

Neuer Ausbildungsberuf im Dialogmarketing

CallCenter-Agenturen bieten ab 2006 branchenspezifische Qualifizierung

Ob Service, Beratung, Kundenfindung oder Kundenbindung: Die Dienstleistungen von CallCentern sind gefragter denn je. Bisher wurden die Mitarbeiter in hausinternen, nicht einheitlich geregelten Schulungen auf ihre Aufgaben vorbereitet. Jetzt gibt es einen neuen Ausbildungsberuf, der ganz auf die speziellen Anforderungen im CallCenter-Bereich ausgerichtet ist: Kaufmann oder Kauffrau für Dialogmarketing. Start der Ausbildung ist am 1. September 2006.

Eines der ersten Unternehmen (in der Region), das diese Ausbildung anbietet, ist die Bielefelder Agentur @FRIENDS. Mit rund 550 Mitarbeitern in CallCentern in Bielefeld und Braunschweig zählt sie zu den führenden Anbietern der Branche. „Wir freuen uns, unsere künftigen Mitarbeiter in einem weiteren staatlich anerkannten Beruf ausbilden zu können“, erklärt Marc Gobetto, Geschäftsführer von @FRIENDS. Die bisherige Ausbildung zum Kaufmann für Bürokommunikation genüge nicht den Ansprüchen in einem CallCenter. „Die Aufgaben sind vielfältiger und kundenorientierter als in einem Büro.“

Neben klassischen kaufmännischen Tätigkeiten lernen die angehenden Kaufleute für Dialogmarketing jetzt auch die professionelle Kundenbetreuung, Kundenbindung und Kundengewinnung. Zu den von der IHK festgelegten Ausbildungsinhalten gehören zum Beispiel Rhetorik, Gesprächsführungstechniken, Beschwerde- und Reklamationsmanagement oder die Anlage und Pflege von Datenbanken. Nach zwei Jahren kann die Ausbildung als „Servicefachkraft für Dialogmarketing“ abgeschlossen werden, ein weiteres Jahr führt zum Abschluss als „Kaufmann oder Kauffrau für Dialogmarketing“. Die Kaufleute werden zusätzlich in den Bereichen Qualitätssicherung, Vertrieb, Marketing und Personal qualifiziert.

Marc Gobetto setzt auf die Ausbildung für das eigene Unternehmen. „Wir haben flache Hierarchien und brauchen vertrauenswürdige, qualifizierte Mitarbeiter.“ Seit der Gründung 1999 ist @FRIENDS stetig gewachsen. „CallCenter boomen nach wie vor“, sagt Gobetto. „Wer flexibel und lernbereit ist, findet hier einen zukunftssicheren Beruf mit verschiedenen Entwicklungsmöglichkeiten und Perspektiven.“