

KonsumentenberaterIn

BERUFSBESCHREIBUNG

KonsumentenberaterInnen informieren und beraten KonsumentInnen in allen Fragen vor und nach dem Kauf von Konsumgütern bzw. der Inanspruchnahme von Dienstleistungen. Sie erläutern Produkteigenschaften, Wartungsvorschriften, Service- und Garantiebedingungen und bieten juristische Beratung z. B. bei Kaufverträgen oder Reklamationen. Sie sind aber auch für Fragen bezüglich Mietrechtsangelegenheiten und Finanzdienstleistungen zuständig. KonsumentenberaterInnen arbeiten mit modernen Informations- und Kommunikationssystemen in den Büros und Beratungsräumen von Konsumentenschutzorganisationen. Sie sind gemeinsam mit BerufskollegInnen und verschiedenen Fach- und Hilfskräften tätig und haben Kontakt zu KlientInnen, JuristInnen, JournalistInnen usw.

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- KonsumentInnen in verschiedenen Fragen vor und nach dem Kauf von Konsumgütern und Dienstleistungen informieren und beraten
- über preis- und qualitätsmäßig passende Produkte informieren
- über Pflegemöglichkeiten, Service- und Wartungsvorschriften aufklären
- bei Problemen, Reklamationen, Beschwerden juristischen Rat und Beistand geben
- wissenschaftliche Untersuchungen und Gutachten erstellen
- bei der Erstellung von ÖNORMEN mitwirken
- Öffentlichkeitsarbeit
- Testkäufe durchführen
- Qualität und Preise vergleichbarer Waren und Dienstleistungen prüfen und dokumentieren
- Produkte auf umwelt- und gesundheitsschädigende Inhaltsstoffe untersuchen lassen, über Alternativprodukte informieren
- wettbewerbswidrige Praktiken aufdecken und veröffentlichen

Anforderungen

- gute Stimme
- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- gute Allgemeinbildung
- gute Deutschkenntnisse
- wirtschaftliches Verständnis
- Argumentationsfähigkeit / Überzeugungs-fähigkeit
- Durchsetzungsvermögen
- Einfühlungsvermögen
- Hilfsbereitschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Kritikfähigkeit
- Kundinnen- / Kundenorientierung
- Verhandlungsgeschick
- Aufmerksamkeit
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Geduld
- Rechtsbewusstsein
- Verschwiegenheit / Diskretion
- gepflegtes Erscheinungsbild
- interdisziplinäres Denken

Ausbildung

Für KonsumentenberaterInnen gibt es keine geregelte Ausbildung. Die BeraterInnen eignen sich die einschlägigen Kenntnisse im Rahmen einer speziellen betriebs-internen Ausbildung an. So werden einerseits ausgebildete JuristInnen mit dem Konsumentenschutzgesetz näher vertraut gemacht, ebenso können aber Fachkräfte aus den unterschiedlichsten Bereichen, wie beispielweise Ernährung, Umwelt oder ehemalige VerkäuferInnen z. B. aus der Textil- oder Elektrobranche ihre Erfahrungen in die Beratung einbringen.