

## Servicefachkraft für Dialogmarketing

Es handelt sich hier um einen anerkannten Ausbildungsberuf. Die Ausbildung dauert 2 Jahre und findet im wesentlichen im Ausbildungsbetrieb und in der Berufsschule statt. Unter bestimmten Voraussetzungen ist eine Verkürzung der Ausbildung möglich.

Servicefachkräfte für Dialogmarketing sind in Call-Centern, in Service-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen tätig.

Die Auszubildenden lernen während der Ausbildung:

- wie man sicher und kompetent mit Auftraggebern und Kunden kommuniziert und korrespondiert, und hierbei modernste Informations- und Kommunikationssysteme nutzt
- wie man den Bedarf eines Kunden analysiert und in der Beratung Problemlösungen anbietet
- wie man rhetorische Mittel und Gesprächsführungstechniken einsetzt, um Produkte und Dienstleistungen kundenorientiert zu präsentieren und zu verkaufen
- wie man Kundenanfragen bearbeitet und beantwortet
- wie man Aufträge und Reklamationen bearbeitet
- wie man aktiv mit potentiellen Kunden und Interessenten Kontakt aufnimmt
- wie man Projekte vorbereitet, diese im Team durchführt und Projektergebnisse dokumentiert
- welche spezifischen Kennzahlen und Steuerungsgrößen für das Projektcontrolling wichtig sind
- wie man Datenbanken pflegt, nutzt und sichert
- welche Rechts-, Datenschutz- und Sicherheitsvorschriften anwendbar sind

Nach bestandener Abschlussprüfung und entsprechender Berufspraxis bieten sich verschiedene Aufstiegsmöglichkeiten, beispielsweise zum Teamleiter.