



# Fachmann Kundendialog, Fachfrau Kundendialog

EFZ



Fachleute Kundendialog rufen mögliche Kunden an, um Verkaufsgespräche zu führen. Oder sie nehmen Anfragen und Reklamationen entgegen und suchen gemeinsam mit den Kundinnen nach Lösungen. Dazu stehen ihnen Datenbanken und andere Informationssysteme zur Verfügung. Ruhig und sicher führen sie durch das Gespräch und geben dabei für die Unternehmen eine Visitenkarte ab – weil sie die direkte Verbindung zur Kundschaft haben.



SDBB Verlag

# Anforderungen

## Ich bin ein Sprachtalent – schriftlich und mündlich

Ob am Telefon, beim Beantworten von E-Mails oder in Briefen: Die Berufsleute drücken sich freundlich, klar und sprachlich korrekt aus. Je nach Arbeitgeber beantworten sie auch Anfragen in Französisch, Italienisch oder Englisch.

## Ich bin offen und freundlich

Fachleute Kundendialog können sich schnell in ihre Gesprächspartner/innen hineinversetzen. Sie erkennen deren Wünsche und Probleme und suchen nach den bestmöglichen Lösungen.

## Ich kann mich schnell an neue Situationen anpassen

Jede Anfrage ist individuell und kann ein ganz anderes Thema als jene zuvor haben. Auch Charakter oder Laune der Kunden sind unterschiedlich. Die Berufsleute passen ihre Kommunikationsweise entsprechend an.

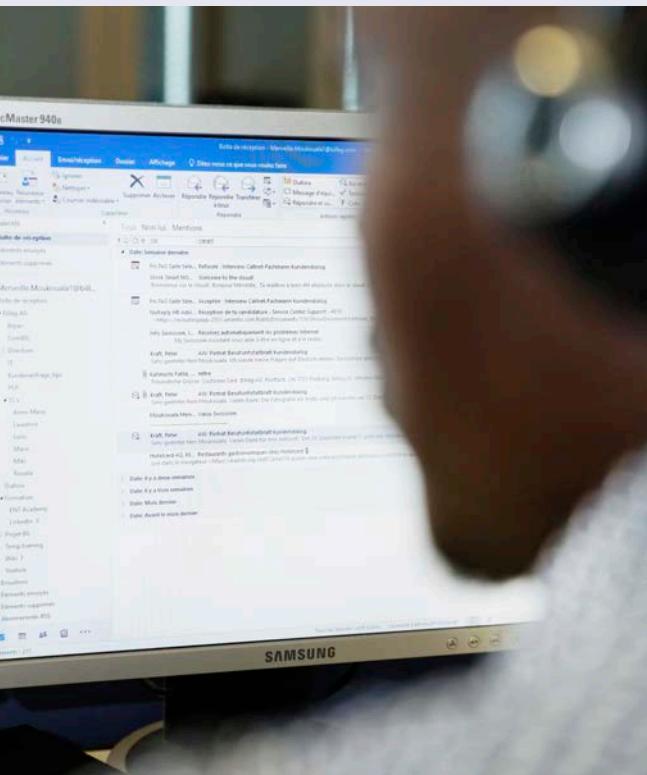
## Ich arbeite gern mit dem Computer

Neben dem Headset zum Telefonieren ist der Computer das wichtigste Arbeitsinstrument der Fachleute Kundendialog. Sie greifen z.B. auf Datenbanken zurück, um Informationen über ein Produkt oder eine Dienstleistung zu recherchieren.

## Ich bin effizient und belastbar

Je schneller eine Anfrage bearbeitet wird, desto weniger lang muss der nächste Kunde warten. Trotzdem müssen alle Auskünfte freundlich und korrekt sein. Mit diesem Druck müssen die Berufsleute umgehen können.

✓ Mehr als nur Telefonieren: Die schriftliche Kommunikation am PC ist ebenfalls sehr wichtig.



# Arbeitsumfeld

## Jobs in vielen Branchen

Grössere Unternehmen, Banken, Versicherungen, Telekommunikationsfirmen, der Versandhandel oder Reise- und Transportunternehmen betreiben manchmal eigene Contact Centers. Andere Firmen kaufen diese Leistungen bei spezialisierten Unternehmen ein. Contact Centers zählen bis über 100 Mitarbeitende. Die Berufsleute arbeiten in Grossraumbüros mit relativ hohem Geräuschpegel – wobei sie durch moderne Headsets gut abgeschirmt sind.

