

# Teamleiter/in Kundenservice BP

## vermitteln, anweisen, steuern, telefonieren, beraten, beantworten

Viele Unternehmen wie Versicherungen, Banken, Kreditkarteninstitute, Online-Versandhäuser oder Telekommunikationsunternehmen nutzen das Dienstleistungsangebot von Contact Centern oder Customer Care Centern.

Damit die Mitarbeitenden Führung und Ansprechpartner haben, kümmern sich Teamleiter und Teamleiterinnen Kundenservice um alle Belange, die über deren Zuständigkeiten hinausgehen. Sie stellen Call Center Agents ein und bilden sie für die bestmögliche Kundenbetreuung aus, sei dies bei telefonischen Gesprächen oder bei der Korrespondenz. Sie stehen den Mitarbeitenden bei vielen Aufgaben mit Rat und Tat zur Seite, zum Beispiel bei Fragen zu den verschiedenen Dienstleistungsangebo-

ten der Auftraggeber, bei Reklamationen, Datenschutz und Datensicherheit, Richtlinien oder Vertragsrecht mit dem Customer Care Center. Sie steuern und koordinieren die Abläufe der Kundenberatung und kennen dazu die Dienstleistungssegmente ihrer Auftraggeber. Sie übersetzen die betrieblichen Vorgaben, Grundsätze und Strategien in den Berufsalltag ihrer Mitarbeitenden und prüfen durch regelmässige Qualitätssicherungen die Einhaltung der Zielvorgaben ihres Unternehmens.

Da Auskünfte, Verkäufe und Beratungen auch in Spitzenzeiten in gleicher Qualität erbracht werden müssen, sind Teamleiter und Teamleiterinnen Kundenservice Meister im Zeitmanagement und bei der Stress- oder Konfliktbewältigung.



### Was und wozu?

- ▶ Damit die neuen Richtlinien zum Kundenservice, die der Call Center Manager umsetzen möchte, von den Call Center Agents angewendet werden, steht der Teamleiter Kundenservice als Vermittler zur Verfügung.
- ▶ Damit die Call Center Agents Auskunft über das neue Sortiment eines Online-Versandhauses geben können, vermittelt die Teamleiterin Kundenservice die nötigen Informationen.
- ▶ Damit die auftraggebenden Firmen mit der Leistung des Customer Care Centers zufrieden sind, gibt der Teamleiter Kundenservice den Mitarbeitenden Weisungen zur Kundenzufriedenheit.
- ▶ Damit die Call Center Agents in Spitzenzeiten Unterstützung bekommen, übernimmt die Teamleiterin Kundenservice die Neukunden-Akquisition und tätigen vor allem Outbound-Calls (ausgehende Anrufe).

### Facts

#### Zutritt

- Bei Prüfungsantritt:
- Berufliche Grundbildung mit EFZ, Berufs-, Fach- oder gymnasiale Maturität oder gleichwertiger Abschluss und anschliessend
  - mind. 2 Jahre Berufserfahrung im Kundenservice, davon 1 Jahr in einer Führungsfunktion oder
  - eidg. Berufsattest (EBA) und mind. 4 Jahre Berufserfahrung im Kundenservice, davon 1 Jahr in einer Führungsfunktion.

#### Ausbildung

9 Monate berufsbegleitender Lehrgang.

Hinweis: Die Kurskosten werden teilweise vom Bund übernommen.

#### Sonnenseite

Wer keinen 08.15-Beruf möchte, in unregelmässigen Arbeitszeiten auch Vorteile sieht und sehr kommunikationsfreudig ist, blüht als Teamleiter/in Kundenservice auf. Dass man in dieser Funktion

gefragt ist, erfährt man tagtäglich von verschiedenen Seiten.

#### Schattenseite

24 Stunden rund um die Uhr und das sieben Tage die Woche zur Verfügung stehen oder zumindest erreichbar sein, ist nicht selten in diesem Beruf. Ohne Wochenend- und Schichtarbeit ist diese Tätigkeit oft nicht ausführbar.

#### Gut zu wissen

Je nach Dienstleistungssegment der Auftraggeber kann man als Teamleiter/in Kundenservice einen Bereich finden, an dem man auch persönlich interessiert ist. Für die einen sind es Online-Versandhäuser, für den anderen die Banken, für die man das Team eines Contact Centers oder Customer Care Centers führt. Das ändert allerdings nichts am Alltagsgeschehen, das mal eher ruhig, ein anderes Mal hektisch sein kann.

### Anforderungsprofil

	vorteilhaft	wichtig	sehr wichtig
Belastbarkeit, Geduld	■		
Bereitschaft für unregelmässige Arbeitszeiten	■		
Diplomatie, Durchsetzungsvermögen	■		
freundliches Auftreten, gute Umgangsformen	■		
Führungseigenschaften	■		
Interesse an Beratung, Interesse an Kundenkontakt	■		
Kommunikationsfähigkeit, Konfliktfähigkeit	■		
Kundenorientierung	■		
Selbstvertrauen, Selbstreflexion	■		
Teamfähigkeit	■		

### Karrierewege

