

# Fachfrau Kundendialog Fachmann Kundendialog

## Eidg. Fähigkeitszeugnis

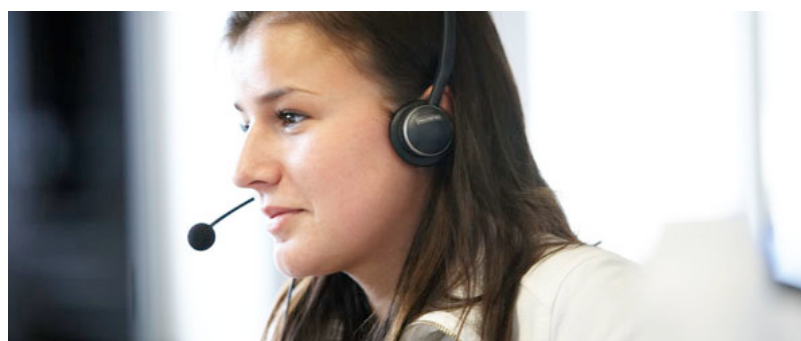
### Berufsbeschreibung

Fachleute Kundendialog arbeiten vorwiegend in einem so genannten Contact Center. Die Verschiedenheit der anfallenden Arbeiten am Telefon oder im Backoffice verlangt eine Bandbreite an unterschiedlichen Arbeitstechniken und die Beherrschung verschiedenster technischer Instrumente. Die Fachleute Kundendialog nutzen die betriebseigenen Applikationen und Systeme vollumfänglich. Sie kennen die Abläufe und Prozesse und die wichtigsten Vorgaben und Notationen der Unternehmung. Durch vernetztes Denken erkennen sie die Zusammenhänge zwischen den Produkten/Dienstleistungen und den Abbildungen in den Systemen.

Kommunikation prägt den Berufsalltag der Fachleute, sie wenden dabei die Grundregeln der verbalen und nonverbalen Kommunikation an. Sie geben Informationen zu Produkten, Produkterweiterungen, Zusatzleistungen, Serviceangeboten etc. Oder sie wenden ihr Wissen an, wenn es darum geht, ehemalige Kundinnen und Kunden zurückzugewinnen. Dabei können sie auf unterschiedliche Kundentypen individuell eingehen und angepasst kommunizieren.

Sie kennen die Anspruchsgruppen und -personen, und es gelingt ihnen, sich in die Kunden einzufühlen, deren Bedürfnisse zu erkennen und sich angemessen zu verhalten. Sie müssen unterschiedlichste Situationen meistern. Sie sind ausgebildet, durch entsprechende Sprache, Einhalten von Höflichkeitsregeln und durch ihr Feingefühl auf jeweilige Situationen angemessen zu reagieren und diese mitzugestalten.

Sie können Kundengespräche in der regionalen Landessprache und einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.



### Ausbildung bei Swisscom

Neben Einsätzen im grössten Call Center bzw. Contact Center in der Schweiz sind auch Einsätze in einem Swisscom Shop, im Verkauf oder im Marketing denkbar. Solche Einsätze können helfen, das vernetzte Denken und das Verständnis für Kundenreaktionen zu fördern.

### Facts & Figures

Dauer der Lehre	3 Jahre	
Schultage	1. Lehrjahr	1½ Tage
	2. Lehrjahr	1 Tag
	3. Lehrjahr	1 Tag
Überbetriebliche Kurse	1. Lehrjahr	10 Tage
	2. Lehrjahr	8 Tage
	5. Semester	5 Tage
Abschluss	Fachfrau Kundendialog EFZ Fachmann Kundendialog EFZ	

### Anschlussmöglichkeiten

Zahlreiche Weiterbildungsmöglichkeiten stehen offen: vom Call Center Agent über den Contact Center Supervisor bis zum Contact Center Manager. Auch die Weiterbildungsangebote des Detailhandels oder des kaufmännischen Bereichs sind möglich.

