Kund*innenbetreuer*in

BERUFSBESCHREIBUNG

Kund*innenbetreuer*innen arbeiten in Industrie-, Handels- und Dienstleistungsbetrieben aller Branchen sowie bei Banken und Versicherungen. Sie betreuen, beraten und informieren die Kund*innen ihres Unternehmens, nehmen Anrufe, Anfragen und Reklamationen entgegen und akquirieren neue Kund*innen. Weiters sind sie für verschiedene administrative, buchhalterische und organisatorische Tätigkeiten zuständig und führen Kund*innenkarteien und Datenbanken, wickeln den Telefon-, Schrift- und E-Mailverkehr ab, versenden Broschüren, Kataloge und Prospekten, nehmen Bestellungen und Aufträge entgegen und veranlassen Lieferungen und Aussendungen.

Kund*innenbetreuer*innen arbeiten eigenständig sowie im Team mit Berufskolleg*innen, Vorgesetzten und verschiedenen Fach- und Hilfskräften der betrieblichen Abteilungen wie z. B. Lager, Logistik, Marketing und Vertrieb. Kund*innenbetreuer*innen im Außendienst sind viel unterwegs, um ihre Kund*innen vor Ort zu besuchen und zu betreuen.

Ausbildung

Für den Beruf Kund*innenbetreuer*in ist je nach Aufgabenfeld ein Abschluss einer kaufmännischen/wirtschaftlichen oder technischen mittleren oder höheren Schule (z. B. HAS, HAK, HBLA, HTL) oder eines entsprechenden Fachhochschul- oder Universitätsstudiums erforderlich.
Auch facheinschlägige Lehrberufe qualifizieren für den Beruf des/der Kund*innenbetreuer*in.

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Kund*innen über Produkte und Dienstleistungen beraten und informieren
- bestehende Kund*innen laufend betreuen, neue Kund*innen gewinnen
- Anrufe, Anfragen, Bestellungen entgegennehmen
- Telefon-, Schrift- und E-Mailverkehr abwickeln
- Kund*innenkarteien und -datenbanken führen
- Ablage- und Ordnungssysteme organisieren
- Belege, Rechnungen, Formulare, Zahlscheine etc. ausstellen bzw. kontrollieren
- mit betrieblichen Abteilungen wie z. B. Lager, Vertrieb, Werbung/Marketing kommunizieren und zusammenarbeiten
- Reklamationen bearbeiten
- Zahlungseingänge kontrollieren, betriebliches Mahnwesen durchführen
- Datenbanken, Protokolle, Kataloge, Broschüren und dergleichen führen

Anforderungen

- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- gute Deutschkenntnisse
- gute rhetorische Fähigkeit
- kaufmännisches Verständnis
- Präsentationsfähigkeit
- Zahlenverständnis und Rechnen

- Argumentationsfähigkeit / Überzeugungsfähigkeit
- Aufgeschlossenheit
- Hilfsbereitschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kund*innenorientierung
- Verhandlungsgeschick
- Verkaufstalent

- Aufmerksamkeit
- Belastbarkeit / Resilienz
- Freundlichkeit
- Selbstbeherrschung
- Selbstorganisation
- Verschwiegenheit / Diskretion
- Zielstrebigkeit

- gepflegtes Erscheinungsbild
- Mobilität (wechselnde Arbeitsorte)

- Koordinationsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit
- systematische Arbeitsweise
- unternehmerisches Denken

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH