

- [Übersicht](#) [#Panel1]
- [Detailinformationen](#) [#Panel2]
- [Startdaten / Anmeldung](#) [#Panel3]
- [Weiteres](#) [#Panel4]

# Fachfrau / Fachmann Kundendialog

## Übersicht

### Abschluss

Fachmann/-frau Kundendialog EFZ

### Zielpublikum

Lernende, die über einen Lehrvertrag verfügen. Freude am Umgang mit Kundschaft, sehr gute Kommunikationsfähigkeit, mündliche und schriftliche Sprachgewandtheit sind weitere Voraussetzungen für diese Ausbildung.

### Dauer, Anzahl Lektionen, Anzahl Teilnehmende

6 Semester

1290 Lektionen, teilweise in Blocktagen Unterricht

max.24 Teilnehmende pro Klasse

### Kostenübersicht

[detaillierte Kostenaufstellung](#) [/Kostenaufstellung4]

### Kurzbeschreibung

In dieser Abteilung der WKS KV Bildung werden Fachfrauen und Fachmänner Kundendialog aus der ganzen Schweiz ausgebildet. Die Lehre dauert drei Jahre. Wer gut und gerne mit verschiedenen Leuten spricht, hat in diesem neuen Beruf ideale Chancen. Denn als Ansprechpartner beraten und betreuen Fachleute Kundendialog ihre Kunden in verschiedensten Bereichen wie Telefonie, TV, Versicherungen, Transportdienstleistungen oder gar in Notlagen wie z.B. beim TCS oder bei Schindler Lift. Ihr Arbeitsplatz befindet sich in sogenannten Contact- oder Customer Care Centers (Kundendienststellen), wo sie auch die Produkteschulungen erhalten und präsentieren lernen. Fachleute Kundendialog führen Verkaufsgespräche, beantworten Fragen und nehmen Kundenaufträge wie auch Beschwerden entgegen.

Fachleute Kundendialog sind geschickte Gesprächspartner, sei es, um neue Kundschaft zu gewinnen, bestehende Kundenbindungen zu erhalten oder schwierige Gesprächssituationen zu meistern. Sie behalten stets die Nerven und wissen sich bei Konflikten abzugrenzen. Sie sprechen mindestens eine regionale Landes- und eine zusätzliche Fremdsprache, welche sie während der Berufsbildung vertiefen. Daneben arbeiten sie mit Informationssystemen und Datenbanken und erarbeiten täglich individuelle Kundenlösungen. Sie sind die Visitenkarte ihres Unternehmens und sich dessen stets bewusst.

### Vorteile WKS

Wer die Aufnahmeprüfung besteht oder eine gymnasiale Empfehlung hat, kann während der Grundbildung die Berufsmaturitätsschule besuchen. Wer bereits im Beruf arbeitet und über die entsprechende kantonale Genehmigung verfügt, kann im 3. Lehrjahr in den Beruf einsteigen und sich so optimal auf das Qualifikationsverfahren nach Art. 32 vorbereiten.

## INFOS

[Anmeldung](#)

[Kostenübersicht](https://www.wksbern.ch/de/grundbildung/beratungs-_und_verkaufsberufe/fachfrfachm_kundendialog/kostenaufstellung4.htm) [https://www.wksbern.ch/de/grundbildung/beratungs-\_und\_verkaufsberufe/fachfrfachm\_kundendialog/kostenaufstellung4.htm]

[Sondertermine Unterricht](https://www.wksbern.ch/de/grundbildung/beratungs-_und_verkaufsberufe/fachfrfachm_kundendialog/sondertermine_unterricht.htm) [https://www.wksbern.ch/de/grundbildung/beratungs-\_und\_verkaufsberufe/fachfrfachm\_kundendialog/sondertermine\_unterricht.htm]

[Lehrpersonen](https://www.wksbern.ch/de/grundbildung/beratungs-_und_verkaufsberufe/fachfrfachm_kundendialog/lehrpersonen3.htm) [https://www.wksbern.ch/de/grundbildung/beratungs-\_und\_verkaufsberufe/fachfrfachm\_kundendialog/lehrpersonen3.htm]

[Lehrpläne](https://www.wksbern.ch/de/grundbildung/beratungs-_und_verkaufsberufe/fachfrfachm_kundendialog/lehrplaene.htm) [https://www.wksbern.ch/de/grundbildung/beratungs-\_und\_verkaufsberufe/fachfrfachm\_kundendialog/lehrplaene.htm]

[CallNet.ch informiert](https://www.wksbern.ch/de/grundbildung/beratungs-_und_verkaufsberufe/fachfrfachm_kundendialog/call_net_fachleute_kundendialog.htm) [https://www.wksbern.ch/de/grundbildung/beratungs-\_und\_verkaufsberufe/fachfrfachm\_kundendialog/call\_net\_fachleute\_kundendialog.htm]

[Bildungsverordnung und -plan](https://www.wksbern.ch/de/grundbildung/beratungs-_und_verkaufsberufe/fachfrfachm_kundendialog/regelungen_und_grundlagen5.htm) [https://www.wksbern.ch/de/grundbildung/beratungs-\_und\_verkaufsberufe/fachfrfachm\_kundendialog/regelungen\_und\_grundlagen5.htm]

## AUSKÜNFTE



Administrative Kursleitung

Lori Günter

+41 31 380 30 39

[Kontakt Email](mailto:lori.guenter@wksbern.ch) [mailto:lori.guenter@wksbern.ch]



Leitung Bildungsgang

Tanja Messerli

+41 31 380 30 07

[Kontakt Email](mailto:tanja.messerli@wksbern.ch) [mailto:tanja.messerli@wksbern.ch]

