orientation
.ch

Fachmann Kundendialog EFZ
Fachfrau Kundendialog EFZ

Handel | Marketing

Als Fachfrau oder Fachmann Kundendialog bist du die erste Ansprechperson für die Kundinnen und Kunden eines Unternehmens. Du sprichst in zwei Landessprachen und in Englisch und berätst über verschiedene Kommunikationskanäle zu Angeboten und Dienstleistungen. Du führst Verkaufsgespräche und Umfragen durch, wertest die Ergebnisse aus und pflegst Daten zu Kundschaft, Produkten und Dienstleistungen.

Aufgaben

Beratungen vorbereiten

- sicherstellen, dass alle Kommunikationskanäle wie Telefon, E-Mail, Chats oder soziale Medien funktionieren
- Beratungsgespräche vorbereiten und Informationen zu Produkten und Dienstleistungen zusammenstellen, zum Beispiel Vergleiche oder Grafiken

Kundschaft beraten

- Anrufe, Anfragen und Kundenreaktionen wie Beschwerden entgegennehmen, prüfen und nach Dringlichkeit und Wichtigkeit ordnen
- Kundinnen und Kunden beraten und informieren, zum Beispiel zu Preis, Lieferung oder Garantie
- Bestellungen entgegennehmen, Verträge ausarbeiten und abschliessen
- Kundenbedürfnisse erkennen, aufmerksam zuhören und passende Dienstleistungen anbieten
- passende Lösungen zu Kundenreaktionen vorschlagen
- Dienstleistungen selbst erbringen oder an die zuständigen Stellen weiterleiten

Neue Kundschaft gewinnen

- Kontakt zu bestehenden Kundinnen und Kunden pflegen, zum Beispiel über Angebote oder Neuheiten informieren
- über verschiedene Kanäle neue Kundschaft ansprechen
- Umfragen planen und durchführen, Ergebnisse auswerten und Angebote sowie Dienstleistungen verbessern

Administrative Aufgaben ausführen

- Kundengespräche auswerten und analysieren, um sich laufend zu verbessern
- Abläufe prüfen und Vorschläge machen, um sie zu verbessern, zum Beispiel mit Checklisten, Produktinformationsblätter und Vertragsvorlagen
- Richtlinien und Vorgaben zu Sicherheit und Datenschutz einhalten
- Daten im System erfassen, bearbeiten und pflegen, zum Beispiel zu Kundinnen und Kunden, Produkten und Dienstleistungen

Arbeitsumgebung

Als Fachfrau oder Fachmann Kundendialog arbeitest du in einem Kundenservicecenter. Je nach Unternehmen beantwortest du auch Anfragen von anderen Mitarbeitenden, zum Beispiel in Helpdesks. Du kannst mit Zeitdruck und herausfordernden Gesprächssituationen umgehen.

Du kannst in verschiedenen Unternehmen arbeiten, zum Beispiel bei Banken, Versicherungen, Telekommunikationsanbietern, öffentlichen Diensten oder grösseren Detailhandelsunternehmen. Deine Arbeit kann Bereiche wie Beratung und Verkauf, Marketing oder Öffentlichkeitsarbeit umfassen. Nach einigen Jahren Berufserfahrung kannst du leitende Aufgaben übernehmen, zum Beispiel als Teamleiterin oder Teamleiter im Kundendienst.

Anforderungen und Interessen

Anforderungen

- Teamfähigkeit
- Bereitschaft zu unregelmässigen Arbeitszeiten oder Nachtschichten
- Mündliche Ausdrucksfähigkeit
- Flair für Sprachen
- Stressresistenz
- Freude an Verkauf und Beratung

Interessen

- Kontakt zu Menschen haben
- Sprachen anwenden
- Beraten
- Wissen weitergeben
- Im Team arbeiten

Ausbildung

Die Ausbildung wird als Lehre in einem Betrieb gemacht.

Betrieb	Schule	Überbetriebliche Kurse

Praktische Ausbildung in einem Kundenservicecenter: 3-4 Tage pro Woche

1-2 Tage pro Woche an den kantonalen Berufsfachschulen

In mehreren Kantonen: 16 Tage während 3 Jahren

Dauer

3 Jahre

Zulassung

obligatorische Schule abgeschlossen

Berufsmaturität

Bei sehr guten schulischen Leistungen können die Lernenden zusätzlich die Berufsmaturitätsschule besuchen.

Abschluss

Fachmann / Fachfrau
Kundendialog EFZ

Weiterbildung

Berufsprüfung

- **Teamleiter/in Kundenservice BP** (https://berufsberatung.ch/de/berufe/teamleiter-in-kundenservice-bp)
- **E-Commerce Spezialist/in BP** (https://berufsberatung.ch/de/berufe/e-commerce-spezialist-in-bp)
- **Führungsfachmann/-frau BP** (https://berufsberatung.ch/de/berufe/fuehrungsfachmann-frau-bp)
- **Marketingfachmann/-frau BP** (https://berufsberatung.ch/de/berufe/marketingfachmann-frau-bp)
- **Verkaufsfachmann/-frau BP** (https://berufsberatung.ch/de/berufe/verkaufsfachmann-frau-bp)

Höhere Fachprüfung

- Kommunikationsleiter/in HFP
- Marketingleiter/in HFP

Höhere Fachschule

- **Betriebswirtschafter/in HF** (https://berufsberatung.ch/de/berufe/betriebswirtschafter-in-hf)
- **Marketingmanager/in HF** (https://berufsberatung.ch/de/berufe/marketingmanager-in-hf)

Fachhochschule

- Bachelor of Science in **Betriebsökonomie** (https://berufsberatung.ch/de/studienrichtungen/betriebswirtschaft)

Je nach Fachhochschule gelten unterschiedliche Zulassungsbedingungen.

Ähnliche Berufe

Beruf
Kaufmann/-frau EFZ

https://orientation.ch/fr/de/berufe/kaufmann-frau-efz

Beruf
Fachmann/-frau öffentlicher Verkehr EFZ

https://orientation.ch/fr/de/berufe/fachmann-frau-oeffentlicher-verkehr-efz

Beruf
Detailhandelsfachmann/-frau EFZ

https://orientation.ch/fr/de/berufe/detailhandelsfachmann-frau-efz

Weitere Infos

Swissdoc Nummer

0.613.51.0

Weiterführende Links

AURIS (https://auris.swiss/)

Organisation der Arbeitswelt: Kundendialog

Gesetzliche Grundlagen (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/76502?lang=de)