

**Berufsprüfung (BP)****Berufsfeld 16**  
Verkauf, Einkauf**Tätigkeiten**

**Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice leiten Mitarbeitende aus dem Kundenservice. Sie sind zuständig für Aufgaben aus den Bereichen Controlling, Marketing, Kommunikation sowie Rechts- und Datenschutz. Sie kümmern sich in Kundenzentren um administrative Aufgaben.**

Sie üben folgende Tätigkeiten aus:

**Personal führen**

- Call Center Agentinnen anstellen und einarbeiten, etwa zu den verschiedenen Produkten des Unternehmens oder zu Gesprächsabläufen
- Mitarbeitende bei schwierigen Gesprächen unterstützen, zum Beispiel Anleitungen für Kundengespräche erstellen
- auf Reklamationen der Kundschaft reagieren, etwa Verständnis zeigen, Lösungen erarbeiten und eine transparente Kommunikation sicherstellen
- mit Mitarbeitenden nach schwierigem Gespräch ein Debriefing führen, also den Anruf nachbesprechen
- Arbeit zwischen den Mitarbeitenden abstimmen, zum Beispiel verschiedene Aufgaben oder Arbeitslast
- Mitarbeitende weiterbilden, beispielsweise zu neuen Produkten des Unternehmens oder zu Treueaktionen
- Mitarbeiter- und Feedbackgespräche führen, um Ziele und Entwicklung festzulegen

**Administrative Aufgaben erledigen**

- Leistung der Mitarbeitenden mithilfe von Kennzahlen dokumentieren und Statistiken erstellen, unter anderem zur durchschnittlichen Bearbeitungszeit von Problemen, Gesamtzeit der angenommenen Anrufe und zur durchschnittlichen Reaktionszeit, bis die Mitarbeitenden Anrufe entgegennehmen
- Arbeitspläne erstellen und Sitzungen organisieren
- Protokolle schreiben und Kundenfeedback dokumentieren
- Kundendaten schützen, zum Beispiel private Daten nicht an Dritte weitergeben
- sicherstellen, dass Mitarbeitende keine privaten Daten an Dritte kommunizieren
- mit anderen Abteilungen kommunizieren, etwa Marketing, Verkauf oder Produktentwicklung, um Erfahrungen der Kundschaft zu teilen und das Produkt oder Marketing-Kampagnen anzupassen

**Ausbildung****Prüfungsvorbereitung**

Die für die Prüfung erforderlichen Qualifikationen werden in Form von Modulen erworben. Prüfungsordnung und Wegleitung sind auf [callnet.ch](http://callnet.ch) erhältlich.

**Bildungsangebote**

- callnet.ch, Zürich

Mehr Informationen:

[berufsberatung.ch/schulen](http://berufsberatung.ch/schulen)

**Dauer**

9 Monate, berufsbegleitend

**Prüfungsinhalt**

- Fallarbeit zu Arbeitsprozessen (schriftlich)
- Tätigkeiten aus dem Arbeitsalltag planen und priorisieren (schriftlich)
- Gespräche mit Mitarbeitenden führen (praktisch)
- Rollenspiel zu anspruchsvollen Gesprächen (praktisch)
- Situationen zu Marketingaktivitäten und Markttrends (praktisch)
- Veränderungen dem Team präsentieren und Fragen beantworten (mündlich)

**Abschluss**

Teamleiter/in Kundenservice mit eidg. Fachausweis

## Voraussetzungen

Bei Prüfungsantritt erforderlich:

- eidg. Fähigkeitszeugnis (EFZ), Berufs-, Fach- oder gymnasiale Maturität oder eine gleichwertige Qualifikation sowie seit Erwerb dieses Abschlusses mind. 2 Jahre Berufserfahrung im Kundenservicebereich und davon mind. 1 Jahr in einer Führungsfunktion
- oder eidg. Berufsattest (EBA) und seit Erwerb dieses Abschlusses mind. 4 Jahre Berufserfahrung im Kundenservicebereich und davon mind. 1 Jahr in einer Führungsfunktion

### Anforderungen

- Kunden- und Serviceorientierung
- Fähigkeit, Mitarbeitende zu führen und im Team zu arbeiten
- Bereitschaft zu unregelmässigen Arbeitszeiten

## Weiterbildung

### Kurse

Angebote von Fach- und Berufsfachschulen sowie von callnet.ch.

### Höhere Fachprüfung (HFP)

Zum Beispiel dipl. Führungsexperte/-expertin.

### Höhere Fachschule HF

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

### Fachhochschule

Studiengänge in verwandten Bereichen, zum Beispiel Bachelor in Marketing, Management oder Betriebsökonomie. Je nach Fachhochschule gelten unterschiedliche Zulassungsbedingungen.

### Nachdiplomstufe

Angebote von Fachhochschulen und Universitäten in den Bereichen in verschiedenen Bereichen, z. B. CAS in Customer Psychology oder CAS in Konfliktmanagement und Mediation.

## Berufsverhältnisse

Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice arbeiten in Kundenzentren. Die Arbeitszeiten sind oft unregelmässig und je nach Betrieb arbeiten die Berufsleute in Schichten. Der Kundenservice von Unternehmen steht meist rund um die Uhr an sieben Tagen die Woche zur Verfügung. Wochenendarbeit ist in dieser Branche üblich.

Teamleiterinnen und Teamleiter Kundenservice können im Kundenservice aufsteigen oder mit entsprechenden Weiterbildungen Managementpositionen übernehmen. Die Berufsleute können sich auf bestimmte Kundenservicebereiche spezialisieren und so ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt verbessern.

## Weitere Informationen

callnet.ch  
8008 Zürich  
[www.callnet.ch](http://www.callnet.ch)

Allgemeine Informationen:  
[www.berufsberatung.ch](http://www.berufsberatung.ch)

## Verwandte Berufe

Berufsfeld / SD

Führungsfachmann/-frau BP	17 / 0.616.18.0
Marketingfachmann/-frau BP	17 / 0.612.7.0
Verkaufsfachmann/-frau BP	16 / 0.613.30.0
Kommunikationsfachmann/-frau BP	17 / 0.612.9.0
PR-Fachmann/-frau BP	17 / 0.612.11.0