

Als Fachfrau / Fachmann Kundendialog EFZ...

gewinnst, berätst und betreust du Kunden während der gesamten Kundenbeziehung.

Du bist die erste Anlaufstelle bei telefonischen und schriftlichen Fragen. Hier laufen alle Fäden zusammen und du bist als KommunikationsspezialistIn mittendrin und die Visitenkarte des Unternehmens. Deine Sprachgewandtheit ist gefordert und wird gefördert.



Treffen diese Eigenschaften auf dich zu ?



Ich bin ein Sprachtalent – mündlich und schriftlich



Ich bin offen, freundlich und einfühlsam.



Ich erkenne Wünsche wie auch Probleme und es macht mir Spass nach der bestmöglichen Lösung zu suchen.



Ich kann mich schnell an neue Situationen anpassen



Ich arbeite gerne am Computer



Ich bin effizient & belastbar

Schule und Ausbildung

Bildungsdauer

3 Jahre

Berufsschule

1-2 Tage pro Woche

Fächer

- Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit,
- Kunden gewinnen, Kunden binden, Kunden zurückgewinnen
- Kommunikationsanlagen
- Unterstützungssysteme
- zweite Landessprache oder Englisch
- Sprache, Kommunikation, Gesellschaft, Sport

Überbetriebliche Kurse

In diesem Unterricht erlernst und verknüpfst du die theoretischen Kenntnisse mit der Praxis.

Weiterbildungsmöglichkeiten

- Contact Center Supervisor mit eidg. Fachausweis
- Berufsmaturität 1 Typ Dienstleistungen (berufsbegleitend)*
- Berufsmaturität 2 (nach Lehrabschluss)*

*Aufnahmeprüfung oder gymnasiale Empfehlung notwendig



auris-verband.ch

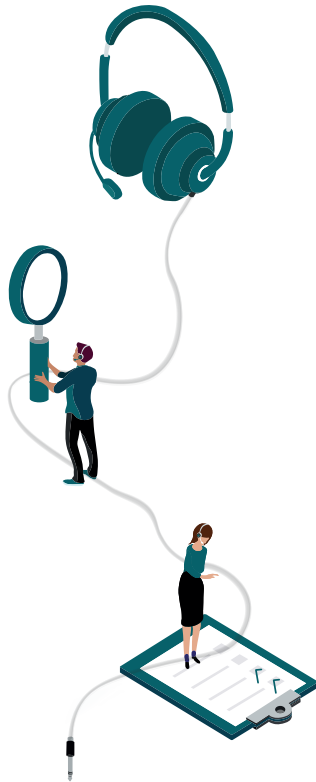
Arbeitsweisen

Inbound

Im Inbound nimmst du Anfragen oder Anliegen von Kunden und Kundinnen entgegen. Dabei suchst du nach einer passenden Lösung für den Kunden.

Outbound

Im Outbound rufst du die Kunden an, informierst sie über Produkte, führst Verkaufsgespräche und versuchst, Kunden zurückzugewinnen.



Alltagssituationen

Beratungsgespräch

Als Fachmann/Fachfrau Kundendialog informierst du Kunden über Produkte/ Dienstleistungen und schliesst Verträge ab.



Aufträge weiterleiten und besprechen

Obwohl du SpezialistIn bist, kannst du nicht immer alle Aufträge selber bearbeiten. Darum ist es wichtig im Team zusammenzuarbeiten.



Anfragen & Beschwerden entgegennehmen

Beschwerden sind meist harmlos. Manche Kunden sind unzufrieden oder die Emotionen kochen über. Um das Gespräch trotzdem positiv abzuschliessen ist Professionalität gefragt.



Datenbanken & Informationssysteme nutzen

Dein wichtigstes Recherchetool ist der Computer. Um den Kunden weiterzuhelfen suchst du in Datenbanken oder im Internet nach Informationen.



Umfragen durchführen

Du befragst Kunden zu ihrer Zufriedenheit mit dem Unternehmen oder zu Produkten und Dienstleistungen.



Coaching und Schulung

Um aus Situationen zu lernen, analysierst du zusammen mit deinem Vorgesetzten aufgezeichnete Gespräche. In Schulungen erfährst du alles über aktuelle Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens. So verbesserst du dich stetig.



Fachfrau / Fachmann Kundendialog EFZ

Werde Kommunikationsprofi! 

