



wirtschaftsschule
kv winterthur

Fachfrau/Fachmann Kundendialog

Mehr Bildung – für mich

www.wskvw.ch

Inhaltsverzeichnis

1	Berufsbild Fachfrau/Fachmann Kundendialog	3
2	Persönliche Voraussetzungen und Ausbildungsziele	3
3	Schulische Voraussetzungen	4
4	Dauer der Lehre	4
5	Ausbildung in beruflicher Praxis	4
6	Ausbildung in den überbetrieblichen Kursen	4
7	Schulische Ausbildung an der WSKVW (Wirtschaftsschule KV Winterthur)	4
7.1	Unterricht, Stundentafel, Schultage	4
7.2	Beratung und Förderung an der WSKVW	7
7.3	Kosten	7
8	Berufsmaturität	7
9	Weiterbildungsmöglichkeiten	7
10	Weitere Informationen	8
11	Dokumente	8
12	Anmeldung	8
13	Haben Sie noch Fragen?	8

1 Berufsbild Fachfrau/Fachmann Kundendialog

Fachleute Kundendialog sind das Aushängeschild einer Unternehmung. Sie arbeiten in sogenannten Contact Centers oder Customer Care Centers (Kundendienststellen) oder Help Desk Services von mittleren bis grossen Unternehmen wie zum Beispiel Banken, Versicherungsgesellschaften, Krankenkassen, SBB, Post, Medienunternehmen, Telekommunikationsgesellschaften, Waren- und Versandhäuser, Spitälern usw.

Ihre Aufgaben bestehen hauptsächlich darin, Aufträge, Anfragen, Anliegen und Beschwerden von Kundinnen und Kunden entgegenzunehmen, deren Probleme zu analysieren und geeignete Lösungen anzubieten. Fachleute Kundendialog beraten, betreuen, informieren und befragen die Kundschaft freundlich, zuvorkommend, kompetent und professionell und sorgen so für eine hohe Zufriedenheit und eine langjährige Bindung zwischen Kundschaft und Unternehmen.

Die Arbeit in Contact/Customer Care Centers ist anspruchsvoll und oft hektisch. Fachleute Kundendialog müssen bezüglich Technologien und Produkten immer auf dem Laufenden sein, um ihre Kunden professionell beraten zu können. Verschiedene Informationssysteme und Datenbanken ermöglichen es ihnen zusätzlich, umfassende Informationen über Produkte zu vermitteln und auf Einwände und Kritik richtig zu reagieren.

Je nach Situation beantworten sie die Fragen der Kundschaft schriftlich, bearbeiten sie oder leiten sie an die zuständige Stelle weiter.

Fachleute Kundendialog können Kundengespräche in der Standardsprache sowie einer anderen Landessprache beziehungsweise auf Englisch führen. Dank ihren ausgeprägten Stärken im Umgang mit den Menschen und in der Kommunikation sowie ihrem Fachwissen sind sie in der Lage, auch mit anspruchsvollen Kundinnen und Kunden sowie mit schwierigen Gesprächssituationen gekonnt umzugehen.

2 Persönliche Voraussetzungen und Ausbildungsziele

Die Voraussetzungen, die Lernende bzw. zukünftige Fachleute Kundendialog für diesen Beruf idealerweise mitbringen sollten, sind:

- Freude am Kontakt und am Umgang mit Menschen
- Freundliches, zuvorkommendes Auftreten, sowohl am Telefon wie auch im direkten Kundenkontakt
- sehr gute Kommunikationsfähigkeit
- schnelle Auffassungsgabe
- mündliche und schriftliche Sprachgewandtheit
- Flair für Fremdsprachen
- Dienstleistungsbewusstsein
- Teamfähigkeit
- psychische Belastbarkeit
- gutes Zeitmanagement
- Freude an Computerarbeit

Die Ausbildungsziele sind in der **Verordnung des SBFJ über die berufliche Grundbildung Fachfrau/Fachmann**, im **Bildungsplan** sowie im **Qualifikationsprofil Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ** von AURIS (www.auris-verband.ch) festgehalten.

