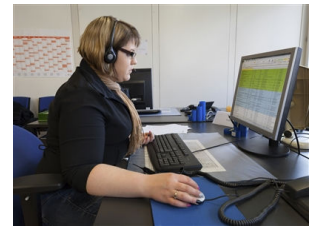


## Fachpraktiker/in für Dialogmarketing

<b>Berufstyp</b>	Ausbildungsberuf für besondere Personengruppen
<b>Ausbildungsart</b>	Duale Berufsausbildung, geregelt nach Kammerregelungen gemäß §66 Berufsbildungsgesetz (BBiG)/§42m Handwerksordnung (HwO)
<b>Ausbildungsdauer</b>	3 Jahre
<b>Lernorte</b>	Betrieb und Berufsschule



### ■ Was macht man in diesem Beruf?

Fachpraktiker/innen für Dialogmarketing verkaufen Produkte oder Dienstleistungen, geben Auskünfte und führen Kundenbefragungen durch. Sie bearbeiten Anfragen, Aufträge oder Reklamationen. Dabei telefonieren sie, schreiben E-Mails und geben am Computer Daten in die Kundendatenbank ein. Fachpraktiker/innen für Dialogmarketing wirken auch bei der Erstellung von kaufmännischen Statistiken und bei der Organisation von Personalschulungen mit. Außerdem dokumentieren sie Maßnahmen der Qualitätssicherung und stellen Informationen zusammen.

### ■ Wo arbeitet man?

#### Beschäftigungsbetriebe:

- Unternehmen, die ein eigenes Call-Center oder Service-Center unterhalten
- Unternehmen, die solche Dienstleistungen für unterschiedliche Kunden anbieten

#### Arbeitsorte:

Büroräume

### ■ Was ist wichtig?

#### Anforderungen:

- Sorgfalt und Konzentrationsfähigkeit (z.B. beim Erfassen von Daten)
- Kommunikationsfähigkeit und Kundenorientierung (z.B. beim Telefonieren mit Kunden und beim Bearbeiten von Reklamationen)

#### Schulfächer:

- Deutsch (z.B. beim Durchführen von Befragungen oder bei der Datenerfassung)
- Mathematik (z.B. beim Mitwirken an der Statistikerstellung)

### ■ Welche Voraussetzungen braucht man für die Ausbildung?

Die Ausbildung zum Fachpraktiker bzw. zur Fachpraktikerin für Dialogmarketing kann man auch ohne Schulabschluss beginnen.

Die Agentur für Arbeit stellt fest, wer sich dafür eignet.

## ■ Was lernt man in der Ausbildung?

Die Auszubildenden lernen beispielsweise:

- wie man Kundenwünsche erfragt und bearbeitet
- wie man neue Kunden gewinnt
- wie Beschwerden und Reklamationen bearbeitet werden
- wie man an Projektaufgaben mitwirkt
- wie qualitätssichernde Maßnahmen dokumentiert werden
- wie man bei der Erstellung von Statistiken mitwirkt
- wie man Datenbanken benutzt
- wie man an der Organisation von Schulungen mitwirkt

## ■ Weitere Informationen



Berufe – aktuell, umfassend, multimedial



Bildung – Beruf – Arbeitsmarkt: Selbstinformation zu allen Themen an einem Ort



Bundesagentur für Arbeit

[www.arbeitsagentur.de](http://www.arbeitsagentur.de) – Bei den **Dienststellen vor Ort** (Startseite) kann man z.B. einen Termin für ein Beratungsgespräch vereinbaren.

