
Qualifikationsprofil Fachfrau / Fachmann Kundendialog EFZ

Nr. 76501

**Bildungsverordnung für die Fachfrau / Fachmann Kundendialog EFZ vom
01.07.2010**

Aktualisierte Version vom 07.11.2019 mit Logo der neuen Trägerschaft AURIS

1 Berufsbild

Die Fachfrau / der Fachmann Kundendialog akquiriert, berät und betreut Kunden während der Zeit der gesamten Kundenbeziehung.

Während dieser Zeit berät sie/er z.B. die Kunden über verschiedene Produkte und Dienstleistungen, führt Verkaufsgespräche, nimmt Kundenaufträge, -fragen und -beschwerden entgegen, bearbeitet diese oder leitet diese an die zuständigen Stellen weiter.

Die Fachfrau / der Fachmann Kundendialog führt Gespräche mit Kunden über seine Zufriedenheit mit dem Unternehmen und die Dienstleistung und gewinnt Kunden zurück. Dabei kann er auf unterschiedliche Kundentypen individuell eingehen und mit ihnen angepasst kommunizieren.

Die Fachfrau / der Fachmann Kundendialog kann die Kundengespräche in der regionalen Landessprache und einer weiteren Landessprache oder Englisch führen. Sie/er kann eine schwierige Situation analysieren und sein/ihr eigenes Vorgehen in Konfliktsituationen reflektieren und Massnahmen ergreifen. Sie/er kennt die Arbeitsinstrumente eines Contact Centers und deren Eigenschaften und beherrscht deren Anwendung.

Der Mensch und Kunde steht im Zentrum und die Fachfrau / der Fachmann Kundendialog kann sich in schwierigen Gesprächssituationen gezielt abgrenzen. Sie/er kennt seine Stärken und Schwächen im Umgang mit Kunden, in der Kommunikation und mit Stress-Situationen und kann angemessen damit umgehen und die Fähigkeiten weiterentwickeln.

Die Fachfrau / der Fachmann Kundendialog versteht sich als Aushängeschild der Unternehmung und führt ihre/seine Tätigkeiten kundenorientiert aus. Die Fachfrau / der Fachmann Kundendialog ist befähigt, Kundengespräche nach den Grundsätzen der Gesprächsführung durchzuführen.

Die Fachfrau / der Fachmann Kundendialog lernt gerne Neues kennen und kann flexibel auf Situationen reagieren.

Der zentrale **Ausbildungsschwerpunkt ist die situations- und adressatengerechte Kommunikation** in allen Phasen des Kundenkontaktes und die **Dienstleistungs- und Kundenorientierung**.

2 Beruflicher Kontext

2.1 Verwandte Berufe

Verwandte Berufe ist das KV und der Detailhandel. Die Nähe zu diesen Berufen lässt zu, dass sich Lernende auf ihrem weiteren beruflichen Weg in anverwandte Berufe weiterentwickeln.

2.2 Weiterbildungsmöglichkeiten

Die bestehende Verbandsprüfung Call Center Agent CallNet.ch wird fortgeführt.

Als nächsthöhere Weiterbildung und Prüfung bietet sich die Berufsprüfung Contact Center Supervisor FA an.

Als nächster Schritt zur Weiterbildung bietet die Fachhochschule Nordwestschweiz den Lehrgang DAS Contact Center Manager an und die Hochschule Luzern den CAS Customer Focus.

2.3 Abgrenzung der Tätigkeiten in der Grundbildung zur Weiterbildung

Der Fachmann/ die Fachfrau für Kundendialog hat die Möglichkeit, innerhalb vom Team Verantwortlichkeiten ohne Mitarbeiterführung zu übernehmen:

- Sie können die Rolle als Linetrainer innehaben mit der Aufgabe, die Mitarbeiter auf dem Laufenden zu halten, mit Neuerungen in Prozessen und Produktwissen. Der Linetrainer organisiert ebenfalls Refresherschulungen.
- Der Shiftleader ist verantwortlich für die Organisation der Einsatzpläne und überwacht den reibungslosen Betrieb im Contact Center.
- Die Mitarbeiter können sich als Projektmitarbeiter spezialisieren oder Expertentätigkeiten innerhalb des eigenen Teams übernehmen.

3 Betrieblicher Kontext

3.1 Betriebsgrösse und -organisation

Fachleute für Kundendialog arbeiten in grösseren und kleineren Organisationen. Unter Umständen nennt sich die Abteilung nicht zwingend Contact Center sondern vielleicht Kundendienst oder Customer Care.

3.2 Einsatzvielfalt Fachpersonen Kundendialog

Durch die Mehrsprachigkeit der Schweiz und der landesweiten Kundenbetreuung, finden sprachbegeisterte und –begabte Mitarbeiter eine abwechslungsreiche und interessante Arbeit in unserer Branche.

Mitarbeiter, welche den Servicegedanken gerne in der beruflichen Tätigkeit leben und sich kundenorientiert gegenüber Gesprächspartnern und Kollegen verhalten, fühlen sich in der Contact Center Umgebung wohl.

Die Tätigkeiten sind einerseits klar strukturiert, andererseits besteht der Anspruch selbstständig Kundengespräche zu führen.

Die Mitarbeiter sind belastbar, multitaskingfähig und arbeiten gerne im Team. Die Arbeit erfolgt in einer Umgebung moderner Technologien und wird durch Strukturen, Prozesse und Vorgaben eng geleitet. Die Begleitung erfolgt in nahem Kontakt mit Vorgesetzten und Kollegen.

Der Kundendienst kann in verschiedenen Abteilungen geleistet werden, im Billingbereich, in der IT-Hotline, Beratung oder im Auskunftsdienst/Helpdesk.

