundendienst/Service erstellen Bedarfs- und Auslastungspläne für den Einsatz von Mitarbeitenden, kalkulieren Serviceleistungen und Ersatzteillieferungen und wirken bei der Budgetplanung mit. Abweichungen vom Budget geben sie dem Vorgesetzten bekannt.

Fachleute Technischer Kundendienst/Service beraten Kunden und Kundinnen und verkaufen ihnen Serviceleistungen und Ersatzteile. Sie nehmen Schadenmeldungen entgegen, erstellen und bearbeiten Offerten und unterstützen die Kunden und Kundinnen durch den Hotline-Service, den technischen Support und den Ersatzteilservice. Kundenreklamationen bearbeiten sie gemäss den betrieblichen Vorgaben und schlagen passende Lösungen vor.

Fachleute Technischer Kundendienst/Service instruieren Mitarbeitende der Bereiche Hotline, Disposition, Service, Support und Ersatzteildienst. Sie koordinieren deren Einsatz und unterstützen sie organisatorisch bei der Ausführung ihrer täglichen Arbeit. Für Störungsbehebungen setzen sie Servicetechniker und Servicetechnikerinnen ein und kontrollieren deren Arbeit. Zudem bilden sie Lernende aus und organisieren interne Weiterbildungen.

Mit Kunden, Mitarbeitenden und Lieferantinnen kommunizieren und verhandeln Fachleute Kundendienst/Service angemessen und fungieren als wichtige Ansprechpersonen. Sie befassen sich zudem mit Arbeitsabläufen, Arbeitstechniken sowie der Dienstleistungsqualität und suchen kontinuierlich nach Verbesserungsmöglichkeiten. Maschinen und Bauteile recyceln oder entsorgen sie fachgerecht und umweltschonend.

Ausbildung**Prüfungsvorbereitung**

Die für die Prüfung erforderlichen Qualifikationen werden in der Regel in Form von Modulen erworben. Prüfungsordnung und Wegleitung sind bei der [Technischen Kundendienst-Kammer Schweiz](#) erhältlich.

Bildungsangebote

Swissmem Academy, Winterthur

Alle Informationen auf berufsberatung.ch/schulen

Dauer

1 Jahr, berufsbegleitend

Prüfungsinhalt

- Technischen Kundendienst/Service planen
- Mitarbeitende unterstützen und betreuen
- Betriebsorganisation und rechtliche Bestimmungen umsetzen
- Kunden mit Serviceleistungen unterstützen und zufriedenstellen
- Arbeits- und Kommunikationstechniken anwenden

Abschluss

Fachmann/-frau Technischer Kundendienst/Service mit eidg. Fachausweis

Voraussetzungen

Bei Prüfungsantritt erforderlich:

- eidg. Fähigkeitszeugnis (EFZ) oder gleichwertiger Abschluss
- und 2 Jahre Berufserfahrung im Technischen Kundendienst/Service (Arbeitspensum von 100%)

Anforderungen

- Kunden- und Serviceorientierung
- Kommunikationsfähigkeit

Weiterbildung

Kurse

Angebote von Fach- und Berufsfachschulen

Höhere Fachprüfung (HFP)

Dipl. Leiter/in des technischen Kundendienstes/Service

Höhere Fachschule

Z. B. dipl. Prozesstechniker/in HF

Fachhochschule

Studiengänge in verwandten Bereichen, z. B. Bachelor of Science in Wirtschaftsingenieurwesen. Je nach Fachhochschule gelten unterschiedliche Zulassungsbedingungen.

Berufsverhältnisse

Fachleute Technischer Kundendienst/Service arbeiten in Produktions- und Handelsunternehmen in den Abteilungen Hotline, Support, Disposition/ Einsatzleitung sowie Service und Ersatzteilwesen. Zu ihren Kunden gehören sowohl Unternehmen wie auch Privatpersonen.

Weitere Informationen

Technische Kundendienst-Kammer Schweiz
8616 Riedikon
www.techkundendienst.ch

Swissmem Academy
8400 Winterthur
www.swissmem-academy.ch

Allgemeine Informationen:
www.berufsberatung.ch

Verwandte Berufe

Berufsfeld / SD

Prozessfachmann/-frau BP

13 / 0.590.1.0

Instandhaltungsfachmann/-frau BP

9 / 0.553.46.0