

Servicefachkraft für Dialogmarketing

1. Bildungsziel

Durch die Vermittlung beruflichen Wissens und Könnens, aber auch durch ihr kultur- und sozialkundliches Bildungsangebot führt die Berufsschule ihre Schüler zusammen mit dem Ausbildungsbetrieb zu einem berufsqualifizierenden Abschluss und zugleich zu einer erweiterten und vertieften Allgemeinbildung.

2. Berufsbeschreibung

Die Servicefachkraft für Dialogmarketing ist in internen Call-Centern und externen Servicecentern von Industrie, Handels- und Dienstleistungsunternehmen sowie dialogorientierten Unternehmen eingesetzt, welche lokal, regional, national sowie international tätig sind.

Der zentrale Aufgabenbereich der Servicefachkraft für Dialogmarketing ist die Kundenbetreuung und -bindung bei Inbound-Gesprächen sowie zusätzlich die Kundengewinnung bei Outbound-Gesprächen.

Der Beruf der Servicefachkraft für Dialogmarketing ist insbesondere durch Kundengespräche geprägt, die ein hohes Maß an Kommunikationsfähigkeit erfordert. Dabei bedarf die Erfüllung der betrieblichen Aufgaben den Einsatz moderner Informations- und Kommunikationssysteme sowie Multitaskingfähigkeit. Sie sind in der Lage diese Aufgaben selbstständig, kooperativ und kundenorientiert auszuführen, um dauerhafte Kundenzufriedenheit zu bewirken.

Die Servicefachkraft für Dialogmarketing erwirbt folgende berufliche Qualifikationen:

- mit Kunden sicher und kompetent kommunizieren und korrespondieren bei gleichzeitiger Nutzung von Informations- und Kommunikationssystemen
- Gesprächsführungstechniken und rhetorische Mittel einsetzen
- Kundenanfragen, Aufträge und Reklamationen bearbeiten
- Bedarf analysieren, Kunden beraten und kundenspezifische Problemlösungen anbieten
- Kunden aktiv kontaktieren
- Produkte und Dienstleistungen kundenorientiert präsentieren und verkaufen
- Bei der Vorbereitung von Projekten mitwirken, diese im Team durchführen und Projektergebnisse dokumentieren
- Datenbanken nutzen, Daten pflegen und sichern
- Spezifische Kennzahlen und Steuerungsgrößen für das Projektcontrolling berücksichtigen
- Einschlägige Rechts-, Datenschutz- und Sicherheitsvorschriften anwenden

3. Ausbildungsdauer

Die Ausbildung dauert 2 Jahre und kann auf 1,5 Jahre verkürzt werden.

4. Fächerangebot (Teilzeitunterricht)

Pflichtbereich wöchentlich 11 Stunden in den Fächern Religionslehre, Deutsch, Gemeinschaftskunde und Berufsfachliche Kompetenz (mit dem integrativen Bestandteil Projektkompetenz)

Wahlpflichtbereich wöchentlich 2 Stunden (z.B. berufsbezogene Fremdsprache (Englisch) oder Informationsverarbeitung)

5. Abschlussprüfung

Die Kaufmännische Berufsschule schließt nach 1 ½ bzw. 2 Jahren mit der Abschlussprüfung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing ab. Aufgrund besonderer Vereinbarungen wird in Baden-Württemberg die Abschlussprüfung der Berufsschule und der schriftliche Teil der Abschlussprüfung der Kammern gemeinsam durchgeführt. Die mündliche Prüfung findet ausschließlich vor der Industrie- und Handelskammer statt.

Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

1. Dienstleistungsangebot und Kommunikation (höchstens 120 Minuten, schriftlich)
2. Projektabwicklung im Dialogmarketing (höchstens 90 Minuten, schriftlich)
3. Wirtschafts- und Sozialkunde (höchstens 60 Minuten, schriftlich)
4. Kundengespräch (höchstens 20 Minuten, mündlich bei der IHK)

Zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres findet eine Zwischenprüfung der IHK statt, die den Leistungsstand für den Prüfling und den Betrieb anzeigen soll.