

KAUFLEUTE

DIALOG- MARKETING

M/W/D

| | |
|--------------------------|---|
| Schulbildung: | Realschulabschluss |
| Ausbildungsdauer: | 3 Jahre |
| Abschlussprüfung: | Industrie- und Handelskammer |
| Arbeitsgebiet: | Kundenbetreuung, Marketing und Vertrieb |

Der direkte Draht zum Kunden

Aktiv zuhören, die richtigen Fragen stellen und die passende Antwort geben – das Gespräch mit dem Kunden steht im Zentrum der Aufgaben, mit denen Kaufleute für Dialogmarketing zu tun haben. Das geschieht meist am Telefon, aber auch per E-Mail oder Chat und Co-Browsing. Deine Ausbildung zum Kommunikationsprofi durchläufst Du vornehmlich bei unserem Tochterunternehmen, der Städtische Werke AG. Damit Du für so gut wie alle Fragen gerüstet bist, lernst Du neben dem korrekten Ton die Dienstleistungen und Produkte beider Unternehmen aus dem Effeff kennen. Und natürlich bekommst Du außerdem einen Überblick, an wen Du den Anrufer bei Bedarf weiterleiten kannst.

Professioneller Blick aufs Ganze

Über den direkten Kundenkontakt hinaus machen wir Dich vertraut mit dem Marketing hinter dem persönlichen Dialog: der Konzeption innovativer Vermarktungskampagnen mitsamt Planung von Kosten, Ressourcen und

Personal. Spätestens an dieser Stelle sind auch Deine Rechenkünste gefragt, ebenso wie beim anschließenden Controlling und der finalen Abrechnung. Den sorgfältigen Umgang mit Kundendaten und deren Auswertung beherrscht Du dann bereits sicher.

Telefonieren und telefonieren lassen

Dein Ziel als Dialogmarketer ist es, Kunden zu gewinnen, zu betreuen und langfristig zu binden. Dazu lernst Du, wie Du Beschwerden serviceorientiert auffängst und Kundengespräche zur Beratung und Problemlösung nutzt und erstellst selbstständig die nötigen Gesprächsleitfäden für Dich und das Team. Die Belohnung erlebst Du unmittelbar und nachhaltig: motivierte Kollegen und treue Kunden, die gerne mit Dir und unserem Unternehmen in Kontakt bleiben.