

## Servicefachkraft für Dialogmarketing (m/w)

---

### Einsatz auf dem Arbeitsmarkt:

Servicefachkräfte für Dialogmarketing sind in Call-Centern, Servicecentern von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen und in anderen dialogorientierten Organisationseinheiten tätig. Sie informieren, betreuen und beraten Kunden am Telefon.

Einsatzbereiche sind im Einzelnen:

- Call-Center Inbound (Entgegennahme eingehender Anrufe von Kunden.)
- Call-Center Outbound (Call-Center-Mitarbeiter rufen Kunden an.)
- Internet Call-Center
- Dialogmarketing\*
- Versand- und Bestellservice von Unternehmen
- Marktbefragungen

### Qualifikationsschwerpunkte:

Im Mittelpunkt der Qualifizierung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing steht die handlungsorientierte Ausbildung im Qualifizierungsort „Medien“. Einen Höhepunkt bilden die mehrmonatigen ausbildungsbegleitenden Praktika in einem Call-Center in der Region.

An folgenden Schwerpunkten wird im Rahmen der Ausbildung gearbeitet:

- sicher und kompetent mit Kunden kommunizieren, bei gleichzeitiger Nutzung von Informations- und Kommunikationssystemen
- den Bedarf analysieren, Kunden beraten, kundenspezifisch arbeiten lernen
- rhetorische Mittel situationsangepasst einsetzen
- Produkte und Dienstleistungen kundenorientiert präsentieren können
- Kundenanfragen und Aufträge bearbeiten und beantworten
- Reklamationen entgegennehmen
- an Projekten mitarbeiten
- aktiv mit potenziellen Kunden Kontakt aufnehmen
- Datenbanken nutzen, die entsprechenden Daten und Datensätze pflegen und sichern
- einschlägige Datenschutzvorschriften anwenden

Neben den nachfolgend genannten Einschränkungen und Voraussetzungen gibt es eine Vielzahl weiterer Faktoren, die einer **differenzierten Abklärung** bedürfen.

Setzen Sie sich mit uns in Verbindung! Wir informieren Sie gerne!

### Absolute gesundheitliche Ausschlusskriterien:

- Blindheit
- Taubheit
- Sprachstörungen
- Hochgradige psychische Minderbelastbarkeit

\* Dialogmarketing: Direkte Ansprache einer definierten Zielgruppe, um einen dauerhaften Dialog mit den Kunden in Gang zu setzen. Dieser dauerhafte Dialog unterscheidet Dialogmarketing von dem oft nur kampagnenorientierten Direktmarketing.

## **Servicefachkraft für Dialogmarketing (m/w)**

---

### **Leistungsvoraussetzungen:**

Allgemeine intellektuelle Leistungsvoraussetzungen: **durchschnittlich**

Hinzukommen müssen:

- sehr gute Eignung für Kundenkontakt und -beratung
- gutes Allgemeinwissen, gute schriftsprachliche Kenntnisse
- gutes Auffassungsvermögen, Befähigung, sich neue Inhalte schnell einprägen zu können
- gute Teamfähigkeit
- Bereitschaft zur Wochenend- und Schichtarbeit

### **Beginn:**

März

### **Ausbildungsdauer:**

16 Monate

### **Abschluss:**

IHK-Abschluss