

## Servicekraft für Dialogmarketing (m/w/d)



**Berufstyp:**

Anerkannter Ausbildungsberuf

**Ausbildungsart:**

Duale Ausbildung in Industrie und Handel (geregelt durch Ausbildungsverordnung)

**Ausbildungsdauer:**

2 Jahre

**Lernorte:**

Ausbildungsbetrieb und Berufsschule (duale Ausbildung)

### Was macht man in diesem Beruf?

Servicefachkräfte für Dialogmarketing kommunizieren und korrespondieren im Auftrag von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen mit Kunden am Telefon, via Chat oder Co-Browsing: Sie verkaufen Produkte oder Dienstleistungen (Outbound) und bearbeiten Anfragen, Aufträge oder Reklamationen (Inbound). Dabei telefonieren sie, schreiben E-Mails und pflegen die Kundendatenbank. Im Outbound nehmen sie selbst Kontakt zu potenziellen Kunden auf.

### Welcher Schulabschluss wird erwartet?

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

### Berufliche Weiterbildung

Aufstiegsweiterbildung bietet die Möglichkeit, beruflich voranzukommen und in Führungspositionen zu gelangen. Naheliegend ist es, die Ausbildung fortzusetzen und die Prüfung als Kaufmann beziehungsweise Kauffrau für Dialogmarketing

abzulegen. Auch eine Weiterbildung als Fachwirt/in für Marketing ist denkbar.

Ein Studium eröffnet weitere Berufs- und Karrierechancen, zum Beispiel durch einen Bachelorabschluss im Studienfach Marketing, Vertrieb.

Unter bestimmten Voraussetzungen ist auch ohne schulische Hochschulzugangsberechtigung ein Studium möglich.



# BERUFSBILD



## Deine Ausbildungsinhalte

### Ausbildung im Betrieb und nach Bedarf in überbetrieblichen Lehrgängen:

- Dienstleistungsangebot
- Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit
- betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen
- Dialogprozesse
- Informations- und Kommunikationsprozesse
- Projekte

### Ausbildung in der Berufsschule in den Lernfeldern:

- die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten
- Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen
- mit Kunden kommunizieren
- simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten
- Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden
- Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten
- den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projekts zum Unternehmenserfolg bewerten

- Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen
- Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren

### Zusatzqualifikationen:

- Europaassistent/in



Quelle:  
Bundesagentur für Arbeit