

KundInnenbetreuerIn

BERUFSBESCHREIBUNG

KundInnenbetreuerInnen arbeiten in Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen aller Branchen sowie in Banken, Versicherungsgesellschaften oder bei öffentlichen Institutionen. Sie betreuen die KundInnen des Betriebes, nehmen Anrufe, Anfragen und Reklamationen entgegen und akquirieren neue KundInnen. Sie sind für verschiedene administrative, buchhalterische und organisatorische Tätigkeiten zuständig. Sie führen KundInnenkarteien und Datenbanken, wickeln Telefon-, Schrift- und E-Mailverkehr ab, versenden Broschüren, Kataloge und Prospekte und nehmen Bestellungen und Aufträge entgegen und veranlassen Lieferungen und Aussendungen. KundInnenbetreuerInnen arbeiten eigenständig sowie im Team mit BerufskollegInnen und verschiedenen Fach- und Hilfskräften der betrieblichen Abteilungen (z. B. aus Lager, Logistik, Marketing und Vertrieb). KundInnenbetreuerInnen im Außendienst sind sie viel unterwegs.

Ausbildung

Für den Beruf als KundInnenbetreuerIn ist je nach Aufgabenfeld ein Abschluss einer kaufmännischen/wirtschaftlichen oder technischen mittleren oder höheren Schule erforderlich (HAS, HAK, HBLA, HTL). In vielen Bereichen kommen auch Absolventen entsprechender Studienrichtungen zum Einsatz. Auch facheinschlägige Lehrberufe qualifizieren für den Beruf des/der KundenbetreuerIn.

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- KundInnen beraten, informieren und betreuen
- Anrufe, Anfragen, Bestellungen entgegennehmen
- Telefon-, Schrift- und E-Mailverkehr abwickeln
- KundInnenkarteien und -datenbanken führen
- Ablage- und Ordnungssysteme organisieren
- Belege, Rechnungen, Formulare, Zahlscheine etc. ausstellen bzw. kontrollieren
- mit anderen betrieblichen Abteilungen wie z. B. Lager, Vertrieb, Werbung und Marketing kommunizieren und zusammenarbeiten
- Reklamationen bearbeiten
- Zahlungseingänge kontrollieren, betriebliches Mahnwesen durchführen
- Datenbanken, Protokolle, Kataloge, Broschüren und dergleichen führen

Anforderungen

- gutes Sehvermögen (viel Lesen bzw. Arbeiten am Computer)
- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- gute Deutschkenntnisse
- gute rhetorische Fähigkeit
- kaufmännisches Verständnis
- Präsentationsfähigkeit
- Zahlenverständnis und Rechnen
- Argumentationsfähigkeit / Überzeugungs-fähigkeit
- Aufgeschlossenheit
- Hilfsbereitschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kundinnen- / Kundenorientierung
- Verhandlungsgeschick
- Verkaufstalent
- Aufmerksamkeit
- Belastbarkeit / Resilienz
- Freundlichkeit
- Selbstbeherrschung
- Selbstorganisation
- Verschwiegenheit / Diskretion
- Zielstrebigkeit