

Fachmann/-frau Kundendialog EFZ

telefonieren, verkaufen, entgegennehmen, beraten, offerieren, interviewen

Wer gut und gerne mit verschiedenen Leuten spricht, hat als Fachmann oder Fachfrau Kundendialog ideale Chancen.

Die Fachleute beraten und betreuen Kunden in sogenannten Contact- oder Customer Care Centers (Kundendienststellen) zu unterschiedlichsten Produkten oder Dienstleistungen. Das heisst, sie führen Verkaufsgespräche, beantworten Fragen, nehmen Kundenaufträge, aber auch Beschwerden entgegen oder leiten sie weiter. Zudem führen sie Umfragen und Interviews durch um zu erheben, was der Kundschaft gefällt und was sie eher stört. Fachleute

Kundendialog sind geschickte Gesprächspartner, sei es, um an neue Kundschaft heranzukommen, alte zurück zu gewinnen oder schwierige Gesprächssituationen zu meistern. Sie behalten stets die Nerven und wissen sich bei Konflikten abzugrenzen, mindestens in einer regionalen Landes- und einer zusätzlichen Fremdsprache.

Daneben arbeiten Fachleute Kundendialog mit Informationssystemen und Datenbanken, erarbeiten und offerieren individuelle Kundenlösungen. Sie sind das Aushängeschild des Unternehmens und sich dessen stets bewusst.



Was und wozu?

- ▶ Damit die nötigen Unterlagen für einen neuen Telefon-Vertrag zum Kunden gelangen, veranlasst die Fachfrau Kundendialog die erforderlichen Schritte.
- ▶ Damit eine Bank ihre Dienstleistungsangebote an die Kundschaft bringen und sie gegebenenfalls verbessern kann, führt der Fachmann Kundendialog telefonische Beratungsgespräche und Interviews.
- ▶ Damit Versicherungsnehmer auf ein neues Angebot einer Versicherung aufmerksam werden, kontaktiert sie die Fachfrau Kundendialog und führt all die Vor teile auf, damit eine Erweiterung des Vertrages zustande kommt.
- ▶ Damit Kreditkartennehmer bei Kartendiebstahl, Anfragen zu Bezugslimiten oder Möglichkeiten von Partnerkarten Hilfe und Auskunft erhalten, berät sie der Fachmann Kundendialog freundlich und fachgerecht.
- ▶ Damit ein aufgebrachter Kunde bei einer telefonischen Reklamation beschwichtigt werden kann, offeriert ihm die Fachfrau Kundendialog einen zusätzlichen Produkt- oder Dienstleistungsnutzen.

Facts

Zutritt Abgeschlossene Volksschule, mittlere oder oberste Schulstufe vorteilhaft.

Ausbildung 3 Jahre berufliche Grundbildung. Schulische Bildung: 1 Tag pro Woche, dazu 7 Tage Blockunterricht sowie ca. 10 überbetriebliche Kurse pro Jahr. Wer sehr gute schulische Leistungen erbringt, kann während der Grundbildung die Berufsmaturitätsschule besuchen.

Sonnenseite Stetige Kommunikation, Kundenkontakt, Betriebsamkeit und immer die Nase vorn, wenn es um neue Produkte oder Dienstleistungen geht, das bringt einen richtig in Fahrt. Der Arbeitsalltag von Fachleuten Kundendialog ist alles andere als langweilig.

Schattenseite Fachleute Kundendialog müssen auch mal eine Kündigung für eines der angebotenen Produkte oder Dienstleistungen entgegennehmen. Bei Reklamationen heisst es: Immer freundlich bleiben und die Nerven behalten.

Gut zu wissen Fachleute Kundendialog beantworten tagtäglich mündlich aber auch schriftlich Anfragen und Anliegen der Kundschaft. Hierfür müssen sie sich gründlich über die Produkte und Dienstleistungen, die sie anbieten, informieren. Deshalb arbeiten sie auch mit Informationssystemen und Datenbanken. So haben sie stets die passenden Argumente zur Hand.

Anforderungsprofil

	vorteilhaft	wichtig	sehr wichtig
Belastbarkeit	[Progress bar: ~40%]		
Fremdsprachenkenntnisse	[Progress bar: ~60%]		
Gewandtheit im mündlichen und schriftlichen Ausdruck	[Progress bar: ~80%]		
Interesse an Kundenkontakt	[Progress bar: ~95%]		
Kommunikationsfähigkeit	[Progress bar: ~90%]		
Konfliktfähigkeit	[Progress bar: ~50%]		
Kundenorientierung	[Progress bar: ~30%]		
rasche Auffassungsgabe	[Progress bar: ~45%]		
Sprachbegabung	[Progress bar: ~85%]		
Teamfähigkeit	[Progress bar: ~20%]		

Karrierewege

Betriebsökonom/in FH (Bachelor)
Betriebswirtschafter/in HF, Marketingmanager/in HF (eidgenössisches Diplom)
Führungsexperte/-in HFP, Kommunikationsleiter/in HFP, Marketingleiter/in HFP (eidg. Diplom)
Contact Center Supervisor/in BP, Marketingfachmann/-frau BP, Führungsfachmann/-frau BP, Verkaufsfachmann/-frau BP (eidg. Fachausweis)
Fachmann/-frau Kundendialog EFZ
Abgeschlossene Volksschule