3 Schulische Voraussetzungen

Abgeschlossene Volksschule (im Kanton Zürich zum Beispiel Sek A oder B, 10. Schuljahr etc.)

4 Dauer der Lehre

3 Jahre

5 Ausbildung in beruflicher Praxis

Die praktische Ausbildung erfolgt in sogenannten Contact Centers oder Customer Care Centers oder Help Desk Services von Unternehmungen wie zum Beispiel Banken, Versicherungsgesellschaften, Krankenkassen, SBB, Post, Medienunternehmen, Telekommunikationsgesellschaften, Waren- und Versandhäuser, Spitälern usw.

6 Ausbildung in den überbetrieblichen Kursen

Die überbetrieblichen Kurse (üK) ergänzen die betriebliche Ausbildung, führen die Lernenden in die grundlegenden kommunikativen Fertigkeiten und Kompetenzen der Ausbildungs- und Prüfungsbranchen Contact Center ein und bereiten sie auf die betriebliche Abschlussprüfung vor. Die Lernenden festigen und vertiefen das jeweils in den üK erlernte Wissen wiederum an ihrem Arbeitsplatz.

Die überbetrieblichen Kurse sind über alle Lehrjahre verteilt und umfassen im ersten Lehrjahr 10 Tage, im 2. Lehrjahr 8 Tage und im 3. Lehrjahr 5 Tage.

7 Schulische Ausbildung an der WSKVW (Wirtschaftsschule KV Winterthur)

7.1 Unterricht, Stundentafel, Schultage

Der Schulunterricht findet im 1. Lehrjahr an zwei Tagen pro Woche und im 2. & 3. Lehrjahr an einem Tag pro Woche statt.

Die berufsbezogenen Kompetenzen wie «Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten», «Kunden gewinnen», «Kunden binden», «Kunden rückgewinnen», «Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen», «Vorschriften und Vorgaben einhalten» sowie die Allgemeinbildung werden in den «Fächern» Deutsch, Fremdsprachen, Wirtschaft und Gesellschaft, IKA (Information-Kommunikation-Administration) sowie Kundendialog (Branchenkunde) unterrichtet.

Die untenstehende Studententafel gibt eine Übersicht über die «Fächer» und die Anzahl Lektionen während den drei Lehrjahren:

	Abkürzung Stundenplan	Verantwortliche Fachgruppe	Organisationsform	1. Ausbildungsjahr		2. Ausbildungsjahr		3. Ausbildungsjahr		Total Lektionen
				Semester	Semester	Semester	Semester	Semester	Semester	
Berufskundlicher Unterricht										
Kundendialog (Vorbereitung Abschlussprüfung)	KUDI	KUDI	Blocktage	0	0	0	0	0	3	20
Kundendialog	KUDI	KUDI und Deutsch	Regelunterricht	1	1	0.5	0.5	0.5	0.5	80
Deutsch im Kundendialog, inkl. Kundendialog KUDI	KUDID	Deutsch	Regelunterricht	2	2	0.5	0.5	0.5	0.5	120
Fremdsprache im Kundendialog	KUDIE KUDIF	Englisch Französisch	Regelunterricht	4	4	3	3	2	2	360
Arbeitsorganisation, Vorschriften und Vorgaben, Zusammenarbeit, inkl. Kundendialog KUDI	AVZ	IKA	Regelunterricht	3	3	1	1	1	1	200
Kommunikation und Unterstützungssysteme	KU	IKA	Regelunterricht							
Allgemeinbildender Unterricht										
Sprache und Kommunikation	ABUSK	Deutsch	Regelunterricht	1	1	1	1		1	100
Gesellschaft	ABUGE	WRG	Regelunterricht	3	3	1	1	1	2	220
Betreuung Vertiefungsarbeit (in ABUSK oder ABUGE)	VA	Deutsch/WRG	Regelunterricht					1		20
Korrektur Vertiefungsarbeit (in ABUSK oder ABUGE)		Deutsch/WRG								20
Sport	Sport	Sport	Regelunterricht	1	1	1	1	1	1	120
Total Wochenlektionen Regelunterricht				15	15	8	8	7	8	1260
Total Blocktage				0	0	0	0	0	3	
Anzahl Schultage mit Regelunterricht pro Woche				2	2	1	1	1	1	

