

Berufliche Grundbildung**Tätigkeiten**

Fachleute Kundendialog beraten und betreuen die Kundschaft in Contact Centers oder Customer Care Centers zu verschiedenen Produkten und Dienstleistungen. Die Berufsleute führen mit ihnen Verkaufsgespräche, nehmen Aufträge, Anfragen und Beschwerden entgegen, bearbeiten die Anliegen der Kundschaft oder leiten sie an die zuständigen Stellen weiter.

Sie üben folgende Tätigkeiten aus:

Verkauf und Beratung

- eingehende Anrufe beantworten
- Produkte und Dienstleistungen im Rahmen von Telefonkampagnen verkaufen
- Kundschaft beraten, indem sie ihnen Informationen über die Produkte und allgemeinen Geschäftsbedingungen geben, zum Beispiel technische Daten, Zahlungs-, Liefer- und Garantiebedingungen
- Bestellungen entgegennehmen und Verträge abschliessen

Kundschaft betreuen

- Anfragen und Beschwerden der Kundschaft auswerten
- Lösungen finden, Anfragen und Beschwerden bearbeiten
- Kundschaft an die zuständigen Stellen weiterleiten
- Kundschaft über Neuigkeiten informieren
- Umfragen zur Zufriedenheit der Kundschaft durchführen

Kundschaft rückgewinnen

- Kontakt zu ehemaligen Kundschaft aufnehmen und fragen, warum sie die Geschäftsbeziehung beendet haben
- ihnen neue, auf sie zugeschnittene Angebote unterbreiten

Administrative Arbeiten

- Datenbanken der Kundschaft auf dem neuesten Stand halten
- Arbeitsmittel, wie gängige Bürosoftware, Checklisten, Gesprächsleitfäden, Informationsblätter zu Produkten oder Dienstleistungen, Vertragsvorlagen, zur Erledigung von Aufträgen nutzen
- soziale Netzwerke für die Kommunikation und Sichtbarkeit des Unternehmens nutzen
- interne Richtlinien und gesetzliche Vorschriften zu Datensicherheit und Datenschutz einhalten

Berufsfeld 16
Verkauf, Einkauf**Ausbildung****Bildung in beruflicher Praxis**

In Contact Centers oder Customer Care Centers

Schulische Bildung

1 Tag pro Woche an der Berufsfachschule

Überbetriebliche Kurse

Berufliche Grundlagen erlernen, vertiefen und üben, 25 Tage während 3 Jahren.

Dauer

3 Jahre

Inhalt

- Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten
- Kundinnen und Kunden gewinnen
- Kundinnen und Kunden betreuen
- Kundinnen und Kunden binden
- Kundinnen und Kunden rückgewinnen
- Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen
- Vorschriften und Vorgaben einhalten

Berufsmaturität

Bei sehr guten schulischen Leistungen können die Lernenden zusätzlich die Berufsmaturitätsschule besuchen.

Abschluss

Fachmann/-frau Kundendialog EFZ

Voraussetzungen

Vorbildung

Obligatorische Schule abgeschlossen

Anforderungen

- Freude am Umgang mit Kundschaft und Sprachen
- Kontaktfreude und freundliches Auftreten am Telefon
- sehr gute Kommunikationsfähigkeit
- schnelle Auffassungsgabe
- mündliche und schriftliche Sprachgewandtheit
- Dienstleistungsbewusstsein
- gutes Zeitmanagement
- Freude an Computerarbeit

Weiterbildung

Kurse

Angebote von Fach- und Berufsfachschulen, vom Schweizerischen Institut für Unternehmensschulung SIU, siu.ch, sowie vom Kaufmännischen Verband Schweiz, kvmv.ch.

Berufsprüfung (BP)

Mit eidg. Fachausweis, zum Beispiel:

- Führungsfachmann/-frau
- Marketingfachmann/-frau
- Verkaufsfachmann/-frau

Höhere Fachprüfung (HFP)

Zum Beispiel dipl. Führungsexperte/-expertin oder dipl. Marketingleiter/in.

Höhere Fachschule (HF)

Bildungsgänge in verwandten Fachbereichen, zum Beispiel dipl. Betriebswirtschafter/in HF oder dipl. Marketingmanager/in HF.

Fachhochschule (FH)

Studiengänge in verwandten Bereichen, zum Beispiel Bachelor of Science in Betriebsökonomie. Je nach Fachhochschule gelten unterschiedliche Zulassungsbedingungen.

Berufsverhältnisse

Fachleute Kundendialog arbeiten in Büros von Contact Centers oder Customer Care Centers von Betrieben. Sie stehen mit der Kundschaft und den intern relevanten Stellen in Kontakt. Wochenendarbeiten können je nach Betrieb vorkommen.

Fachleute Kundendialog finden Anstellungen in Telekommunikationsgesellschaften, Banken, Versicherungen, öffentlichen Verkehrsbetrieben, Medienunternehmen oder Help Desk Services. Sie müssen bezüglich Technologien und Produkten immer auf dem Laufenden sein. Nach der Grundbildung können sie als Linetrainer arbeiten und den Mitarbeitenden neues Prozess- und Produktwissen vermitteln. Mit entsprechender Weiterbildung stehen ihnen Führungspositionen offen.

Weitere Informationen

AURIS
8045 Zürich
www.auris-verband.ch

Allgemeine Informationen:
www.berufsberatung.ch

Lehrstellensuche:
www.berufsberatung.ch/lena

Verwandte Berufe

Berufsfeld / SD

Detailhandelsfachmann/-frau EFZ

16 / 0.613.45.0

Detailhandelsassistent/in EBA

16 / 0.613.44.0