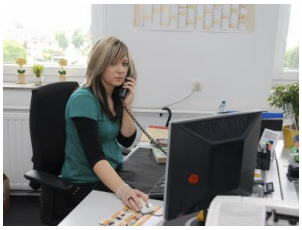
Fachkaufmann/-frau für Teleservice

Berufstyp	Ausbildungsberuf
Ausbildungsart	Schulische Ausbildung an unterschiedlichen Bildungseinrichtungen (landesrechtlich geregelt)
Ausbildungsdauer	2 Jahre (Vollzeit)
Lernorte	Bildungseinrichtung und Praktikumsbetrieb



Was macht man in diesem Beruf?

Fachkaufleute für Teleservice übernehmen Aufgaben im Service- und Dienstleistungsbereich. Sie sind beispielsweise in der telefonischen Kundengewinnung und -betreuung, im Telefonmarketing oder in der Marktforschung tätig. Auch After-Sales-Service, Beschwerdemanagement und Mahnwesen gehören zu ihren Aufgabengebieten. Darüber hinaus organisieren sie den E-Mail-Verkehr und erstellen bzw. pflegen Kundendatenbanken. Zu ihren Aufgaben kann es auch gehören, die Internetpräsenz von Unternehmen zu konzipieren, zu realisieren und zu pflegen.

Wo arbeitet man?

Beschäftigungsbetriebe:

Fachkaufleute für Teleservice finden Beschäftigung

- in Callcentern
- in Service- und Kundencentern von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen unterschiedlicher Wirtschaftsbereiche

Arbeitsorte:

Fachkaufleute für Teleservice arbeiten in erster Linie

- in (Großraum)-Büros

Darüber hinaus arbeiten sie ggf. auch

- in Besprechungsräumen

Welche Vorbildung wird erwartet?

I.d.R. wird ein **mittlerer Bildungsabschluss** vorausgesetzt.

Worauf kommt es an?

Anforderungen:

- Konzentrationsfähigkeit und Sorgfalt (z.B. beim Arbeiten trotz ablenkender Einflüsse in Großraumbüros, beim Aufnehmen von Bestellungen)
- Kommunikationsfähigkeit und Kontaktbereitschaft (z.B. beim individuellen Eingehen auf Kunden beim Telefonmarketing, beim Aufbauen von Kontakten bei Outbound-Telefonaten)
- Flexibilität und psychische Belastbarkeit (z.B. beim Einstellen auf verschiedene Kundentypen, beim Umgang mit hohem Gesprächsaufkommen und Zeitdruck)
- Verhandlungsgeschick und Durchsetzungsvermögen (z.B. beim Aushandeln günstiger Konditionen bei Vertragsabschluss, für das überzeugende Argumentieren bei Verkaufsgesprächen)

Schulfächer:

- Informatik (z.B. beim Umgang mit spezifischer Software)
- Deutsch (z.B. für die sichere Kommunikation mit Kunden)
- Englisch und weitere Fremdsprachen (z.B. beim telefonischen Kontakt mit ausländischen Kunden und Geschäftspartnern)
- Wirtschaft (z.B. bei der Marktbeobachtung und der Verhandlungsführung)

Was verdient man in der Ausbildung?

Während der Ausbildung erhält man keine Vergütung. Ggf. fallen Kosten an, z.B. Lehrgangsgebühren und Prüfungsgebühren.

Weitere Informationen

BERUFENET — Berufe – aktuell, umfassend, multimedial

planet-beruf.de — Alles über Ausbildung, Berufswahl und Bewerbung – Infos für Jugendliche, Lehrkräfte und BO-Coaches, Eltern und Erziehungsberechtigte

BiZ Berufs Informations Zentrum — Bildung – Beruf – Arbeitsmarkt: Selbstinformation zu allen Themen an einem Ort

Bundesagentur für Arbeit — www.arbeitsagentur.de – Bei den **Dienststellen vor Ort** (Startseite) kann man z.B. einen Termin für ein Beratungsgespräch vereinbaren.