

## Fachmann/-frau Kundendialog EFZ



### Berufsbeschreibung

Wer gut und gerne mit verschiedenen Leuten spricht, hat als Fachmann oder Fachfrau Kundendialog ideale Chancen. Denn als Ansprechpartner beraten und betreuen sie Kunden zu Produkten oder Dienstleistungen, in sogenannten Contact- oder Customer Care Centers (Kundendienststellen). Das heisst, sie führen Verkaufsgespräche, beantworten Fragen, nehmen Kundenaufträge, aber auch Beschwerden entgegen oder leiten sie weiter. Zudem führen sie Umfragen und Interviews.

Fachleute Kundendialog sind geschickte Gesprächspartner, sei es, um an neue Kundschaft heranzukommen, alte zurück zu gewinnen oder schwierige Gesprächssituationen zu meistern. Sie behalten stets die Nerven und wissen sich bei Konflikten abzugrenzen, mindestens in einer regionalen Landes- und einer zusätzlichen Fremdsprache. Daneben arbeiten sie mit Informationssystemen und Datenbanken, erarbeiten und offerieren individuelle Kundenlösungen. Sie sind das Aushängeschild des Unternehmens und sich dessen stets bewusst.

### Anforderung

Abgeschlossene Volksschule, mittlere oder oberste Schulstufe vorteilhaft.

Freude am Umgang mit Kundschaft, sehr gute Kommunikationsfähigkeit, freundliches telefonisches Auftreten, Gewandtheit im mündlichen und schriftlichen Ausdruck, Flair für Fremdsprachen, schnelle Auffassungsgabe, psychische Belastbarkeit.

## Ausbildung

3 Jahre Grundbildung.

Schulische Bildung: 1 Tag pro Woche, dazu kommen 7 Tage Blockunterricht sowie ca. 10 überbetriebliche Kurse pro Jahr.

Wer sehr gute schulische Leistungen erbringt, kann während der Grundbildung die Berufsmaturitätsschule besuchen.

## Entwicklungsmöglichkeiten

Das Schweizerische Institut für Unternehmensschulung SIU und das KV Schweiz bieten Fachkurse für den Detailhandel.

Berufsprüfungen: Contact Center Supervisor/in, Führungsfachmann/-frau, Marketingfachmann/-frau, Verkaufsfachmann/-frau, Fachrichtung Innen- oder Aussendienst, alle mit eidg. Fachausweis.

Höhere Fachprüfung: Dipl. Führungsexperte/-expertin, Dipl. Kommunikationsleiter/in, Dipl. Marketingleiter/in.

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

BSc FH in Betriebsökonomie.

Certificate of Advanced Studies (CAS) FH Customer Focus für Führungspersonen in der Kundenorientierung am Institut für Finanzdienstleistungen an der Hochschule Luzern.  
(CAS) FH Kundendialogmanagement an der ZHAW in Winterthur.

Unternehmer/in, Leiter/in eines eigenen Contact- oder Customer Care Centers.

## Adressen alle Kantone

UPC Schweiz GmbH  
Berufsbildung  
Richtiplatz 5  
8304 Wallisellen  
Frau Christine Hauser, 058 388 91 11  
[www.upc.ch/de/ueber-uns/jobs/berufsbildung/](http://www.upc.ch/de/ueber-uns/jobs/berufsbildung/)  
SL (\*)

UPC Schweiz GmbH  
Berufsbildung  
Richtiplatz 5  
8304 Wallisellen  
Frau Christine Hauser, 058 388 91 11  
[www.upc.ch/de/ueber-uns/jobs/berufsbildung/](http://www.upc.ch/de/ueber-uns/jobs/berufsbildung/)  
SL (\*)

Formation professionnelle Poste  
Centre de formation professionnelle ouest  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
postejob@post.ch  
www.post.ch/apprentissage  
SL 2019 2020 2021 (\*)

Formation professionnelle Poste  
Centre de formation professionnelle ouest  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
postejob@post.ch  
www.post.ch/apprentissage  
SL 2019 2020 2021 (\*)

Berufsbildung Post  
Berufsbildungscenter Deutschschweiz  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
postjob@post.ch  
www.post.ch/lehrstellen  
SL BE 2019 2020 2021 (\*)

Berufsbildung Post  
Berufsbildungscenter Deutschschweiz  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
postjob@post.ch  
www.post.ch/lehrstellen  
SL BE 2019 2020 2021 (\*)

Berufsbildung Post  
Berufsbildungscenter Deutschschweiz  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
postjob@post.ch  
www.post.ch/lehrstellen  
SL BE 2019 2020 2021 (\*)

Berufsbildung Post  
Berufsbildungscenter Deutschschweiz  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
postjob@post.ch  
www.post.ch/lehrstellen  
SL BE 2019 2020 2021 (\*)

Berufsbildung Post  
Berufsbildungscenter Deutschschweiz  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
postjob@post.ch  
www.post.ch/lehrstellen  
SL BE 2019 2020 2021 (\*)

\* Info-Code

SL: Schnupperlehre

BE: Betriebsbesichtigung

MC: Multicheck® Eignungsanalyse

BC: Basic Check Eignungstest

IF: IdentityFi®

EA: eAssessment

BP: Berufspraktikum

2019, 2020, 2021: Freie Lehrstellen in diesen Jahren