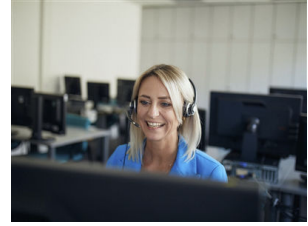


Servicefachkraft für Dialogmarketing

Berufstyp	Anerkannter Ausbildungsberuf
Ausbildungsart	Duale Ausbildung in Industrie und Handel (ge-regelt durch Ausbildungsverordnung)
Ausbildungsdauer	2 Jahre
Lernorte	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 Chat oder Co-Browsing: Sie verkaufen Produkte oder Dienstleistungen (Outbound) und bearbeiten Anfragen, Aufträge oder Reklamationen (Inbound). Dabei telefonieren sie, schreiben E-Mails und pflegen die Kundendatenbank. 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:

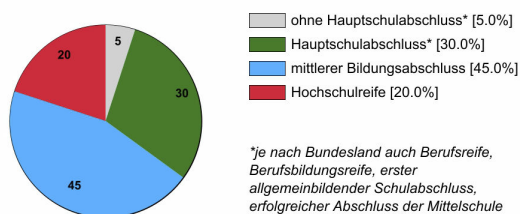
Servicefachkräfte für Dialogmarketing arbeiten in erster Linie

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

■ Welcher Schulabschluss wird erwartet?

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

Ausbildungsanfänger/innen 2020 (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 (je nach Bundesland unterschiedlich):

- 1. Ausbildungsjahr: € 1.036 bis € 1.110
- 2. Ausbildungsjahr: € 1.098 bis € 1.160

■ Weitere Informationen



Berufe – aktuell, umfassend, multimedial



Alles über Ausbildung, Berufswahl und Bewerbung – Infos für Jugendliche, Lehrkräfte und BO-Coaches, Eltern und Erziehungsberechtigte



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



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

