

# KundInnenbetreuerIn

## BERUFSBESCHREIBUNG

KundInnenbetreuerInnen arbeiten in Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen aller Branchen sowie bei Banken und Versicherungen. Sie betreuen, beraten und informieren die KundInnen ihres Unternehmens, nehmen Anrufe, Anfragen und Reklamationen entgegen und akquirieren neue KundInnen. Weiters sind sie für verschiedene administrative, buchhalterische und organisatorische Tätigkeiten zuständig und führen KundInnenkarteien 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.

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

## Ausbildung

Für den Beruf KundInnenbetreuerIn 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 KundenbetreuerIn.

## Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- KundInnen über Produkte und Dienstleistungen beraten und informieren
- bestehende KundInnen laufend betreuen, neue KundInnen gewinnen
- 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
- gepflegtes Erscheinungsbild
- Mobilität (wechselnde Arbeitsorte)
- Koordinationsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit
- systematische Arbeitsweise
- unternehmerisches Denken