After-Sales-Betreuer*in

BERUFSBESCHREIBUNG

Der Bereich After-Sales hat einen wichtigen Stellenwert in Handelsunternehmen. Er umfasst alle Aufgaben und Tätigkeiten, die nach dem Verkauf von Produkten und Dienstleistungen anfallen. Dazu zählen Kundenservice, Beratung und Information, Reklamation, je nach Produkt auch Annahme von Wartungs- und Reparaturaufträgen. Insbesondere für technische und elektronische Produkte wie Handys, Computer oder Autos ist der After-Sales-Bereich von Bedeutung, da diese Produkte mitunter sehr betreuungsintensiv sind.

After-Sales-Betreuer*innen sind auf diesen Bereich spezialisierte Kundenbetreuer*innen. Sie sind mit allen Aufgaben des Kundenservice, der Annahme von Reklamationen und der laufenden Beratung, Information und Schulung von Kund*innen des Unternehmens betraut. Ziel ihrer Arbeit ist die Sicherstellung und Steigerung von Kundenzufriedenheit und Kundenbindung (z. B. an bestimmte Handy- oder Automarken). Weiters arbeiten sie bei der Beobachtung und Analyse des Marktes und der Mitbewerber*innen mit und bei Marketing- und Werbekampagnen.

After-Sales-Betreuer*innen arbeiten im Team mit Berufskolleg*innen und Mitarbeiter*innen anderer Abteilungen (z. B. Einkauf, Verkauf, Serviceabteilungen) und haben intensiven Kontakt (persönlich oder telefonisch) mit den Kund*innen des Unternehmens.

Ausbildung

Für den Beruf After-Sales-Betreuer*in ist in der Regel ein Abschluss einer kaufmännischen/wirtschaftlichen mittleren oder höheren Schule (z. B. HAS, HAK, HLW) oder einer kaufmännischen Lehre vorteilhaft. Je nach Umfang des Aufgaben- und Verantwortungsbereiches kann aber auch der Abschluss eines entsprechenden Fachhochschul- oder Universitätsstudiums (z. B. Betriebswirtschaft, Marketing und Sales) erforderlich sein. In bestimmten Bereichen sind auch technische Qualifikationen von Vorteil.

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft