

Fachfrau Technischer Kundendienst/Service BP

Fachmann Technischer Kundendienst/Service BP

Elektrotechnik

Handel

Als Fachfrau oder Fachmann Technischer Kundendienst/Service nehmen Sie Kundenwünsche und Schadenmeldungen entgegen. Sie sorgen für effiziente Serviceleistungen sowie Ersatzteillieferungen.

Aufgaben

Kundinnen und Kunden betreuen

- Störungsmeldungen, Reklamationen und Kundenwünsche entgegennehmen
- Kundinnen und Kunden bei der Behebung von Maschinen- und Anlagestörungen beraten
- Rasche und zuverlässige Lieferung benötigter Ersatzteile sicherstellen
- Serviceleistungen verkaufen
- Offerten für Serviceleistungen und Ersatzteile erstellen und nachbereiten

Aufträge organisieren

- Einsätze der Servicetechnikerinnen und Servicetechniker koordinieren, um eine effiziente Bearbeitung der Aufträge sicherzustellen
- Einsatzpläne für Mitarbeitende der Hotline, der Disposition, des Supports, des Services, der Administration und des Ersatzteilwesens erstellen
- Arbeitsabläufe unter Berücksichtigung der Energie- und Ressourceneffizienz gestalten und optimieren
- Verbesserungsvorschläge zur Arbeits- und Service-Produkt-Gestaltung an die vorgesetzte Stelle weitergeben
- Mitarbeitende schulen

Arbeitsumgebung

Als Fachfrau oder Fachmann Technischer Kundendienst/Service arbeiten Sie in Produktions- und Handelsunternehmen in den Abteilungen Hotline, Support, Disposition, Einsatzleitung sowie Service und Ersatzteilwesen.

Anforderungen und Interessen

Anforderungen

- Analytische Fähigkeiten

- Freude an Verkauf und Beratung
 - Kommunikationsfähigkeit
 - Kontaktfreudigkeit
 - Planungs- und Organisationsfähigkeit
 - Sorgfältige und exakte Arbeitsweise
 - Technisches Verständnis
-

Interessen

- Beraten
- Kontakt zu Menschen haben
- Planen, organisieren
- Technische Aufgaben lösen

Ausbildung

Die Ausbildung wird in der Regel berufsbegleitend in Form von Modulen gemacht.

Dauer

1 Jahr

Zulassung

Die Zulassungsbedingungen für die Prüfung stehen in der **Prüfungsordnung** ↗

↗<https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/download/2920>

Abschluss

Fachmann / Fachfrau Technischer Kundendienst/Service mit eidg. Fachausweis

Weiterbildung

Höhere Fachprüfung

- Leiter/in des technischen Kundendienstes/Service HFP

<https://www.berufsberatung.ch/de/berufe/leiter-in-des-techn-kundendienstes-service-hfp>

Ähnliche Berufe

Weitere Infos

Swissdoc Nummer

Weiterführende Links

Technische Kundendienst-Kammer Schweiz

<https://www.techkundendienst.ch>

Swissmem

<https://www.swissmem.ch/de/index.html>

Verband für Firmen der Schweizer Tech-Industrie

Gesetzliche Grundlagen

<https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/68147?lang=de>