## Routine und Flexibilität

Fachleute Kundendialog orientieren sich bei ihrer Arbeit an klar vorgegebenen Prozessen. Das macht die Arbeit teilweise repetitiv. Trotzdem treten immer wieder spezielle Anfragen oder ungeplante Situationen auf, die eine rasche Lösungssuche und Absprachen im Team nötig machen. Soziale Medien und Videochats sind wichtige Kommunikationskanäle. Die Arbeitszeiten unterscheiden sich je nach Branche stark: Es gibt sowohl normale Bürozeiten als auch Schichtbetrieb rund um die Uhr.

# Ausbildung

## Voraussetzung

Abgeschlossene Volksschule

## Dauer

3 Jahre

## Lehrbetrieb

Spezialisierte Contact Centers oder Customer Care-Abteilungen von mittleren und grösseren Unternehmen

## Berufsfachschule

Die Berufsfachschule findet an einem Tag pro Woche in Bern, Biel, Winterthur, Genf oder Bellinzona statt. Im Fachunterricht dominieren folgende Themen: Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit, Kunden gewinnen, Kunden binden, Kunden zurückgewinnen, Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme. Es werden eine zweite Landessprache und Englisch unterrichtet. Hinzu kommen allgemeinbildender Unterricht (Sprache und Kommunikation, Gesellschaft) und Sport.

## Überbetriebliche Kurse

Die überbetrieblichen Kurse finden in Blockkursen statt. Im 1. Lehrjahr sind es 10 Tage, im 2. Lehrjahr 8 Tage und im 3. Lehrjahr 5 Tage. Unterrichtsorte sind Zürich, Lausanne und Bellinzona. Die Themen sind ähnlich wie in der Berufsfachschule, werden aber stärker aus praktischer Sicht behandelt. Rollenspiele sind ein wichtiges Element des Unterrichts.

## Abschluss

Eidg. Fähigkeitszeugnis  
«Fachmann Kundendialog,  
Fachfrau Kundendialog EFZ»

## Berufsmaturität

Bei sehr guten schulischen Leistungen kann während oder nach der beruflichen Grundbildung die Berufsmaturitätsschule besucht werden. Die Berufsmaturität ermöglicht das Studium an einer Fachhochschule, je nach Richtung prüfungsfrei oder mit Aufnahmeverfahren.



Bei Kundengesprächen ist volle Konzentration gefragt.

Tamara Delic begann ihre berufliche Grundbildung im Bereich Customer Care. Dort nahm sie Kundenanfragen zu Bestellungen, Rechnungen und Produkten entgegen. «Vor allem die Fragen zu den Produkten verlangen ein riesiges Wissen», erklärt sie. «Unser Katalog umfasst Hunderte von Seiten. Um da kompetent Auskunft geben zu können, braucht es viel Erfahrung und intensive Produkteschulungen.»

#### **Troubleshooting für den Aussendienst**

Inzwischen arbeitet die Lernende im Bereich Sales Hotline: Sie betreut Aussendienstmitarbeitende, welche die Kunden über das ganze Sortiment hinweg beraten. «Ich helfe ihnen, wenn ihnen zur Lösung eines Problems die Informationen fehlen. Die Anfragen sind oft ähnlich wie jene der Kunden: Es geht um die Eigenschaften der Produkte. Doch der Umgang mit den Aussendienstmitarbeitenden ist anders. Ich bin viel direkter und kann bei einer unfreundlichen Anfrage auch klar sagen, was ich davon halte.»

Tamara Delic recherchiert in einem Katalog. Das kommt trotz Internet recht häufig vor.

# **«Inbound und Outbound sind sehr verschiedene Welten»**

**Ein globales Unternehmen für Büromaterial und Arbeitsausrüstung: Bei einem solchen Arbeitgeber ist es kein Wunder, dass Tamara Delic jeden Tag mit ganz verschiedenen Menschen aus allen möglichen Branchen zu tun hat. Genau das ist es, was sie an ihrem Beruf liebt.**

#### **Überzeugen durch individuelle Beratung**

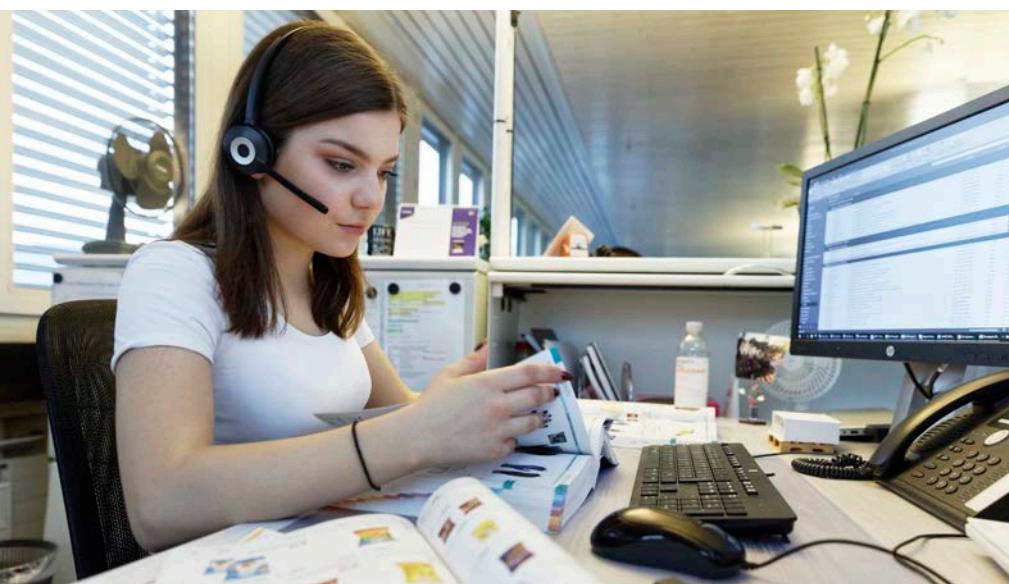
Im zweiten Lehrjahr war Tamara Delic im Outbound tätig. «Das ist eine ganz andere Arbeit. Ich habe Kunden angerufen, die schon lange nichts mehr bestellt haben – und versuchte sie zu überzeugen, dies nun wieder zu tun. Vor jedem Anruf überlegte ich mir, was der Kunde wohl brauchen könnte: High-techdrucker oder Bundesordner? Bei einem IT-Unternehmen sieht die Antwort anders aus als bei einem Landwirtschaftsbetrieb.» Riesige Verkaufserfolge erzielte Tamara Delic nicht. Das wurde von der Lernenden auch nicht erwartet. «Es ging darum zu lernen, auf jeden Kunden individuell einzugehen. Und wer weiß, vielleicht haben manche erst später bestellt, nachdem das Telefongespräch nachwirken konnte.»

#### **Mit jedem Typ Mensch klarkommen**

Die angehende Fachfrau Kundendialog betont: «In meinem Beruf muss ich mit jedem Typ Mensch klarkommen. Das ist



**Tamara Delic**  
18, Fachfrau  
Kundendialog EFZ  
im 3. Lehrjahr,  
arbeitet bei einem  
internationalen  
Handelsunternehmen



für mich eine spannende Herausforderung. Auch wenn es nicht immer einfach ist: Ich mag die Telefongespräche immer noch sehr – lieber als die Anfragen per E-Mail, die ich auch regelmäßig bearbeite.» Diese positive Einstellung verdankt die Lernende auch dem guten Verhältnis zu ihren Arbeitskolleginnen und -kollegen. «Wenn ich eine Anfrage nicht beantworten kann, bitte ich meinen Gesprächspartner, dranzubleiben – und finde sofort jemanden im Team, der bereit ist, mir bei der Lösungssuche zu helfen.»



Bei komplexen Anfragen unterstützen die Fachleute Kundendialog einander.

## Merveille Moukouala

22, Fachmann  
Kundendialog EFZ,  
arbeitet bei einem  
grossen Daten- und  
Rechnungsverarbeiter



# «Die Kunden melden sich nicht nur per Telefon»

Telefon und Headset sind die wichtigsten Werkzeuge von Merveille Moukouala. Doch der Fachmann Kundendialog muss mehr draufhaben als freundliche und kompetente Telefongespräche.

Warum bekomme ich eine Jahresrechnung mit elf Monatsbeiträgen? Wieso kommt der Einzahlungsschein dieses Jahr zu einem anderen Zeitpunkt? Was ändert sich an meiner Rechnung, wenn ich mit meinem Freund zusammenziehe? Solche Fragen beantwortet Merveille Moukouala am Telefon. 4000 bis 5000 Anfragen sind es, welche die 180 Mitarbeitenden jeden Tag bearbeiten. Und sie kommen auf allen Kanälen. Darum verbringt der Fachmann Kundendialog nicht den ganzen Tag am Headset.

