

Kaufmann/-frau für Dialogmarketing

Ausbildungsdauer: 3 Jahre

Arbeitsgebiet

Kaufleute für Dialogmarketing sind in Call Centern, in Servicecentern von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen und in anderen dialogorientierten Organisationseinheiten tätig.

Berufliche Fähigkeiten

Kaufleute für Dialogmarketing

- kommunizieren und korrespondieren sicher und kompetent mit Auftraggebern und Kunden, und wenden dabei auch Fremdsprachenkenntnisse an
- planen, organisieren, kontrollieren und dokumentieren Kampagnen und Projekte
- planen und führen Maßnahmen zu Personalbeschaffung, -einführung, -einsatz, und -entwicklung durch
- steuern und kontrollieren die Projektabwicklung unter betriebswirtschaftlicher Sicht, insbesondere mit Hilfe callcenter-spezifischer Kennzahlen und Steuergrößen
- bearbeiten Aufgaben mit Unterstützung von Informations- und Kommunikationssystemen
- wirken bei Angebotsgestaltung, Vertragsanbahnung und Vertragsabschlüssen mit, kalkulieren Angebote
- präsentieren und verkaufen kundenorientiert Produkte und Dienstleistungen für Auftraggeber
- bearbeiten Anfragen, Aufträge und Reklamationen von Auftraggebern und Kunden
- prüfen die Auftragsdurchführung mit Hilfe von Qualitätssicherungsinstrumenten
- beobachten Markt und Wettbewerber und wirken bei der Gestaltung des Dienstleistungsangebotes mit

Ausbildungsschwerpunkte

- Der Ausbildungsbetrieb: Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes,
- Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften,
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
- Umweltschutz;
- Dienstleistungsangebot;
- Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit;
- Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen;
- Dialogprozesse / Sprachliche und schriftliche Kommunikation,
- Kundenbetreuung, /-bindung /-gewinnung;
- Informations- und Kommunikationssysteme:
- Software, Netze und Dienste,
- Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit;
- Projekte: Vorbereitung, Durchführung, Controlling;
- Personal;
- Kaufmännische Steuerung und Kontrolle:
- Kosten- und Leistungsrechnung / Controlling;
- Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung;
- Vertrieb und Marketing:
- Angebotserstellung und Verkauf,
- Vermarktung von Dienstleistungen.