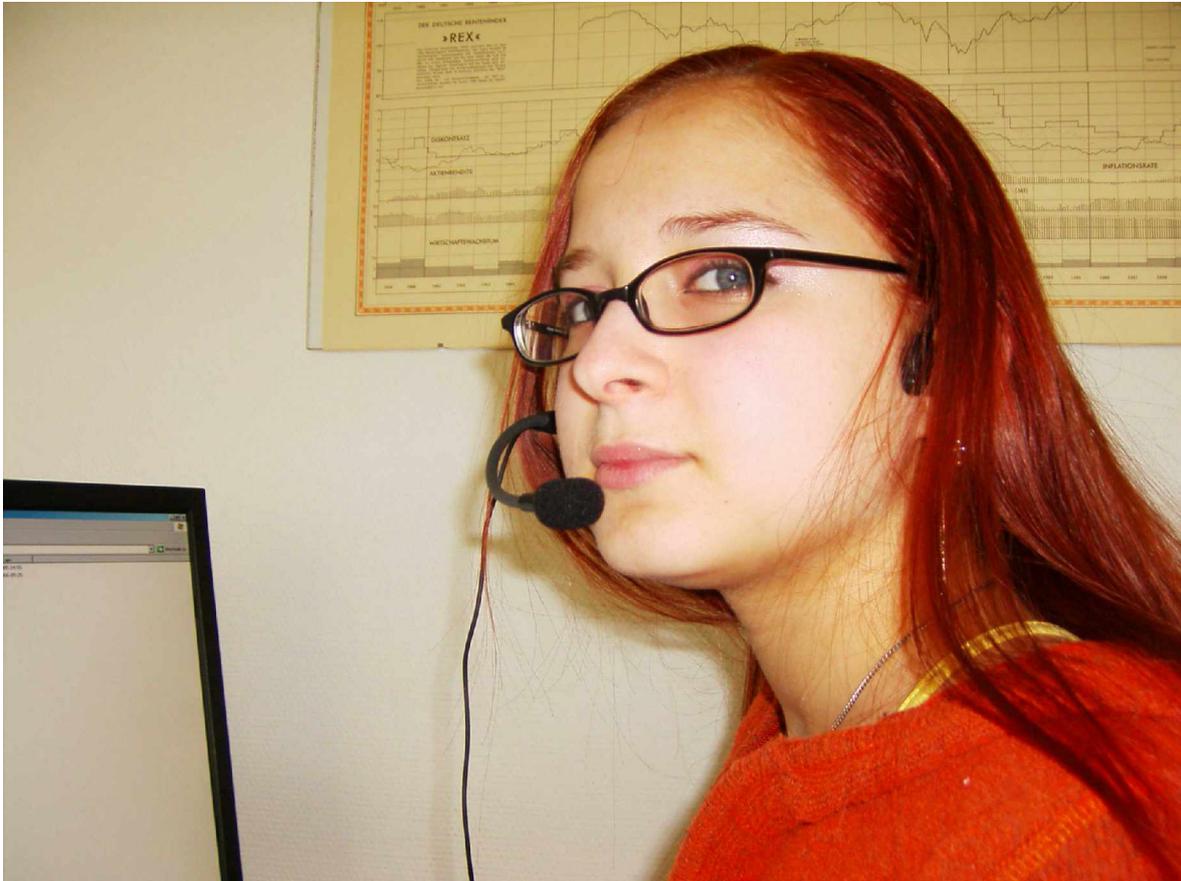


# Kaufmann/-frau für Dialogmarketing

***Dialogmarketing boomt – bereits weit mehr als 500 000 Menschen arbeiten in Deutschland in dieser Branche, Tendenz steigend. Mit dem Ausbildungsberuf steht eine eigene branchenspezifische Ausbildung zur Verfügung, die sich einer hohen Akzeptanz bei Unternehmen und Auszubildenden erfreut.***



## Ausbildungsschwerpunkte der Lernfelder

1. Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten.
2. Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen.
3. Mit Kunden und Kundinnen kommunizieren.
4. Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten.
5. Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden.
6. Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten.
7. Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projekts zum Unternehmenserfolg bewerten.
8. Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen.
9. Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren.
10. Personaleinsatz planen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führen.
11. Geschäftsprozesse im Dialogmarketing erfolgsorientiert steuern.
12. Die Qualität der Auftragsdurchführung überwachen und optimieren.
13. Dienstleistungen der Dialogmarketing-Branche vermarkten.

## **Berufliche Fähigkeiten**

Kaufleute im Dialogmarketing sind Kommunikationsprofis! Sie sind ständig mit rasch wechselnden Einsatzgebieten und Rahmenbedingungen konfrontiert. Daher besitzen Kaufleute im Dialogmarketing ein breites Grundlagenwissen und eine umfangreiche Methoden- und Sozialkompetenz. Sie sind mit den betrieblichen Arbeitsabläufen und Dialogprozessen vertraut.

Kaufleute im Dialogmarketing verfügen über das nötige Know-how für Beratung, Support-Hotlines, Auskunftsdienste, Telefonvertrieb und Verkaufsaktionen per Telefon, Telefax, Internet, E-Mail, Video-Konferenz etc. Sie führen Werbe- und Dialogmaßnahmen durch. Anfragen beantworten, Aufträge und Reklamationen bearbeiten, sind ihre Spezialgebiete.

Darüber hinaus halten Kaufleute im Dialogmarketing Kontakt zu den Auftraggebern, die ihre Kunden durch ein Call-Center betreuen lassen. Sie konzipieren die Werbe- und Dialogmaßnahmen für den Auftraggeber, bestimmen den Einsatz des notwendigen Personals und schulen ihre Agenten für neue Projekte. Der Kaufmann übernimmt als Projektleiter die Vorbereitung, Durchführung und Dokumentation von Projekten. Er kalkuliert die Projektpreise und ist für die Einhaltung der geplanten Projektkosten verantwortlich.

## **Einsatzbereiche**

- ü Servicecenter von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen
- ü Call-Center
- ü Dialogorientierte Unternehmen

## **Ausbildung**

3 Ausbildungsjahre – Berufsschule im Turnusunterricht