▼ Neben Datenbanken recherchieren Fachleute Kundendialog auch in Info-Ordnern.

### Dokumente, Triage, Coaching

«Es gibt Anfragen per E-Mail, per Post – sogar Faxe treffen manchmal ein»,

sagt Merveille Moukouala. Darum arbeitet er immer wieder im Bereich «Dokumente», um die schriftlichen Kundenanliegen zu beantworten.

«Spannender finde ich die Triage: Hier beurteile ich die eingehenden Anfragen. Ich gebe ihnen eine Priorität und teile sie den zuständigen Abteilungen und Mitarbeitenden zu.»

Ein recht abwechslungsreicher Arbeitsalltag also. Hinzu kommt, dass Merveille Moukouala in letzter Zeit Aufgaben mit mehr Verantwortung übernommen hat. «Als Coach führe ich neue Mitarbeitende in die praktische Arbeit ein und stehe ihnen in schwierigen Situationen zur Seite. Und an manchen Tagen leite ich die Rezeption, an der wir Gäste empfangen, die persönlich vorbeikommen.»

### Cool bleiben in heiklen Situationen

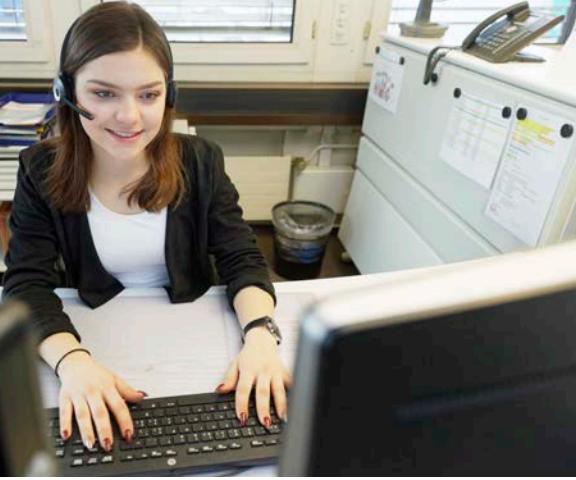
Bei Merveille Moukoualas Arbeit dreht sich viel um das Bezahlen von Rechnungen. «Bei manchen Kunden ist das kein angenehmes Thema. Einige Telefongespräche sind von Reklamationen oder sogar Frustration geprägt. Wenn ein Kunde schlecht gelaunt ist, nehme ich das nicht persönlich. Ich bleibe ruhig, versuche auch den Kunden zu

beruhigen und für ihn eine gute Lösung zu finden. Falls das nicht möglich ist, kann ich das Gespräch unterbrechen und eine Kollegin um Rat bitten. In extremen Fällen gebe ich das Gespräch an andere Mitarbeitende weiter.»

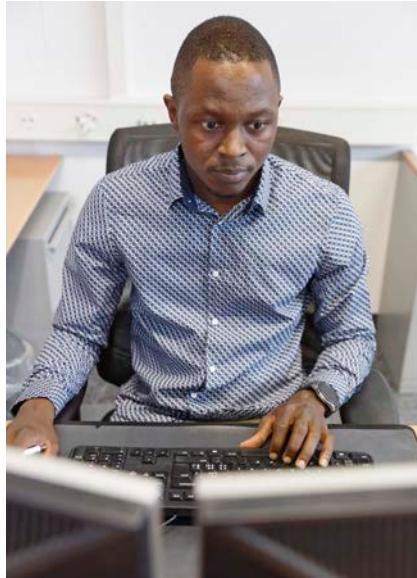
### Erfolg im Team

Das zeigt: Das Team spielt eine grosse Rolle in Merveille Moukoualas Arbeitsleben. «Wir haben eine angenehme, familiäre Stimmung im Betrieb. Vielleicht liegt das daran, dass wir sehr offene, kontaktfreudige Menschen sind. Diese Eigenschaften sind für Fachleute Kundendialog extrem wichtig», betont er. Er sieht seine berufliche Zukunft weiterhin in der Branche. In Zukunft möchte er gerne Führungs- und Ausbildungsaufgaben übernehmen. Darum hat er eine Weiterbildung zum Call Center Supervisor in Angriff genommen.

