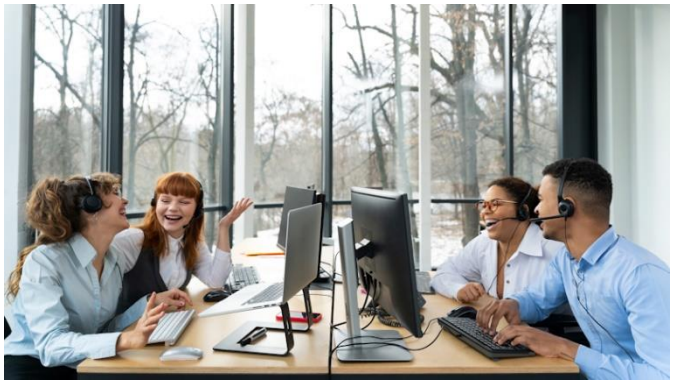
Berufsbild Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ (Gültig ab Lehrbeginn 01.08.2026)



Fachleute Kundendialog EFZ repräsentieren das Unternehmen oder die Auftraggebenden und sind deren Visitenkarte im Kontakt mit den Kundinnen und Kunden.
Als Fachfrau / Fachmann Kundendialog EFZ bist du in einem Kundenservicecenter die erste Anlaufstelle für Kundinnen und Kunden. Anfragen beantworten, Informationen und Beratung zu den Produkten und Dienstleistungen des Kundenservicecenters, die Analyse von Kundenanliegen und das Suchen von passenden Lösungen gehören zu deinen täglichen Aufgaben.
Deine Sprachgewandtheit ist gefordert und wird gefördert, denn du kommunizierst auf verschiedenen Kanälen in der lokalen Landessprache und einer weiteren Landessprache oder Englisch.

Diese Eigenschaften zeichnen dich als Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ aus:

- Du bist offen, freundlich und einfühlsam
- Du kannst dich rasch an neue Situationen anpassen
- Du erkennst Wünsche, Bedürfnisse und Probleme und es macht dir Spass nach bestmöglichen Lösungen zu suchen
- Du arbeitest gerne auf verschiedenen Kommunikationskanälen (Telefon, Mail, Social Media, Chat)
- Du bist ein Sprach- und Kommunikationstalent, mündlich und schriftlich
- Du bist effizient und belastbar
- Du bewegst dich gerne einem dynamischen Umfeld, das geprägt ist vom technologischen Fortschritt

Ausbildungsdauer: 3 Jahre

Als **Fachfrau / Fachmann Kundendialog EFZ** wirst du in den Berufskenntnissen, im Betrieb und in den überbetrieblichen Kursen (üK) in den folgenden **Handlungskompetenzbereichen** ausgebildet:

a. **Vorbereiten auf Kundendialoge**
b. **Führen von Kundendialogen**
c. **Gestalten von Kundenbeziehungen**
d. **Optimieren von Kundendialogen**

Ausbildung Sprachkompetenz: das angestrebte Sprachniveau in der zweiten Landessprache oder in Englisch ist für die mündliche Kommunikation auf **B1+** und für die schriftliche Kommunikation auf **A2+** festgelegt.

Unterricht an der Berufsfachschule:
1. Lehrjahr: 2 Tage pro Woche / 2. Lehrjahr: 1 Tag pro Woche / 3. Lehrjahr: 1 Tag pro Woche
Optional: Abschluss der Berufsmatura während der Grundbildung (Start im 2. Ausbildungsjahr)

Unterricht überbetriebliche Kurse, Total 16 Tage:
1. Lehrjahr: 5 Tage / 2. Lehrjahr: 7 Tage / 3. Lehrjahr: 4 Tage

Unter www.auris.swiss findest du weitere Informationen zum Beruf Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ.