

Servicefachkraft für Dialogmarketing



Berufsbeschreibung

Servicefachkräfte für Dialogmarketing sind überall dort beschäftigt, wo es um den intensiven Dialog mit dem Kunden geht: also in Call-Centern, die für verschiedene Auftraggeber tätig sind, oder in Servicecentern von Betrieben, egal ob sie der Industrie, dem Handel oder dem Handwerk angehören.

In jedem Kundengespräch geht es vorerst darum, dem Kunden gut zuzuhören und auf ihn einzugehen. Die Kommunikation muss stimmen, es sollten keine Missverständnisse entstehen. Ist das Anliegen des Kunden eindeutig geklärt, versucht die Servicefachkraft, optimal darauf einzugehen.

Zur Aufgabe der Servicefachkraft für Dialogmarketing gehört unter anderem, Kunden zu gewinnen, zu betreuen und zu binden sowie Produkte und Dienstleistungen zu präsentieren und zu verkaufen. Schon während des Gesprächs gibt die Servicefachkraft für Dialogmarketing die wichtigsten Informationen in den Computer ein, damit ihr Kollege später sofort im Bild ist.

Servicefachkräfte für Dialogmarketing arbeiten auch mit Datenbanken. Dabei beachten sie jederzeit die Datenschutz- und Sicherheitsvorschriften.

Anforderung

Mindestens Hauptschulabschluss; in der Berufsberatung und in Betrieben nachfragen.

Redegewandtheit, Findigkeit, Zuhören können, gutes Gedächtnis, Flexibilität, Belastbarkeit, gute Konzentrationsfähigkeit, technisches Verständnis, Bereitschaft zu Schichtarbeit, Geduld.

Ausbildung

2 Jahre: duale Ausbildung in Betrieb/Berufsschule.

Mit einem weiteren Jahr kann die Ausbildung zum Beruf »Kaufmann/-frau für Dialogmarketing« abgeschlossen werden.

Entwicklungsmöglichkeiten

Kaufmann/-frau für Dialogmarketing; Abteilungsleitung; Bachelor of Arts – Betriebswirtschaftslehre, Geschäftsleiter/in; Master of Business Administration, Unternehmer/in.