Kaufmann/-frau für Dialogmarketing

Berufstyp	Anerkannter Ausbildungsberuf
Ausbildungsart	Duale Ausbildung in Industrie und Handel (geregelt durch Ausbildungsverordnung)
Ausbildungsdauer	3 Jahre
Lernorte	Ausbildungsbetrieb und Berufsschule (duale Ausbildung)

Was macht man in diesem Beruf?

Kaufleute für Dialogmarketing steuern Aufträge, die für Unternehmen von Service-, Call- oder Contactcentern durchgeführt werden. Sie konzipieren Kampagnen und Projekte, planen, organisieren und kontrollieren deren Abläufe. Auch das erforderliche Personal wählen sie aus und unterweisen es. Zudem wirken sie dabei mit, Angebote für Dienstleistungen zu gestalten und Verträge abzuschließen. Daneben bearbeiten sie Anfragen, Aufträge oder Reklamationen und sind in Vertrieb und Marketing tätig. Die Kundengewinnung, -betreuung und -bindung fallen ebenfalls in ihren Aufgabenbereich. Sie beraten Kunden z.B. am Telefon, via Chat oder Co-Browsing, und bieten ihnen kundenspezifische Problemlösungen an.

Wo arbeitet man?

Beschäftigungsbetriebe:

Kaufleute für Dialogmarketing finden Beschäftigung

- in Call-Centern
- in Service- und Kunden-Centern von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen unterschiedlicher Wirtschaftsbereiche

Arbeitsorte:

Kaufleute für Dialogmarketing arbeiten in erster Linie

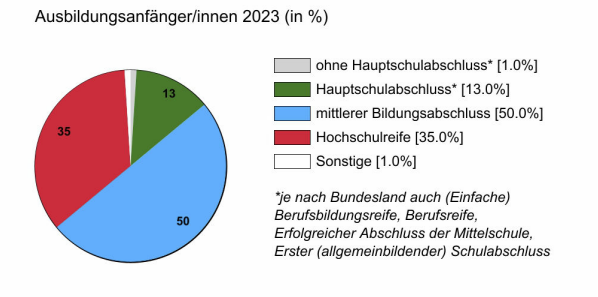
- in (Großraum-)Büros
- in Kabinen
- in Besprechungsräumen

Darüber hinaus arbeiten sie ggf. auch

- im Homeoffice bzw. mobil

Welcher Schulabschluss wird erwartet?

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



Worauf kommt es an?

Anforderungen:

- Kaufmännisches Denken und organisatorische Fähigkeiten (z.B. für das Erstellen von Angeboten, für das Planen und Durchführen von Marketingmaßnahmen)
- Kommunikationsfähigkeit und Kontaktbereitschaft (z.B. beim Beraten von Kunden, beim telefonischen Verkauf von Produkten bzw. Dienstleistungen)
- Verhandlungsgeschick und Durchsetzungsvermögen (z.B. beim Aushandeln günstiger Konditionen bei Vertragsabschluss, für das überzeugende Argumentieren bei Verkaufsgesprächen)

Schulfächer:

- Deutsch (z.B. für das Verfassen von Texten sowie für die Kundenkommunikation)
- Mathematik (z.B. für kaufmännische Berechnungen wie Budgetplanung)
- Wirtschaft (z.B. für Aufgaben im Rechnungswesen)
- Englisch und weitere Fremdsprachen (z.B. für eine Ausbildung bei international agierenden Marketingunternehmen)

Was verdient man in der Ausbildung?

Beispielhafte Ausbildungsvergütungen pro Monat (je nach Bundesland unterschiedlich):

- 1. Ausbildungsjahr: € 1.183 bis € 1.346
- 2. Ausbildungsjahr: € 1.244 bis € 1.408
- 3. Ausbildungsjahr: € 1.316 bis € 1.470

Weitere Informationen

BERUFENET	Alles über die Welt der Berufe
planet-beruf.de	Alles über Ausbildung, Berufswahl und Bewerbung – Infos für Jugendliche, Lehrkräfte und BO-Coaches, Eltern und Erziehungsberechtigte
BiZ Berufs Informations Zentrum	Bildung – Beruf – Arbeitsmarkt: Selbstinformation zu allen Themen an einem Ort
Bundesagentur für Arbeit	www.arbeitsagentur.de – Bei den **Dienststellen vor Ort** (Startseite) kann man z.B. einen Termin für ein Beratungsgespräch vereinbaren.