

Leiter/in Kundendienst



Berufsbeschreibung

Leiter und Leiterinnen für den kaufmännischen Kundendienst übernehmen Führungsaufgaben in Kundendienstabteilungen, organisieren und leiten den Einsatz der Angestellten. Sie koordinieren den Innen- und Außendienst, sind Ansprechpartner bei Fragen und Reklamationen, motivieren ihre Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen und kümmern sich um deren interne Schulungen. Sie sind aber auch in der Kundenberatung tätig, informieren über die Produkte und Dienstleistungen.

Technische Leiter und Leiterinnen Kundendienst betreuen die Mitarbeiter mehr im Hinblick auf die Kundenbetreuung. Sie übernehmen selber Schulungsmaßnahmen und stellen neues Personal ein. Außerdem besorgen sie Arbeitsmaterial und entwickeln Wartungs- und Serviceangebote.

Anforderung

Kaufmännische Ausbildung.

Für kaufmännische Kundendienstleiter/innen: Betriebswirtschaftliche Weiterbildung oder entsprechendes Studium. Für technische Kundendienstleiter/innen: z.B. Studium technische Betriebswirtschaft oder Ingenieurwissenschaft.

Realismus, Genauigkeit, Sorgfalt, Flair für Zahlen, Freude am Beraten, Übersicht, Führungsgeschick, Verantwortungsbewusstsein, Freude am Kundenkontakt, gute Kommunikation.

Ausbildung

Innerbetriebliche Weiterbildung, IHK-Kurse.

Entwicklungsmöglichkeiten

Betriebswirt/in, Master of Business Administration.