

# Leiter/in des Technischen Kundendienstes/Service HFP

## leiten, führen, koordinieren, telefonieren, beraten

Leiter und Leiterinnen des Technischen Kundendienstes mit eidg. Diplom (HFP) sind Führungskräfte in den Serviceabteilungen von Produktions- und Handelsunternehmen. Sie erarbeiten Servicekonzepte, in Übereinstimmung mit der Gesamtstrategie des Unternehmens, die den Anforderungen und Ansprüchen der Kundschaft standhalten, diese im Idealfall sogar übertreffen.

Um den Wünschen und Bedürfnissen der Kundschaft vollumfänglich gerecht zu werden, berücksichtigen die Leiter und Leiterinnen auch die Vernetzung mit den anderen Bereichen der Firma, wie zum Beispiel jene des Marketings und Einkaufs, der Pro-

duktion und Administration. Ihre Konzepte setzen die Leiter und Leiterinnen des Technischen Kundendienstes in konkrete Massnahmenpläne um. Dabei überwachen sie deren Einzelschritte in der Praxis und wie sie von den verschiedenen Mitarbeitenden realisiert werden.

Leiter und Leiterinnen des Technischen Kundendienstes/Service führen ihr Team. Ausserdem sind sie verantwortlich für die Personal- und Einsatzplanung sowie die Qualifikation ihrer Mitarbeitenden. Die Rekrutierung von neuen Angestellten für das Service-Team gehört ebenfalls zu ihren Aufgaben.



### Was und wozu?

- ▶ Damit die Kunden bei Störungen einen optimalen Service erhalten, erarbeitet der Leiter des Technischen Kundendienstes/Service ein ausgeklügeltes Servicekonzept, das mit den Leitlinien des Unternehmens übereinstimmt.
- ▶ Damit stets Ersatzteile am Lager sind, die den unzufriedenen Kunden geschickt werden können, plant und bewirtschaftet die Leiterin des Technischen Kundendienstes/Service die Ersatzteillogistik.
- ▶ Damit die Kunden sich im Schadensfall an einen kompetenten Experten wenden können, kümmert sich der Leiter des Technischen Kundendienstes/Service um die Schadenmeldungen und Schadenannahmen.
- ▶ Damit keine Kundenreklamation unbeachtet bleibt, sucht die Leiterin des Technischen Kundendienstes/Service bei auftretenden Problemen nach passenden Lösungen.

### Facts

#### Zutritt

Bei Prüfungsantritt:  
a) Abgeschlossene, mind. 3-jährige Berufsausbildung bzw. gleichwertiger Abschluss sowie

b) 5 Jahre Berufserfahrung im Technischen Kundendienst/Service, davon 3 Jahre in einer Führungsfunktion.

**Ausbildung** 2 Jahre berufsbegleitende Kurse. Wegleitungen und Prüfungsinhalte sind bei der Technischen Kundendienst-Kammer Schweiz erhältlich.

Hinweis: Die Kurskosten werden teilweise vom Bund übernommen.

**Sonnenseite** Der Kundendienst als Schnittstelle zwischen Kunden und Verkauf prägt das Image jedes Unternehmens und ist ein wichtiger Pfeiler, sich von Mitbewerbern zu differenzieren. Als branchenunabhängige Spezialisten und Spezialistinnen fördern Leiter und Leiterinnen des Technischen Kundendienstes/Service

kundenorientiertes Denken und Handeln. Sie haben auf dem Arbeitsmarkt gute Chancen.

**Schattenseite** Die Fachkräfte sind richtiggehende Trouble-Shooter. Sie haben tagtäglich mit Kundenreklamationen und/oder unzufriedener Kundschaft zu tun. Es ist nicht immer einfach, die Situation richtig einzuschätzen und für alle Beteiligten eine stimmige Lösung zu finden.

**Gut zu wissen** Leiter und Leiterinnen des Technischen Kundendienstes/Service erkennen neue Marktbedürfnisse frühzeitig, gestalten entsprechende Servicedienstleistungen und berechnen marktaugliche Preise. Sie arbeiten in Produktions- oder Handelsunternehmen, wo sie oft den technischen Kundendienst, eine Service- oder eine Montageabteilung leiten.

### Anforderungsprofil

	vorteilhaft	wichtig	sehr wichtig
Entscheidungsfähigkeit, Lösungsorientierung		██████████	
Fremdsprachenkenntnisse	██████		
freundliches Auftreten		██████████	
Führungseigenschaften		██████████	
Gewandtheit im mündlichen und schriftlichen Ausdruck		██████████	
Interesse an Kundenkontakt, Kundenorientierung		██████████	
Interesse an Technik, Interesse an Beratung		██████████	
Kommunikationsfähigkeit		██████████	
Kontaktfreude		██████████	
Verantwortungsbewusstsein	██████		

### Karrierewege

