

## Servicefachkraft für Dialogmarketing

<b>Berufstyp</b>	Anerkannter Ausbildungsberuf
<b>Ausbildungsart</b>	Duale Ausbildung in Industrie und Handel (ge-regelt durch Ausbildungsverordnung)
<b>Ausbildungsdauer</b>	2 Jahre
<b>Lernorte</b>	Ausbildungsbetrieb und Berufsschule (duale Ausbildung)



### ■ Was macht man in diesem Beruf?

Servicefachkräfte für Dialogmarketing kommunizieren und korrespondieren im Auftrag von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen mit Kunden z.B. am Telefon, via Chatting oder Co-Brow-sing: Sie verkaufen Produkte oder Dienstleistungen (Outbound) und bearbeiten Anfragen, Aufträge oder Reklamationen (Inbound). Dabei telefonieren sie, schreiben E-Mails und pflegen die Kundenda-tenbank. Im Outbound nehmen sie selbst Kontakt zu potenziellen Kunden auf.

### ■ Wo arbeitet man?

#### Beschäftigungsbetriebe:

Servicefachkräfte für Dialogmarketing finden Beschäftigung

- in Call-Centern
- in Service- und Kundencentern von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen

#### Arbeitsorte:

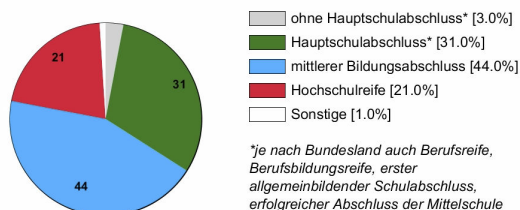
Servicefachkräfte für Dialogmarketing arbeiten in erster Linie

- in Kabinen am Bildschirm
- in (Großraum-)Büros

### ■ Welcher Schulabschluss wird erwartet?

Rechtlich ist keine bestimmte Schulbildung vorgeschrieben. In der Praxis stellen Betriebe überwie-gend Auszubildende mit **mittlerem Bildungsabschluss** ein.

Ausbildungsanfänger/innen 2018 (in %)



## ■ Worauf kommt es an?

### Anforderungen:

- Konzentrationsfähigkeit und Sorgfalt (z.B. beim Führen von Telefoninterviews, beim Aufnehmen von Bestellungen)
- Kundenorientierung, Kommunikationsfähigkeit und Kontaktbereitschaft (z.B. beim Ansprechen neuer potenzieller Kunden, bei Beratungsgesprächen)
- Verhandlungsgeschick (z.B. beim überzeugenden Argumentieren in Verkaufsgesprächen)

### Schulfächer:

- Mathematik (z.B. für die Verwaltung des Projektbudgets)
- Deutsch (z.B. für die Kundenkommunikation)
- Englisch und weitere Fremdsprachen (z.B. für den internationalen Geschäftsverkehr)

## ■ Was verdient man in der Ausbildung?

Beispielhafte Ausbildungsvergütungen pro Monat:

- 1. Ausbildungsjahr: € 1.036
- 2. Ausbildungsjahr: € 1.098

## ■ Weitere Informationen



Berufe – aktuell, umfassend, multimedial



Für Berufseinsteiger: Check deine Talente und finde den passenden Beruf – inkl. Bewerbungstraining



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



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