3.3 Arbeitsbedingungen

Die technologische Entwicklung bleibt in der Branche nicht stehen. Die Kommunikation mit dem Kunden allerdings ist und bleibt die wichtigste Tätigkeit.

Die Mitarbeiter sind in einer abwechslungsreichen Branche tätig und müssen viel Flexibilität und Eigenmotivation zeigen. Als Ausgelernte arbeiten sie u.U. im Schichtbetrieb und können ihre Fremdsprachenkenntnisse optimal einsetzen.

Dazu sollen sie bereit sein Neues zu lernen und über ein ausgeprägtes Serviceverständnis und Kundenorientierung verfügen.

4 Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen

| Handlungskompetenzbereich | | Berufliche Handlungskompetenzen | | | | | | |
|---------------------------|--|--|--|---|---|--|--|---|
| 1 | Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten | 1.1: Persönliches Auftreten nach betrieblichen Vorgaben gestalten | 1.2: Arbeiten zielgerichtet vorbereiten | 1.3: Arbeiten und Aufträge konsequent durchführen und Anrufpausen effizient nutzen | 1.4: Sich in der Organisation professionell bewegen | 1.5: Zusammenarbeit dienstleistungsorientiert gestalten | 1.6: Personen professionell anleiten | 1.7: In Konfliktsituationen konstruktiv auf eine Win-Win Situation hinarbeiten und bei Bedarf fremde Hilfe beiziehen |
| 2 | Kundinnen und Kunden gewinnen | 2.1: Neukundinnen und -kunden und Interessenten betriebskonform bedienen | 2.2: Proaktive Gesprächsführung bei Neukundinnen und -kunden sowie Interessenten | 2.3: Professionell Produktinformationen geben und auf Einwände/Kritik adäquat reagieren | 2.4: Auskünfte zu Rahmenbedingungen geben | 2.5: Kundendaten sorgfältig recherchieren und effizient verwalten | 2.6: Gesprächsabschlüsse gestalten | 2.7: Kundengewinnungsgespräche in der regionalen Landessprachen und einer weiteren Landessprache oder Englisch führen |
| 3 | Kundinnen und Kunden betreuen | 3.1: Kundenanliegen methodengestützt analysieren | 3.2: In Gesprächen Ruhe und Sicherheit vermitteln | 3.3: Probleme auf der Basis von Informationssystemen und Datenbanken analysieren | 3.4: Kundengerechte Lösung erarbeiten | 3.5: Anliegen für die Kunden zufriedenstellend lösen | 3.6: Kundenanliegen weiterbearbeiten | 3.7 Kundenbetreuungsgespräche in der regionalen Landessprache und einer weiteren Landessprache oder Englisch führen. |
| 4 | Kundinnen und Kunden binden | 4.1: Kundenbedürfnisse gezielt eruieren | 4.2: Auf Kündigung sachlich mit Lösungsvorschlägen reagieren | 4.3: Beschwerden lösungsorientiert behandeln | 4.4: Proaktiv Kunden über Neuheiten informieren | 4.5: Situationen der Kundenverblüffung schaffen | 4.6 Kundenbindungsgespräche in der regionalen Landessprache und einer weiteren Landessprache oder Englisch führen. | |
| 5 | Kundinnen und Kunden rückgewinnen | 5.1: Kontakt zu ehemaligen Kundinnen und Kunden aufnehmen | 5.2: In Gesprächen mit ehemaligen Kundinnen und Kunden gezielte Fragetechniken verwenden | 5.3: Gespräche mit ehemaligen Kundinnen und Kunden mit Angeboten abschliessen | 5.4: Bei Gesprächsabschlüssen mit ehemaligen Kundinnen und Kunden weiteres Vorgehen festlegen | 5.5 Kundenrückgewinnungsgespräch in der regionalen Landessprache und einer weiteren Landessprache oder Englisch führen | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| 6 | Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen | 6.1: Technische Arbeitsinstrumente korrekt einsetzen | 6.2: Betriebseigene Applikationen und Systeme vollumfänglich nutzen | 6.3: Betriebseigene Infrastruktur kunden- und auftragsgerecht einsetzen | 6.4: Grundlagenmanagement betreiben und Contact Center Technologien selbständig richtig anwenden | | | |
| 7 | Vorschriften und Vorgaben einhalten | 7.1: Vorschriften zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz verantwortungsvoll einhalten | 7.2: Betriebsreglemente verantwortungsvoll anwenden | 7.3: Datensicherheit und Datenschutz beachten | 7.4: Bei der Arbeit die internen Weisungen und die Kundenvorgaben konsequent umsetzen | | | |

5 Anforderungsniveau des Berufes

Das Anforderungsniveau des Berufes ist im Bildungsplan (Teil A, berufliche Handlungskompetenzen) im Rahmen von Taxonomiestufen (K1 – K6) bei den Leistungszielen detailliert festgehalten.

Genehmigung und Inkraftsetzung

Das vorliegende Qualifikationsprofil tritt am 1. Juli 2014 in Kraft.

Adligenswil, 5. Mai 2014

OdA Kundendialog
Präsident

Vorstand
Bereich Ausbildung

Dieter Fischer

Angelika Mittermüller

Dieses Qualifikationsprofil stützt sich auf die Bildungsverordnung Fachfrau / Fachmann Kundendialog EFZ vom 1. Juli 2010 und wird durch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI genehmigt:

Bern, 24. Mai 2014

Staatssekretariat für Bildung,
Forschung und Innovation SBFI

Jean- Pascal Lüthi
Leiter Abteilung Berufliche Grundbildung und Maturitäten