



Kauffrau/Kaufmann für Dialogmarketing

Was macht ein/e Kaufmann/frau für Dialogmarketing?

Als Kaufmann/frau für Dialogmarketing arbeitest du in Service- und Call-Centern. Du gestaltest bzw. präsentierst Dienstleistungsangebote und verkaufst sie. Hierfür erledigst du auch kaufmännische Aufgaben oder planst den Personaleinsatz. Um für deine Kunden/innen aus Industrie-, Handels- oder Dienstleistungsunternehmen Aufträge zu steuern, entwirfst du Kampagnen und Projekte. Die Abwicklung des Projektes steuerst du betriebswirtschaftlich. Auch das erforderliche Personal wählst du aus und leitest es an.

Du hilfst dabei, Angebote zu erstellen und Verträge abzuschließen. Daneben bearbeitest du Anfragen, Aufträge oder Reklamationen und bist im Vertrieb und Marketing tätig. Die Kundengewinnung und -betreuung fallen ebenfalls in deinen Aufgabenbereich. Du berätst Kunden/innen z. B. am Telefon, im Chat oder via Internet.

Wie läuft die Ausbildung ab?

Die Ausbildung zum/zur Kaufmann/frau für Dialogmarketing ist eine duale Ausbildung. Du lernst also überwiegend im Ausbildungsbetrieb und in der Berufsschule. Deine praktische Ausbildung findet in einem Industrie-, Handels- oder Dienstleistungsunternehmen statt, das entweder ein eigenes Call- oder Service-Center unterhält oder aber solche Dienstleistungen anbietet.

In der Berufsschule erarbeitest du dir den theoretischen Hintergrund, den du natürlich auch für deinen Job brauchst. Der Unterrichtsstoff wird in Blöcken von beispielsweise drei oder vier Wochen vermittelt.

Für deinen Ausbildungsbetrieb bist du in Büroräumen tätig. An die Tätigkeit vor dem Bildschirm musst

du dich ebenso gewöhnen wie an den Kontakt mit den Kunden/innen. Wenn z. B. in einem Raum mehrere Leute gleichzeitig telefonieren, ist deine Konzentrationsfähigkeit besonders wichtig.

Deine Kundenorientierung und dein organisatorisches Geschick sind von Anfang an gefragt: Du führst Telefongespräche, arbeitest mit Kundendatenbanken und bist in Marketingaktionen eingebunden. Die Kundengewinnung und -betreuung fallen in deinen Aufgabenbereich. Da ein großer Teil eurer Kunden/innen aus verschiedenen Nationen und Kulturkreisen stammt, ist es von Vorteil, wenn du mehrere Sprachen sprichst und mit anderen Kulturen vertraut bist. Dann kannst du dich bestimmt gut in eure Kunden/innen hineinversetzen und z. B. bei Kundengesprächen besser auf deren Vorstellungen eingehen.



Notizen

.....

.....

.....

.....

.....

Welche Zugangsvoraussetzungen gibt es?

Grundsätzlich wird – wie bei allen anerkannten Ausbildungsberufen – keine bestimmte schulische oder berufliche Vorbildung vorgeschrieben. Die Betriebe stellen überwiegend angehende Kaufleute für Dialogmarketing mit einem mittleren Schulabschluss ein.

Wie kann ich die Ausbildung verkürzen?

Du kannst gemeinsam mit deinem/r Ausbilder/in eine Verkürzung beantragen, wenn ihr denkt, dass du das Ausbildungsziel auch in der gekürzten Zeit erreichen wirst.

Wann verlängert sich meine Ausbildungszeit?

Deine Ausbildungszeit kann in Ausnahmefällen verlängert werden, z. B. wenn du die Ausbildung aus zwingenden Gründen für längere Zeit unterbrechen musst. z. B. wegen Elternzeit oder längerer Krankheit.

Ausbildungskosten

Die Ausbildung im Betrieb ist für die Auszubildenden kostenfrei. Bitte beachte aber, dass während deiner Ausbildung folgende Kosten anfallen können: Lehrgangsgebühren, Lernmittelkosten für den theoretischen Unterricht (z. B. für Fachliteratur). Auch Fahrtkosten und Kosten für auswärtige Unterbringung können entstehen.

Gibt es Förderungsmöglichkeiten?

Unter bestimmten Bedingungen kannst du Berufsausbildungsbeihilfe (BAB) erhalten. Informationen hierzu erteilen dir die örtlichen Agenturen für Arbeit.

Checkliste Kauffrau/Kaufmann für Dialogmarketing

Was macht man da?

- | Dienstleistungsangebote entwickeln und anbieten
- | Kampagnen und Projekte entwerfen
- | Die finanziellen Aspekte der Projektabwicklung steuern
- | Das Personal aussuchen und in den Arbeitsablauf einführen
- | Kunden/innen beraten

Mit welchem Schulabschluss wird eingestellt?

Überwiegend mit mittlerem Schulabschluss

Was sollte ich sonst mitbringen?

- | Gute Mathe-, Englisch- und Deutschkenntnisse
- | Kenntnisse in Wirtschaft
- | Erfahrungen mit dem PC und audiovisuellen Medien
- | Verhandlungsgeschick und Durchsetzungsvermögen
- | Belastbarkeit bei der Bildschirmarbeit
- | Kundenorientierung/Kommunikationsfähigkeit/Konfliktfähigkeit
- | Kenntnis anderer Kulturen und Mehrsprachigkeit von Vorteil

Wie lange dauert die Ausbildung?

3 Jahre

Wie viel verdiene ich in der Ausbildung? *

1. Ausbildungsjahr € 781
2. Ausbildungsjahr € 843
3. Ausbildungsjahr € 905

*Alle angegebenen Vergütungen sind unverbindliche Richtwerte, die sich je nach Altersgruppe und Tarifgebiet unterscheiden.

Kampagnen entwerfen