

Kaufmann/-frau für Dialogmarketing



Berufsbeschreibung

Kaufleute für Dialogmarketing sind überall dort beschäftigt, wo es um intensiven Dialog mit Kunden geht: also in Call-Centers oder in Service-Centers von Betrieben, egal ob aus Handel oder Handwerk, aus Industrie oder Dienstleistungsgewerbe. Früher wurde die Gesprächsführung von nicht ausgebildeten Call-Center-Agents übernommen, doch die Anforderungen stiegen in kurzer Zeit derart, dass zwei neue Ausbildungsberufe erforderlich wurden: »Servicefachkraft für Dialogmarketing« (2 Jahre) und »Kaufmann für Dialogmarketing« (3 Jahre). Bei diesem Beruf geht es von daher nicht nur ums Sprechen, Reden und Verhandeln.

Kaufleute für Dialogmarketing erstellen Konzepte, Kampagnen und Pläne für alle Aufträge, die das Servicecenter bekommt. Dabei handelt es sich um Aufträge für Beratung inklusive Verkauf oder auch nur für Beratung alleine.

Auftraggeber können aus allen Teilen der Wirtschaft kommen: Industriebetriebe, Wirtschaftsunternehmen wie auch Dienstleistungsfirmen. Sie müssen sich gute Kenntnisse der Produkte ihrer verschiedenen Auftragsfirmen erwerben und über eine hohe Flexibilität und eine systematische Arbeitsweise verfügen, um nicht durcheinanderzukommen. Doch die Kaufleute für Dialogmarketing verfügen über ein gutes Ordnungssystem.

Kaufleute für Dialogmarketing müssen sich gewandt und schnell auf ihre Kundschaft einstellen und serviceorientiert arbeiten, wenn sie Aufträge zufriedenstellend, und das bedeutet meist auch gewinnbringend, ausführen wollen. Dazu brauchen sie gutes Personal, das sie auch selbst auswählen und schulen.

Mit dem täglichen Austausch der vielen Informationen zu Waren, Preisen, Qualitäten und Lieferfristen der vielen verschiedenen Auftraggeber leisten die Kaufleute für Dialogmarketing einen wichtigen Beitrag zur Wirtschaft und zum Austausch unter den Menschen.

Anforderung

Mindestens Hauptschulabschluss, ein höherer Bildungsabschluss ist jedoch vorteilhaft; in der Berufsberatung und in Betrieben nachfragen.

Freude am Verkauf, Interesse für Verkaufspsychologie, Flexibilität, Serviceorientierung, Interesse für die Produkteigenschaften, Findigkeit, Zuhören können, Geduld, technisches Verständnis, Belastbarkeit, Redegewandtheit.

Ausbildung

3 Jahre (Handel + Industrie): duale Ausbildung in Betrieb/Berufsschule.

Entwicklungsmöglichkeiten

Bachelor of Arts – Betriebswirtschaftslehre; Abteilungsleitung; Master of Business Administration, Betriebsleitung; Geschäftsleitung, Unternehmer/in.