

## Ausbildungsdauer

Servicefachkräfte für Dialogmarketing 2 Jahre  
Kauffrau/Kaufmann für Dialogmarketing 3 Jahre

## Prüfungen

Es handelt sich um bundesweit anerkannte Ausbildungsberufe. Die Prüfungen werden durch die Industrie- und Handelskammer Arnsberg abgenommen.

## Lernorte

LWL-Berufsbildungswerk Soest und Kooperationsunternehmen, Berufsschulunterricht am LWL-Berufskolleg Soest

## Voraussetzungen

Der mittlere Bildungsabschluss oder ein vergleichbarer Abschluss wird empfohlen. Weiterhin sollten Bewerber/innen über folgende Voraussetzungen verfügen: Kommunikationsfähigkeit, Kontaktstärke, Spaß am Telefonieren, Freundlichkeit und Geduld, eine angenehme Telefonstimme, Freude am Umgang mit Zahlen, gute Rechtschreib- und Englischkenntnisse, Flexibilität und Belastbarkeit.

## Perspektiven

Servicefachkräfte und Kaufleute für Dialogmarketing arbeiten in Service- und Kontakt-Centern von öffentlichen Einrichtungen und privaten Unternehmen mit den Schwerpunkten Kundenbetreuung sowie Kundenbindung und -gewinnung. Aufgrund zahlreicher Weiterbildungsangebote bestehen gute berufliche Entwicklungsmöglichkeiten.

LWL-Berufsbildungswerk Soest  
Hattroper Weg 57  
59 494 Soest  
Telefon: 0 29 21 684-0  
Fax: 0 29 21 684-109  
Internet: [www.lwl-bbw-soest.de](http://www.lwl-bbw-soest.de)

## Weitere Informationen

Holger Kirschstein  
Ausbildungsleiter  
Telefon: 0 29 21 684-222  
[holger.kirschstein@lwl.org](mailto:holger.kirschstein@lwl.org)



Bärbel Leonhardt  
Telefon: 0 29 21 684-244  
[baerbel.leonhardt@lwl.org](mailto:baerbel.leonhardt@lwl.org)



Gudrun Vorwerk-Neumann  
Telefon: 0 29 21 684-260  
[gudrun.vorwerk-neumann@lwl.org](mailto:gudrun.vorwerk-neumann@lwl.org)



Das LWL-Berufsbildungswerk Soest, Förderzentrum für blinde und sehbehinderte Menschen, ist eine Einrichtung des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe (LWL).



Layout + Foto: dreibusch; design: Soest | 12\_2009



**Kauffrau/Kaufmann für Dialogmarketing**

**Servicefachkraft für Dialogmarketing**

# LWL

Für die Menschen.  
Für Westfalen-Lippe.

### Servicefachkräfte für Dialogmarketing

beraten Kunden in Call-, Contact- oder Service-Centern. Sie bearbeiten Aufträge, kümmern sich um Reklamationen und Anfragen, ermitteln z. B. in Umfragen die Zufriedenheit von Kunden mit Dienstleistungen oder Produkten. Weiter vereinbaren Sie Termine oder unterstützen z. B. per Telefon im Helpdesk den Kunden bei der Installation seines PCs. Die Ausbildung dauert zwei Jahre.

Servicefachkräfte für Dialogmarketing können bei Eignung und Neigung in einem weiteren Ausbildungsjahr die Ausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau für Dialogmarketing absolvieren.

### Kaufleute für Dialogmarketing

beschäftigen sich zusätzlich mit kaufmännischen Tätigkeiten wie Angebotskalkulation, Auswertung von Statistiken oder Personalplanung. Letztere nimmt eine besondere Rolle ein und verlangt viel Organisationstalent, weil Schicht- und Wochenendarbeit in diesem Berufsfeld üblich sind. Kaufleute für Dialogmarketing planen, organisieren, kontrollieren und dokumentieren Projekte. Besonders wichtig ist die Bereitschaft, sich ständig in neue Kampagnen und Projekte einzuarbeiten und sich immer wieder auf neue Kunden einzustellen.

Servicefachkräfte für Dialogmarketing lernen z. B.:

- kundenorientierte Texte zu formulieren
- Gesprächsleitfäden zu entwickeln
- Kundenwünsche zu ermitteln, zu bearbeiten und Auftragsdaten zu erfassen
- wie man mit Reklamationen und Kündigungen umgeht
- wie man mit Kommunikationsanlagen und Software arbeitet
- die Arbeit mit Datenbanken
- Arbeitsorganisation
- Arbeitsplatzgestaltung
- welche Dienstleistungen es im Bereich Dialogmarketing gibt
- wie neue Kunden gewonnen und betreut werden
- wie sich Projekte zusammensetzen
- das Führen einfacher Statistiken
- Terminplanung
- Qualitätssicherung
- fremdsprachige Telefonate zu führen
- mit Konflikten umzugehen
- im Team zu arbeiten
- Besprechungen zu planen

Kaufleute für Dialogmarketing lernen außerdem:

- Angebotserstellung
- Weiterentwicklung des Dienstleistungsangebotes
- Neukundengewinnung
- Personaleinsatzplanung
- Motivation der Mitarbeiter
- Organisation von Mitarbeiterschulungen
- Kalkulation von Kosten
- Leistungsabrechnung
- Nutzen und Nutzung der betrieblichen Planungs-, Steuerungs- und Kontrollmechanismen
- Projektplanung
- Marketing
- Qualitätssicherung

Praktische Telefon-Übungen während der Ausbildung im LWL-Berufsbildungswerk Soest erfolgen an einer modernen Telefonanlage, die den besonderen Bedürfnissen blinder und sehbehinderter Menschen entspricht.