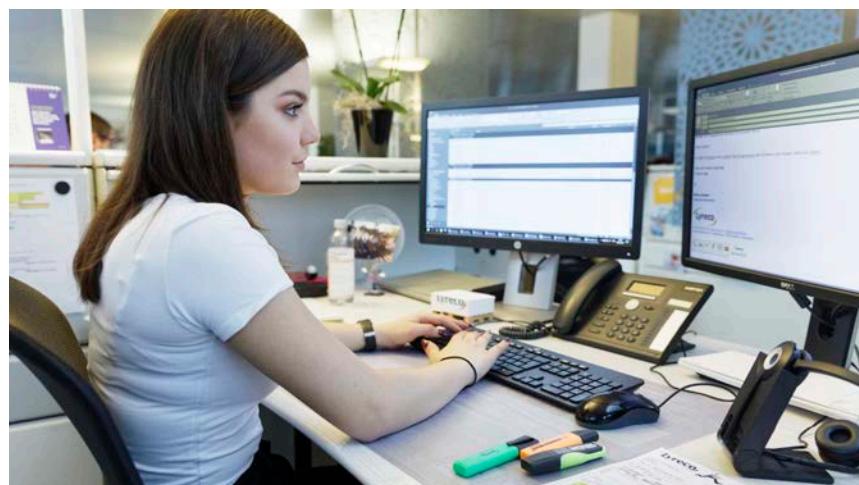




↗ **Verkaufsgespräch** Das sind meist Outbound-Anrufe. Das heisst: Die Fachleute Kundendialog rufen die Kunden an. Sie informieren diese über Produkte und schliessen Verträge ab.



↗ **Umfragen durchführen** Bei manchen Arbeitgebern befragen die Berufsleute die Kunden aktiv, schriftlich oder mündlich – etwa zu ihrer Zufriedenheit oder zu einem bestimmten Produkt.



↗ **Datenbanken und Informationssysteme nutzen** Der Computer ist ein wichtiges Recherche-Tool der Fachleute Kundendialog. In Datenbanken oder im Internet suchen sie nach Infos, die den Kunden weiterhelfen.



↗ **Coaching und Schulung** Aufgezeichnete Gespräche werden im Team analysiert. Und in Kursen erfahren die Berufsleute alles über aktuelle Produkte und Dienstleistungen. So verbessern sie sich stetig.

↙ **Anfragen und Reklamationen entgegennehmen** Meist sind Beschwerden harmlos. Aber manchmal kochen die Emotionen über. Dann sind Professionalität und Fingerspitzengefühl gefragt.



↙ **E-Mail und Kundenchat** Fachleute Kundendialog kommunizieren auch schriftlich. Dazu nutzen sie E-Mail, Chatrooms und die Briefpost.

↙ **Aufträge weiterleiten und besprechen** Auch Fachleute Kundendialog finden nicht alles heraus. Dann besprechen sie die Anfragen im Team oder leiten sie an Vorgesetzte weiter.



↙ **Dokumentation und Administration** Kundendossiers aktualisieren, abgeschlossene Verträge erstellen und ausdrucken, Rechnungen anpassen: Auch das gehört zum Berufsleben der Fachleute Kundendialog.





## Arbeitsmarkt

Jedes Jahr schliessen um die 100 Personen die berufliche Grundbildung als Fachmann/Fachfrau Kundendialog EFZ ab. Die Lehrstellen sind begehrte. Die Zahl der Lehrbetriebe ist steigend, was die Suche nach einem Ausbildungsort etwas einfacher macht.

### Gesucht in vielen Branchen

Gelernte Fachleute Kundendialog sind auf dem Arbeitsmarkt sehr gesucht. Sie finden meist problemlos eine Stelle und können in sehr vielen verschiedenen Branchen und Unternehmen Fuß fassen. Idealerweise können die Lernenden nach dem EFZ-Abschluss im Lehrbetrieb weiterarbeiten: Die Einarbeitungszeit von neuen Mitarbeitenden ist recht lang, weshalb die Arbeitgeber sehr daran interessiert sind, Fachleute Kundendialog möglichst lange im Betrieb zu halten.

### Karriere-Optionen

Berufsleute können bei der Ausbildung der Lernenden mithelfen oder mit der entsprechenden Weiterbildung zum/zur Praxisausbildner/in aufsteigen. Für höhere Führungsfunktionen, wie z.B. Teamleiter/in, gibt es die Berufsprüfung als Contact Center Supervisor. Außerdem sind Weiterbildungen und Laufbahnen in Marketing und Kommunikation naheliegend.



