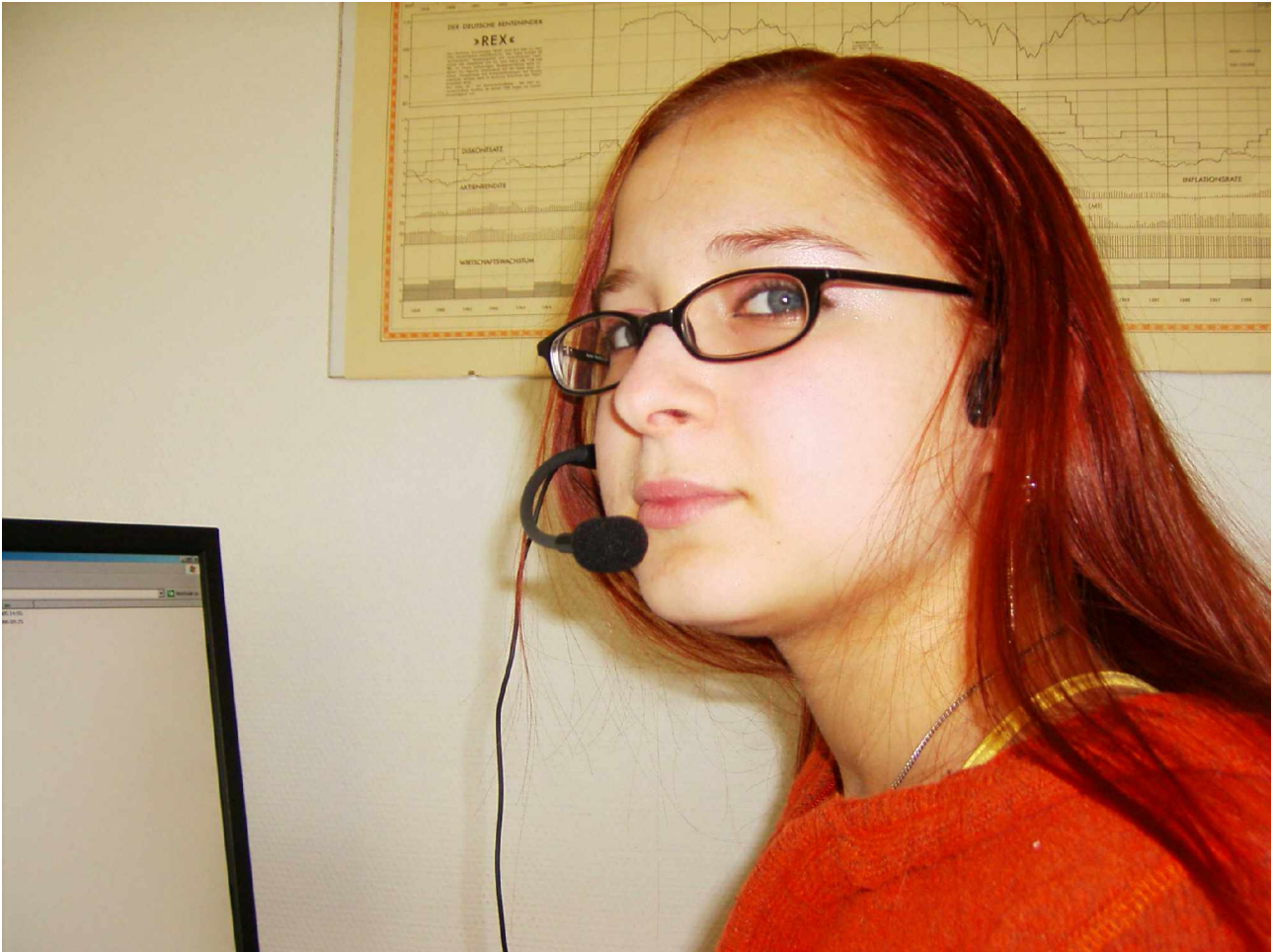


Servicefachkraft für Dialogmarketing

Dialogmarketing boomt – bereits weit mehr als 500 000 Menschen arbeiten in Deutschland in dieser Branche, Tendenz steigend. Mit dem Ausbildungsberuf steht eine eigene branchenspezifische Ausbildung zur Verfügung, die sich einer hohen Akzeptanz bei Unternehmen und Auszubildenden erfreut.



Ausbildungsschwerpunkte der Lernfelder

1. Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten.
2. Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen.
3. Mit Kunden und Kundinnen kommunizieren.
4. Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten.
5. Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden.
6. Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten.
7. Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projekts zum Unternehmenserfolg bewerten.
8. Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen.
9. Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren.

Berufliche Fähigkeiten

Servicefachkräfte im Dialogmarketing sind Kommunikationsprofis! Sie sind ständig mit rasch wechselnden Einsatzgebieten und Rahmenbedingungen konfrontiert. Daher besitzen Mitarbeiter im Dialogmarketing ein breites Grundlagenwissen und eine umfangreiche Methoden- und Sozialkompetenz. Sie sind mit den betrieblichen Arbeitsabläufen und Dialogprozessen vertraut.

Die Servicefachkräfte verfügen über das nötige Know-how für Beratung, Support-Hotlines, Auskunftsdienste, Telefonvertrieb und Verkaufsaktionen per Telefon, Telefax, Internet, E-Mail, Video-Konferenz etc. Sie führen Werbe- und Dialogmaßnahmen durch. Anfragen beantworten, Aufträge und Reklamationen bearbeiten, sind ihre Spezialgebiete.

Einsatzbereiche

- ü Servicecenter von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen
- ü Call-Center
- ü Dialogorientierte Unternehmen

Ausbildung

2 Ausbildungsjahre – Berufsschule im Turnusunterricht