

Ausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing (IHK) bzw. zur Kauffrau/ zum Kaufmann für Dialogmarketing (IHK) bei der BAS

Berufsbild Servicefachkraft für Dialogmarketing (IHK)

In der heutigen Dienstleistungsgesellschaft sind Servicefachkräfte für Dialogmarketing aufgrund ihrer gezielten Ausbildung für Unternehmen mit kundenorientierter Ausrichtung unverzichtbar. Sie werden in der Kundenbetreuung, in Call-Centern und Servicecentern von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen und in anderen dialogorientierten Organisationseinheiten eingesetzt.

Organisatorische Informationen zur Ausbildung

Die Ausbildungsdauer beträgt zwei Jahre und ein weiteres Jahr, um den Abschluss Kaufmann/-frau für Dialogmarketing zu erwerben. Die Ausbildung wird an fünf Werktagen je Woche durchgeführt, wobei an einem Tag der Unterricht in der Berufsschule stattfindet. Unsere Auszubildenden erhalten eine tarifliche Vergütung. Bei gutem Ausbildungsverlauf und nach erfolgreichem Abschluss der Ausbildung besteht die Möglichkeit, von der BAS im Bereich Kundenbetreuung eingesetzt zu werden.

Einblick in die Ausbildungsinhalte

- Beratung in der telefonischen und schriftlichen Kundenbetreuung
- Bearbeitung von Aufträgen, Anfragen und Reklamationen
- Dialogprozesse - von der Entgegennahme der Kundenanliegen über die Service-Hotline bis zum Reklamationsmanagement
- BAS und ihr Dienstleistungsangebot
- betriebliche Prozessorganisation und qualitätssichernde Maßnahmen
- Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit
- Projektarbeit
- Informations- und Kommunikationssysteme

Ergänzende Inhalte bei einer Ausbildungserweiterung zur Kauffrau/ zum Kaufmann für Dialogmarketing

- Personal
- Kaufmännische Steuerung und Kontrolle
- Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung
- Vertrieb und Marketing

Voraussetzungen

Bewerber sollten eine (Fach-)Hochschulreife, mindestens jedoch einen guten mittleren Schulabschluss, sowie erste praktische Erfahrungen in der Dienstleistungsbranche vorweisen können. Wir setzen zudem sehr gute kommunikative Fähigkeiten, einen sicheren Umgang mit der deutschen Sprache und eine dialektfreie Aussprache voraus. Bewerber sollten außerdem Freude an der Telefonie und am Umgang mit Kunden haben. Engagement, Eigeninitiative, Verantwortungsbewusstsein und Belastbarkeit sind Eigenschaften, auf die wir bei der Auswahl unserer Auszubildenden ebensoviel Wert legen. Erste MS-Office-Kenntnisse sind ebenfalls von Vorteil.

Sie können sich jederzeit auch initiativ bei uns für einen Ausbildungsplatz bewerben.