## Weiterbildung

Einige Möglichkeiten nach dem EFZ:

**Kurse:** Angebote des Schweizerischen Instituts für Unternehmensschulung SIU, Fachkurse für Detailhandel und von KV Schweiz

**Berufsprüfung (BP) mit eidg. Fachausweis:** Contact Center Supervisor, Führungsfachmann/-fachfrau, Marketingfachmann/-fachfrau, Verkaufsfachmann/-fachfrau

**Höhere Fachprüfung (HFP) mit eidg. Diplom:** Führungsexperte/-expertin, Kommunikationsleiter/in, Marketingleiter/in

**Höhere Fachschule HF:** Dipl. Betriebswirtschafter/in HF, dipl. Marketingmanager/in HF

**Fachhochschule FH:** Bachelor of Science in Betriebsökonomie

**Nachdiplomstufe:** Diverse Angebote, z.B. Certificate of Advanced Studies (CAS) in Digital Customer Experience



### Contact Center Supervisor (BP)

Wer zwei Jahre als Fachmann/Fachfrau Kundendialog gearbeitet hat, kann die Berufsprüfung als Contact Center Supervisor ablegen. Diese Berufsleute übernehmen Organisations- und Führungsaufgaben in Contact Centers. Sie bilden die Mitarbeitenden aus, unterstützen sie in schwierigen Gesprächssituationen und erstellen Einsatzpläne. Außerdem beobachten sie die Abläufe und Prozesse und entwickeln diese wenn nötig weiter.

### Leiter/in Contact Center

Sie analysieren Verkaufszahlen, Kundenzufriedenheit und die Leistungen der Mitarbeitenden. Mit den Erkenntnissen, die sie so gewinnen, verbessern sie den Betrieb der Contact Center. Sie entwickeln neue Gesprächsleitfäden, suchen bessere Datenbanken und Informationssysteme oder organisieren Schulungen. Um ein Contact Center leiten zu können, ist eine Weiterbildung in Marketing, Kommunikation oder Betriebswirtschaft hilfreich.



## Inbound und Outbound

Diese Begriffe bezeichnen zwei ganz verschiedene Arbeitsweisen von Fachleuten Kundendialog: Im Bereich Inbound nehmen sie Anfragen oder Beschwerden von Kundinnen und Kunden entgegen und reagieren darauf. Im Bereich Outbound rufen die Berufsleute selber an, informieren über Neuheiten, führen Verkaufsgespräche und versuchen, ehemalige Kundinnen und Kunden zurückzugewinnen.

### Impressum

1. Auflage 2019. © 2019 SDBB, Bern.  
Alle Rechte vorbehalten.

#### Herausgeber:

Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung | Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung SDBB SDBB Verlag, [www.sdbb.ch](http://www.sdbb.ch), [verlag@sdbb.ch](mailto:verlag@sdbb.ch).  
Das SDBB ist eine Institution der EDK.

**Recherche und Texte:** Peter Kraft, SDBB **Übersetzung:** Myriam Walter, Zürich **Fachlektorat:** Brigitte Schneiter-von Bergen, Münchenbuchsee; Doris Schoch, Callnet **Fotos:** Iris Krebs, Bern; Thierry Porchet, Yverdon-les-Bains **Grafik:** Eclipse Studios, Schaffhausen **Umsetzung:** Andrea Lüthi, SDBB **Druck:** PCL Presses Centrales SA, Renens

#### Vertrieb, Kundendienst:

SDBB Vertrieb, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen  
Telefon 0848 999 001, [vertrieb@sdbb.ch](mailto:vertrieb@sdbb.ch),  
[www.shop.sdbb.ch](http://www.shop.sdbb.ch)

#### Artikel-Nr.:

FE1-3180 (Einzelex.), FB1-3180 (Bund à 50 Ex.). Dieses Faltblatt gibt es auch in Französisch und Italienisch.

Wir danken allen beteiligten Personen und Firmen ganz herzlich für ihre Mitarbeit. Mit Unterstützung des SBF.



## Mehr Informationen

[www.berufsberatung.ch](http://www.berufsberatung.ch), für alle Fragen rund um Lehrstellen, Berufe, Aus- und Weiterbildungen

[www.callnet.ch](http://www.callnet.ch), Verband der Schweizer Contact Center

[www.berufsberatung.ch/lohn](http://www.berufsberatung.ch/lohn), alles zum Thema Lohn