

## Servicefachkraft und Kaufmann/-frau für Dialogmarketing

**Dauer der Ausbildung:** 2 bzw. 3 Jahre

### Organisation/Ablauf:

Die Ausbildung erfolgt in den Lernorten Berufsschule und Betrieb mit Tagesunterricht, d. h. neben der betrieblichen Ausbildung besucht der/die Auszubildende an zwei Tagen pro Woche den Berufsschulunterricht im Kaufmännischen OSZ im Umfang von 12 Wochenstunden. Im dritten Lehrjahr kann er/sie den weiterführenden Abschluss als Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing erwerben.

### Einsatzbereiche:

Die Servicefachkraft und der Kaufmann/die Kauffrau für Dialogmarketing sind einsetzbar in Unternehmen, die Kundenbetreuung, Kundenberatung, Kundengewinnung im Namen anderer als Dienstleistung erbringen oder auch über ihre Servicecenter abwickeln. Insbesondere erfolgt der Einsatz in Call-Centern, Servicecentern von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen sowie anderen dialogorientierten Organisationseinheiten.

### Ausbildungsinhalte/-ziele der Servicefachkräfte für Dialogmarketing:

- kommunizieren und korrespondieren sicher und kompetent mit Kunden bei gleichzeitiger Nutzung von Informations- und Kommunikationssystemen
- analysieren den Bedarf, beraten Kunden und bieten kundenspezifische Problemlösungen an
- setzen rhetorische Mittel und Gesprächsführungstechniken situationsangepasst ein
- präsentieren Produkte und Dienstleistungen kundenorientiert und verkaufen diese
- bearbeiten und beantworten Kundenanfragen, Aufträge und Reklamationen
- wirken bei der Vorbereitung von Projekten mit, führen sie im Team durch und dokumentieren die Projektergebnisse
- nutzen Datenbanken, pflegen und sichern Daten
- nehmen aktiv mit potenziellen Kunden und Interessenten Kontakt auf
- berücksichtigen spezifische Kennzahlen und Steuerungsgrößen für das Projektcontrolling
- wenden einschlägige Rechts-, Datenschutz- und Sicherheitsvorschriften an.

### Ausbildungsinhalte/-ziele der Kaufleute für Dialogmarketing:

- planen, organisieren, kontrollieren und dokumentieren Kampagnen und Projekte
- planen und führen Maßnahmen zu Personalbeschaffung, -einführung, -einsatz und -entwicklung durch
- steuern und kontrollieren die Projektabwicklung unter betriebswirtschaftlicher Sicht, insbesondere mit Hilfe call-center-spezifischer Kennzahlen und Steuergrößen
- bearbeiten alle Aufgaben mit Unterstützung von Informations- und Kommunikationssystemen
- wirken bei Angebotsgestaltung, Vertragsanbahnung und Vertragsabschlüssen mit, kalkulieren Angebote
- präsentieren und verkaufen kundenorientiert Produkte und Dienstleistungen für Auftraggeber
- bearbeiten Anfragen, Aufträge und Reklamationen von Auftraggebern und Kunden
- prüfen die Auftragsdurchführung mit Hilfe von Qualitätssicherungsinstrumenten
- beobachten Markt und Wettbewerber und wirken bei der Gestaltung des Dienstleistungsangebotes mit.

### Hinweise:

Der Erwerb der im Rahmen des Bildungsauftrags geforderten Kompetenzen ist durch die Bearbeitung handlungsorientierter Aufgabenstellungen in allen Ausbildungsjahren für beide Berufe zu sichern.

### Weiterführende Informationen:

<b>OSZ 2 Spree-Neiße</b> <b>Abteilung Bürowirtschaft</b> <b>Haus 3</b> Makarenkostr. 8/9 03050 Cottbus <b>Tel.</b> 0355 86694 34072 <b>Fax</b> 0355 86694 34090 <b>Abteilungsleitung:</b> Frau M. Schaller <b>Email:</b> <a href="mailto:m.schaller@osz2spn.de">m.schaller@osz2spn.de</a> <b>Homepage:</b> <a href="http://www.osz2spn.de">www.osz2spn.de</a>	<b>Industrie- und Handelskammer Cottbus</b>  Goethestraße 1 03046 Cottbus  <b>Telefon:</b> 03 55/365-0 <b>Fax:</b> 03 55/365-266
--	--



