



→ Grundbildung

Informationen zum Beruf
Fachfrau / Fachmann
Kundendialog



Ziele

In dieser Abteilung der WKS KV Bildung werden Fachfrauen und Fachmänner Kundendialog aus der ganzen Schweiz ausgebildet. Die Lehre dauert drei Jahre. Wer das Qualifikationsverfahren besteht, erhält das eidg. Fähigkeitszeugnis und den geschützten Titel «Fachfrau Kundendialog» oder «Fachmann Kundendialog».

Berufsverhältnisse und Aufgaben

Die Fachfrau / der Fachmann Kundendialog arbeitet vorwiegend in Telefonberatungs- oder Kundenbetreuungszentren (Contact Centers) sowie in Zentralen grosser Dienstleistungsunternehmen.

Das Ziel der Fachleute Kundendialog ist es, die Kundschaft sowohl telefonisch als auch im Schriftverkehr bei sämtlichen Anliegen empathisch, kompetent und zuverlässig zu unterstützen. Die Fachleute Kundendialog akquirieren und betreuen Kunden während aller Phasen einer Kundenbeziehung. Sie beraten die Kunden über verschiedene Produkte und Dienstleistungen, führen Verkaufsgespräche, nehmen Kundenfragen und –beschwerden entgegen, bearbeiten diese oder leiten sie an zuständige Stellen weiter.

Die Fachleute Kundendialog können die Kundengespräche in der regionalen Landessprache und einer Fremdsprache führen. Dabei nutzen sie verschiedene Datenbanken und setzen die grossen branchenspezifischen Fachkenntnisse ein.

Ihre zentrale Arbeitstätigkeit liegt darin, bei jedem Kundenkontakt situations- und adressatengerecht zu kommunizieren. Als Repräsentantinnen und Repräsentanten der Unternehmung sind sie fähig, dienstleistungs- und kundenorientierte Lösungen zu finden.

Die grosse Bandbreite an Produkten und Dienstleistungen sowie das umfangreiche Wissen und Können im Umgang mit Kunden machen den neuen Beruf abwechslungsreich, interessant und attraktiv.

Voraussetzungen

- Abgeschlossene Volksschule (oberste Stufe)
- Ausgeprägtes Faible für Sprachen
- Sehr gute Deutschkenntnisse
- Überdurchschnittliche Vorkenntnisse einer Fremdsprache (Französisch oder Englisch)

Anforderungen

- Interesse an Menschen
- Interesse an Neuem
- Flexibilität
- Freude am Verkaufen und Beraten
- Kundenorientiertes Verhalten
- Dienstleistungsbereitschaft
- Gute Umgangsformen
- Sprachgewandtheit
- Exakte Arbeitsweise
- Grosses Engagement und herausragende Motivation

Weiterbildungsmöglichkeiten

Call Center Agent CallNet.ch

Contact Center Supervisor mit eidg. Fachausweis

Berufsmaturität 1 (berufsbegleitend)
Auf Anfrage möglich

Berufsmaturität 2 (nach Lehrabschluss)

Lektionentafel (Version Februar 2011)

Lehrjahr	1.	2.	3.	Total
*Deutsch allgemein	38	38	38	114
*Deutsch im Kundendialog	38	38	38	114
*Fremdsprache im Kundendialog	114	114	114	342
*Arbeitsorganisation / Zusammenarbeit und Vorschriften	38	38	38	114
*Kommunikation und Unterstützungssysteme	38	38	38	114
*Wirtschaft / Recht / Gesellschaft	76	76	76	228
Sport	40	40	40	120
Kundendialog Kunden gewinnen, betreuen, binden, rückgewinnen	56	40	24	120
Prüfungsvorbereitung	0	0	24	24
Total pro Lehrjahr	438	422	430	1290

Berufsschule 1-3 Schultage pro Woche.

Die mit * bezeichneten Fächer finden wöchentlich, innerhalb von 9 Lektionen, statt.

Die übrigen Fächer werden in Blocktagen unterrichtet.

Der Branchenverband organisiert auf die drei Lehrjahre verteilt 23 Kurstage überbetriebliche Kurse (Praxistraining).



WKS KV Bildung
Effingerstrasse 70

Postfach 6936
3001 Bern

T 031 380 30 30
F 031 380 30 35

info@wksbern.ch
www.wksbern.ch

Unser Finanzpartner



www.dcbank.ch
info@dcbank.ch

Wirtschafts- und Kaderschule | KV Bern

Mehr wissen,
Grosses bewegen.

wks_gdb_dno_BB/KV/INDIVIDUAL/LOG_1_02/2011

MITGLIED  kv bildungsgruppe
schweiz
→ kvbildung.ch