

**Berufliche Grundbildung****Tätigkeiten**

**Fachleute Kundendialog beraten und betreuen die Kundschaft in Contact Centers zu verschiedenen Produkten und Dienstleistungen. Sie führen mit ihnen Verkaufsgespräche, nehmen Kundenaufträge, Anfragen und Beschwerden entgegen, bearbeiten diese oder leiten sie an die zuständigen Stellen weiter.**

Fachleute Kundendialog beraten und betreuen die Kundschaft in Contact Centers oder Customer Care Centers zu verschiedenen Produkten und Dienstleistungen. Sie nehmen Aufträge, Anfragen und Beschwerden entgegen. Die Dienstleistungen betreffen zum Beispiel Geschäftsvorgänge, Verkauf und Support. Sie tätigen Verkaufsgespräche, machen Interviews und Umfragen. Mit den Kunden führen sie Gespräche über deren Zufriedenheit mit den angebotenen Dienstleistungen und dem Unternehmen. Fachleute Kundendialog kommunizieren professionell; so vermitteln sie ihren Kunden Ruhe und Sicherheit im Gespräch und können deren Probleme analysieren. Verschiedene Informationssysteme und Datenbanken ermöglichen ihnen, umfassende Informationen über Produkte zu vermitteln und auf Einwände und Kritik richtig zu reagieren. Sie erarbeiten geeignete Kundenlösungen und bieten sie an. Je nach Situation beantworten sie die Fragen der Kundschaft schriftlich, bearbeiten sie oder leiten sie an die zuständige Stelle weiter.

Bei Kündigungen eruiert Fachleute Kundendialog den Kündigungsgrund und die Bedürfnisse der Kundschaft und versuchen, diese zu einem erneuten Kaufabschluss zu bewegen und so erneut an das Unternehmen zu binden. Sie nehmen auch Kontakt zu ehemaligen Kunden auf, um sie über Neuheiten zu informieren und zurückzugewinnen. Gezielte Fragetechniken unterstützen sie auch bei der Akquisition neuer Kunden. Diese haben hohe Erwartungen. Deshalb muss das Gespräch effizient, kompetent, persönlich und lösungsorientiert sein. Fachleute Kundendialog können Kundengespräche in der Standardsprache sowie einer anderen Landessprache beziehungsweise auf Englisch führen. Sie sind in der Lage, eine schwierige Situation rasch zu analysieren, können sich jedoch in Konfliktsituationen gut abgrenzen. Damit ihnen dies gelingt, setzen sie ihre Stärken in der Kommunikation und ihre Argumente fachgerecht ein.

Im Customer Care Center benutzen sie verschiedene technische Arbeitsinstrumente sowie betriebseigene Applikationen und Systeme. Sie beachten die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit und halten die Weisungen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz ein.

**Berufsfeld 16**  
Verkauf**Ausbildung****Grundlage**

Eidg. Verordnung vom 1.7.2010

**Dauer**

3 Jahre

**Bildung in beruflicher Praxis**

In Contact Centers oder Customer Care Centers

**Schulische Bildung**

An der Berufsfachschule, 1 Tag pro Woche

**Berufsbezogene Fächer**

- Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten
- Kunden gewinnen
- Kunden binden
- Kunden zurückgewinnen
- Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen
- Vorschriften und Vorgaben einhalten

**Überbetriebliche Kurse**

Zu verschiedenen Themen

**Berufsmaturität**

Bei sehr guten schulischen Leistungen kann während der Grundbildung die Berufsmaturitätsschule besucht werden.

**Abschluss**

Eidg. Fähigkeitszeugnis "Fachmann/-frau Kundendialog EFZ"

---

## Voraussetzungen

### Vorbildung

- obligatorische Schule mit mittleren oder hohen Anforderungen abgeschlossen

### Anforderungen

- Freude am Umgang mit Kundenschaft und Sprachen
- Kontaktfreude und freundliches Auftreten am Telefon
- sehr gute Kommunikationsfähigkeit
- schnelle Auffassungsgabe
- mündliche und schriftliche Sprachgewandtheit
- Flair für Fremdsprachen
- Dienstleistungsbewusstsein
- Teamfähigkeit
- psychische Belastbarkeit
- gutes Zeitmanagement
- Freude an Computerarbeit

---

## Weiterbildung

### Kurse

Angebote des Schweizerischen Instituts für Unternehmerschulung SIU, Fachkurse für Detailhandel und vom KV Schweiz

### Berufsprüfung (BP)

Mit eidg. Fachausweis: Contact Center Supervisor/in, Führungsfachmann/-frau, Marketingfachmann/-frau, Verkaufsfachmann/-frau, Vertiefungsrichtung Innen- oder Aussendienst usw.

### Höhere Fachprüfung (HFP)

Dipl. Führungsexperte/-expertin, dipl. Kommunikationsleiter/in, dipl. Marketingleiter/in usw.

### Höhere Fachschule

Dipl. Betriebswirtschafter/in HF, dipl. Marketingmanager/in HF usw.

### Fachhochschule

Z. B. Bachelor of Science (FH) in Betriebsökonomie

### Nachdiplomstufe

Z. B. Certificate of Advanced Studies (CAS) in Online Customer Management and Integration an der Hochschule Luzern

---

## Berufsverhältnisse

Fachleute Kundendialog EFZ arbeiten in Contact Centers oder Customer Care Centers von Dienstleistungsbetrieben. Dazu gehören Telekommunikationsgesellschaften, Banken, Versicherungsgesellschaften, die SBB, Medienunternehmen, Help Desk Services usw. Die Arbeit in Contact Centers ist anspruchsvoll und oft hektisch. Fachleute Kundendialog sind die Visitenkarte des Unternehmens. Sie müssen bezüglich Technologien und Produkten immer auf dem Laufenden sein. Nach der Grundbildung können sie die Rolle als Linetrainer/in übernehmen und den Mitarbeitenden neues Prozess- und Produktwissen vermitteln. Mit entsprechender Weiterbildung stehen ihnen Führungspositionen offen.

---

## Weitere Informationen

AURIS  
Richtplatz 5  
8304 Wallisellen  
Telefon: +41 58 777 61 57  
[www.auris-verband.ch](http://www.auris-verband.ch)

Allgemeine Informationen:  
[www.berufsberatung.ch](http://www.berufsberatung.ch)

Lehrstellensuche:  
[www.berufsberatung.ch/lena](http://www.berufsberatung.ch/lena)

---

## Verwandte Berufe

Berufsfeld / SD

Detailhandelsfachmann/-frau EFZ

16 / 0.613.45.0