

# FACHMANN/-FRAU KUNDENDIALOG EFZ

Du berätst und betreust deine Kunden im Call Center und begeisterst sie mit deinem Fachwissen und deiner Sprachgewandtheit.

## DEINE AUSBILDUNG

Dauer:	3 Jahre
Anstellungsorte:	Olten, St. Gallen
Schultage:	1 - 1.5 Tage pro Woche und Lehrjahr
Überbetriebliche Kurse:	insgesamt drei Module. Je nach Kanton variieren die Anzahl Schultage und die Dauer der überbetriebliche Kurse
Berufsmaturität:	möglich
Abschluss:	Fachmann / Fachfrau Kundendialog EFZ
Weiterbildungsmöglichkeiten:	zahlreiche berufsbezogene Weiterbildungen: vom Call Center Agent über den Contact Center Supervisor bis zum Contact Center Manager. Auch Weiterbildungen im Detailhandel oder kaufmännischen Bereich sind möglich

## WAS DU TUN WIRST

In den Call Center von Swisscom nimmst du Aufträge, Anfragen und Beschwerden entgegen und berätst Kunden zu unseren Produkten und Dienstleistungen. Dabei arbeitest du mit verschiedenen Informationssystemen und Datenbanken. Du erkennst Kundenbedürfnisse und erarbeitest individuelle Lösungen. Als Kommunikationsprofi bist du einfühlsam, geduldig und setzt dein Sprachtalent professionell ein.

## WAS DU MITBRINGST

- Abgeschlossene obligatorische Schulzeit - mittlere Schulstufe (Realschule/allgemeine Anforderungen) mit guten Leistungen in Deutsch, Fremdsprachen und Mathematik
- Freude am Umgang mit Menschen und Sprachen
- Sehr gute Kommunikationsfähigkeit
- Mündliche und schriftliche Sprachgewandtheit sowie Flair für Fremdsprachen
- Hohe Dienstleistungsorientierung
- Gute Umgangsformen und Einfühlungsvermögen
- Rasche Auffassungsgabe und Teamfähigkeit

## DEIN KONTAKT

Werktag sind Lernende von 08:00 – 17:00 Uhr telefonisch für dich da oder sende uns deine Fragen per E-Mail.

**0800 559 000**

**NEXT.GENERATION@SWISSCOM.COM**