Die folgende Übersicht zeigt, an welchem Tag der Schulunterricht stattfindet:

Jahrgang 2018-2021

Lehrjahr	Mo	Di	Mi	Do	Fr
1		BMZ			
2		BMZ	(BMZ)		
3		BMZ	(BMZ)		

Legende:

- Schultage WSKVW (Berufsschule, Wirtschaftsschule KV Winterthur)
1. bis 3. Lehrjahr: immer Mi ganzer Tag
- Zeitfenster für üK/KUDI-Blocktage gemäss separatem Programm
- Schultage BMZ (Berufsmaturitätsschule Zürich) zum Erlangen der Berufsmaturität:
1. Lehrjahr: Di ganzer Tag
2. / 3. Lehrjahr: Di ganzer Tag und Mi-Nachmittag

Diese Schultage gelten definitiv für den Jahrgang 2018-2021

Jahrgang 2019-2022

Lehrjahr	Mo	Di	Mi	Do	Fr
1			BMZ		
2		BMZ	BMZ		
3		BMZ	BMZ		

Diese Schultage gelten definitiv für den Jahrgang 2019-2022

Jahrgang 2020-2023, 2023-2026, ...

Lehrjahr	Mo	Di	Mi	Do	Fr
1			BMZ		
2			BMZ	BMZ	
3			BMZ	BMZ	

Achtung: Ohne Gewähr; Änderungen möglich

Jahrgang 2021-2024, 2024-2027 ...

Lehrjahr	Mo	Di	Mi	Do	Fr
1		BMZ			
2		BMZ	(BMZ)		
3		BMZ	(BMZ)		

Achtung: Ohne Gewähr; Änderungen möglich

Legende:	
	Schultage WSKVW (Berufsschule, Wirtschaftsschule KV Winterthur) 1. bis 3. Lehrjahr: immer Do ganzer Tag
	Zeitfenster für üK/KUDI-Blocktage gemäss separatem Programm
	Schultage BMZ (Berufsmaturitätsschule Zürich) zum Erlangen der Berufsmaturität: 1. Lehrjahr: Mi ganzer Tag 2. / 3. Lehrjahr: Mi ganzer Tag und Di-Nachmittag

Legende:	
	Schultage WSKVW (Berufsschule, Wirtschaftsschule KV Winterthur) 1. Lehrjahr: Mo und Di ganzer Tag 2. / 3. Lehrjahr: nur Mo ganzer Tag
	Zeitfenster für üK gemäss separatem Programm
	Schultage BMZ (Berufsmaturitätsschule Zürich) zum Erlangen der Berufsmaturität: 1. Lehrjahr: Mi ganzer Tag 2. / 3. Lehrjahr: Mi ganzer Tag und Do-Nachmittag

Legende:	
	Schultage WSKVW (Berufsschule, Wirtschaftsschule KV Winterthur) 1. Lehrjahr: Mi und Do ganzer Tag 2. / 3. Lehrjahr: nur Mi ganzer Tag
	Zeitfenster für üK gemäss separatem Programm
	Schultage BMZ (Berufsmaturitätsschule Zürich) zum Erlangen der Berufsmaturität: 1. Lehrjahr: Di ganzer Tag 2. / 3. Lehrjahr: Di ganzer Tag und Mi-Nachmittag

Jahrgang 2022-2025, 2025-2028

Lehrjahr	Mo	Di	Mi	Do	Fr
1	■	■	■ BMZ	■	■
2	■	■ ■ BMZ	■ BMZ	■	■
3	■	■ ■ BMZ	■ BMZ	■	■

