

## Berufliche Qualifikationen Kaufleute für Dialogmarketing

- kommunizieren und korrespondieren sicher und kompetent mit Auftraggebern und Kunden, auch in einer Fremdsprache
- 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 call-center-spezifischer Kennzahlen und Steuergrößen
- bearbeiten alle 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.

## Für Unternehmen, die

- Kundenbetreuung
  - Kundenberatung
  - Kundengewinnung
- im Namen anderer als Dienstleistung erbringen oder  
auch über ihre Servicecenter abwickeln.

## Insbesondere für

- Call-Center
- Servicecenter von Industrieunternehmen
- Servicecenter von Handelsunternehmen
- Servicecenter von Dienstleistungsunternehmen
- andere dialogorientierte Organisationseinheiten.

Mehr Informationen zu neuen Berufen bieten  
die Titel der Reihe  
IHK.Die Ausbildung ([www.dihk-bildungs-gmbh.de](http://www.dihk-bildungs-gmbh.de))

Neue Ausbildungsberufe

**Servicefachkraft für  
Dialogmarketing**

**Kaufmann/Kauffrau für  
Dialogmarketing**

fit für die Zukunft

neue  
Ausbildungsberufe

Herausgeber und Copyright: Deutscher Industrie- und Handelskammertag · DIHK  
Breite Str. 29 | Berlin-Mitte | Postanschrift: 11052 Berlin  
Telefon (030) 20 308-0 | Telefax (030) 20 308-1000 | Internet: [www.ihk.de](http://www.ihk.de)

Alle Rechte liegen beim Herausgeber. Ein Nachdruck – auch auszugsweise –  
ist nur mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung des Herausgebers gestattet.

© Oktober 2005 | Gedruckt auf 100% chlorfrei gebleichtem Papier



Pakt sucht Partner  
Für neue Lehrstellen

## Warum neue Ausbildungsberufe?

Obwohl die Industrie nur noch mit einem Drittel an der gesamtwirtschaftlichen Wertschöpfung beteiligt ist und etwa zwei Drittel der Beschäftigten mit Dienstleistungen befasst sind, liegt der Hauptteil der anerkannten Ausbildungsberufe im Verarbeitenden Gewerbe. Nur etwa ein Viertel der staatlich anerkannten Berufe sind dem Dienstleistungssektor zuzurechnen. Umso wichtiger ist es, gerade auch die heterogene Struktur der Dienstleistungsbranche zu „durchleuchten“ und Felder für eine tragfähige und zukunftssträchtige Berufsausbildung aufzudecken.

Call-Center gehören zu den wachsenden Branchen. Gute Ausgangsbedingungen für Ausbildungsplätze und Beschäftigung. Mit den neuen Ausbildungsberufen Servicefachkraft für Dialogmarketing und Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing erhalten Call-Center-Betreiber und Unternehmen mit integrierten Call-Centern maßgeschneiderte Ausbildungsmöglichkeiten, um Profis im Dialog und qualifizierten kaufmännischen Nachwuchs entsprechend ihrem konkreten Bedarf heranzubilden und zusätzliche Lehrstellen zu schaffen.

## Sie suchen Nachwuchs für

- Kundenbetreuung
- Kundenberatung
- Kundengewinnung per Telefon, E-Mail, Fax etc.

Dafür gibt es den neuen Ausbildungsberuf

## Servicefachkraft für Dialogmarketing

**Ausbildungsdauer: 2 Jahre**

## Sie suchen Nachwuchs für

- Aktivitäten im Dialogmarketing
- Steuerung und Kontrolle von Kampagnen und Projekte
- Vermarktung des Dienstleistungsangebotes.

Dafür gibt es den neuen Ausbildungsberuf

## Kaufmann für Dialogmarketing/ Kauffrau für Dialogmarketing

**Ausbildungsdauer: 3 Jahre**

## Berufliche Qualifikationen Servicefachkräfte für Dialogmarketing

- kommunizieren und korrespondieren sicher und kompetent mit Kunden, bei gleichzeitiger Nutzung von Informations- und Kommunikationssystemen
- analysieren den Bedarf, beraten Kunden und bieten kundenspezifische Problemlösungen an
- setzen rhetorische Mittel und Gesprächsführungstechniken situationsangepasst ein
- präsentieren Produkte und Dienstleistungen kundenorientiert und verkaufen diese
- bearbeiten und beantworten Kundenanfragen, Aufträge und Reklamationen
- wirken bei der Vorbereitung von Projekten mit, führen sie im Team durch und dokumentieren die Projektergebnisse
- nutzen Datenbanken, pflegen und sichern Daten
- nehmen aktiv mit potenziellen Kunden und Interessenten Kontakt auf
- berücksichtigen spezifische Kennzahlen und Steuerungsgrößen für das Projektcontrolling
- wenden einschlägige Rechts-, Datenschutz- und Sicherheitsvorschriften an.

fit für die Zukunft

# neue Ausbildungsberufe



Pakt sucht Partner  
Für neue Lehrstellen