Achtung: Ohne Gewähr; Änderungen möglich

Legende:	
■	Schultage WSKVW (Berufsschule, Wirtschaftsschule KV Winterthur) 1. Lehrjahr: Do und Fr ganzer Tag 2. / 3. Lehrjahr: nur Fr ganzer Tag
■	Zeitfenster für üK gemäss separatem Programm
■	Schultage BMZ (Berufsmaturitätsschule Zürich) zum Erlangen der Berufsmaturität: 1. Lehrjahr: Mi ganzer Tag 2. / 3. Lehrjahr: Mi ganzer Tag und Di-Nachmittag

7.2 Beratung und Förderung an der WSKVW

Den Lernenden steht ein umfangreiches Angebot an Zusatzangeboten zur Verfügung:

- Vorkurs Tastaturschreiben
- Stützkurse Deutsch (Rechtschreibung, Interpunktion, Grammatik, Leseverständnis, Wortschatz)
- Fremdsprachenaufenthalte in Frankreich und England
- Freikurse für Sprachzertifikate in Französisch und Englisch
- Theater
- Beratungsangebot «drüber redä»
- «Lerntreff Zimmer 37»
- Vermittlung von Nachhilfestunden

Auf unserer Webseite unter «[Beratung – Förderung – Begleitung](#)» ist zu jedem Angebot eine Kursbeschreibung abrufbar.

7.3 Kosten

Neben Kopier- und Bücherkosten entstehen den Lernenden zusätzliche Kosten durch die Sportblocktage, durch die freiwilligen Sprachlager, durch die freiwilligen Sprachzertifikatsprüfungen und durch allfällige Exkursionen; je nachdem werden diese Kosten oder ein Teil davon vom Lehrbetrieb übernommen.

8 Berufsmaturität

Bei sehr guten schulischen Leistungen kann während der Grundbildung die Berufsmaturitätsschule besucht und die Berufsmaturität Ausrichtung Wirtschaft und Dienstleistungen, Typ Dienstleistungen, erworben werden. Diese ermöglicht den prüfungsfreien Zugang zu einem Studium an einer Fachhochschule. Der Berufsmaturitätsunterricht findet an der Berufsmaturitätsschule Zürich (BMZ) statt.

9 Weiterbildungsmöglichkeiten

Nach dem Abschluss der Grundbildung stehen den Fachleuten Kundendialog EFZ zahlreiche Weiterbildungsmöglichkeiten offen, zum Beispiel:

- BM2, Berufsmaturität für Erwachsene, z.B. BM2 Ausrichtung Wirtschaft und Verwaltung, Typ Dienstleistungen
- Berufsprüfungen mit eidgenössischem Fachausweis (BP): Contact Center Supervisor/in, Führungsfachmann/-frau, Marketingfachmann/-frau, Verkaufsfachmann/-frau
- Höhere Fachprüfung (HFP) mit eidgenössischem Diplom: Dipl. Betriebswirtschafter/-in FH, Dipl. Marketingmanager/-in HF
- Fachhochschule FH: Bachelor
- Nachdiplomstufe: Certificate of Advanced Studies (CAS) Customer Focus für Führungspersonen in der Kundenorientierung am Institut für Finanzdienstleistungen an der Hochschule Luzern

10 Weitere Informationen

Suchen Sie weitergehende Unterlagen? Im Downloadbereich finden Sie alles zu Abschlussprüfungen, Sprachzertifikaten, Absenzenwesen, Lektionentafeln, Schultagen, zu Unterrichtszielen sowie Prospekte und Reglemente.

Weitere allgemeine und ausführliche Information zur Ausbildung Fachfrau/zum Fachmann Kundendialog finden Sie auch unter: www.auris-verband.ch

11 Dokumente

Die aktuellsten Unterlagen und Informationen finden Sie stets auf unserer Website: www.wskvw.ch

12 Anmeldung

Das Anmeldeformular finden Sie unter: <http://www.wskvw.ch/grundbildung/fachleute-kundendialog>

13 Haben Sie noch Fragen?

Zögern Sie nicht, mit unserem Schulsekretariat Kontakt aufzunehmen: sekretariat@wskvw.zh.ch oder Tel. 052 269 18 00

Bitte beachten: alle Angaben ohne Gewähr; Änderungen vorbehalten!
10.08.20, NäDan