

## Servicekraft für Dialogmarketing – der heiße Draht zu den Kunden

M 2

Du hast sicherlich schon einmal mit einer Hotline telefoniert oder im Internet in einem Firmenchat Fragen gestellt. In diesen Callcentern sitzen ausgebildete Servicefachkräfte für Dialogmarketing, die Produkte verkaufen oder Anfragen, Aufträge oder Reklamationen bearbeiten. Diese Callcenter werden immer wichtiger, da viele Unternehmen immer weniger Verkauf- oder Beratungsläden besitzen. Sie tätigen ihre Geschäfte stattdessen überwiegend per Telefon und E-Mail. Darum ist es so wichtig, dass hier ausgebildete Fachkräfte sitzen.



Foto: Peer Images/E+

**Aufgabe 1:** Lies den Text alleine und erstelle Fragen zum Text (mit einer Antwort!). Tausche die Fragen mit deinem/deiner Panknachbarn/Panknachbarin.

**Aufgabe 2:** Fülle die Lücken im Text mit den passenden Wörtern aus: Mathematik, Betrieb, Schrift, zwei, internationalen, Kaufmann

### Ausbildung

Für diese Ausbildung solltest du einen Mittelschul- / Hauptschulabschluss haben. Die Ausbildung dauert lediglich \_\_\_\_ Jahre. Du wirst dabei im \_\_\_\_ und in der Berufsschule ausgebildet. Der Berufsschulunterricht kann entweder an ein bis zwei Tagen die Woche oder im Block stattfinden. Wichtiger Bestandteil deines Stundenplans in der Berufsschule ist \_\_\_\_\_. Eine einwandfreie Beherrschung der deutschen Sprache in \_\_\_\_\_ und Sprache ist sehr wichtig. Um auch mit \_\_\_\_\_ Kunden zu kommunizieren, steht auch Englisch auf dem Stundenplan. Auch werden deine Gesprächsführungstechniken gelehrt. Mit guten Leistungen kannst du noch die Ausbildung verlängern und eine Ausbildung zum \_\_\_\_\_ für Dialogmarketing machen.

**Aufgabe 3:** Kreuze die richtigen Antworten an!

Als Servicefachkraft für Dialogmarketing solltest du ...

<input type="checkbox"/>	gern mit anderen Menschen reden.
<input type="checkbox"/>	unfreundlich sein
<input type="checkbox"/>	die deutsche Rechtschreibung beherrschen.
<input type="checkbox"/>	genau und sorgfältig arbeiten.
<input type="checkbox"/>	über Verhandlungsgeschick verfügen.
<input type="checkbox"/>	flexibel sein.
<input type="checkbox"/>	gerne alleine arbeiten.
<input type="checkbox"/>	geduldig sein.
<input type="checkbox"/>	dich gut konzentrieren können.

### Aufgabe für die schnellen Schüler

Warum ist es so wichtig, dass im Callcenter gut ausgebildete Fachkräfte sitzen?

## Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r – **M 4** mehr als nur Medikamente verkaufen

Als pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r, kurz PKA, bist du die Schnittstelle zwischen Büro und Verkaufsraum.

### Aufgabenbereiche

Du kümmerst dich um die Verfügbarkeit von Medikamenten in Apotheken und Drogerien und bestellst die fehlenden Arzneimittel. Auch gehört die richtige Lagerung zu deinen Aufgaben. Du arbeitest aber auch im Büro, z. B. erledigst du die Buchhaltung. Im Verkauf berätst du Kunden über frei verkäufliche Arzneimittel, aber auch bez. Kosmetika. Es kann auch sein, dass du bei der Herstellung von Medikamenten mithilfst. Arbeitsplätze z. B. in Apotheken, in der Pharmaindustrie oder auch bei Krankenkassen.

**Aufgabe 1:** Lies den Text gründlich und erstelle ein Cluster zu den Tätigkeiten eines PKAs.

### Voraussetzungen

Als Schulabschluss solltest du mindestens über einen Hauptschulabschluss verfügen. Kenntnisse in Chemie sind nicht Pflicht, aber gerne gesehen. Dies gilt auch für gute Mathe- und Deutschkenntnisse. Am wichtigsten ist, dass du ein großes Interesse und Neugierde mitbringst. Das Arbeiten mit Arzneimitteln umgeht, sind Verantwortung und Gefahrenbewusstsein und eine genaue, sorgfältige Arbeitsweise unabdingbar. Du solltest aber auch gern mit Menschen umgehen, da du ja die Kunden berätst.



Foto: David Humphrey/  
fotolia.com

**Aufgabe 2:** Schreibe die Voraussetzungen für den Beruf auf.

### Ausbildung

Die Ausbildung dauert drei Jahre. Du wirst dabei im Betrieb und in der Berufsschule ausgebildet. Es kann auch sein, dass du auch mal am Samstag arbeiten musst. Nach der Ausbildung und mit guten Leistungen kannst du dich weiterbilden zum Handelsfachwirt oder Handelsbetriebswirt.

### Aufgaben für die schnellen Schülerinnen und Schüler

Was ist pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r ein Ausbildungsberuf für dich? Erstelle eine Tabelle mit Vor- und Nachteilen.

## Kaufmann/Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen

M 5

Du hast sicherlich im Internet auch schon Waren bestellt. Die Organisation dieser Dienstleistungen ist die Aufgabe eines/einer Kaufmanns/Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen. Diese Branche wächst stetig – also ein Beruf mit Zukunft.

E+  
andres/E+

### Tätigkeiten

Du informierst deine Kunden über Dienstleistungen wie Paketversand, Adressierservice, Retourenbearbeitung oder Sendungsverfolgung. Du erstellst auch die Frachtberechnungsvorschriften. Außerdem erstellst du Angebote und nimmst die Aufträge telefonisch oder per E-Mail entgegen. Nach diesen Tätigkeiten kümmerst du dich u. a. um den Personaleinsatz und planst die Fahrtrassen der Fahrer.

### Voraussetzungen

Das „A und O“ dieses Berufs ist Kundenorientierung – dein Auftraggeber, der Versender und der Paketempfänger müssen zufrieden sein. Das heißt du solltest über Einfühlungsvermögen verfügen und Freude am Kontakt mit Menschen haben. Du solltest Spaß am Umgang mit Zahlen haben und bei Stress einen kühlen Kopf bewahren. Weiter sollte dir Organisieren und Planen leicht von der Hand gehen. Als Schulabschluss benötigst du mindestens einen Hauptschulabschluss.

### Ausbildung

Die Ausbildung dauert drei Jahre. Du wirst dabei im Betrieb und in der Berufsschule ausgebildet. In der Berufsschule bekommst du u. a. rechtliches Wissen vermittelt. Auch steht Buchführung oder Rechnungswesen auf dem Stundenplan. Ganz wichtig ist auch die Kommunikation mit den Kunden. Im Betrieb lernst du dies anzuwenden. Hier wirst du auch in die Software eingeweiht. Da dies meist größere Lehrbetriebe sind, gibt es hier oft interne Ausbildungen, die speziell für Auszubildende zugeschnitten sind. Wenn du willst, kannst du deine Ausbildung um die Zusatzqualifikation „Fremdsprache für kaufmännische Auszubildende“ erweitern.

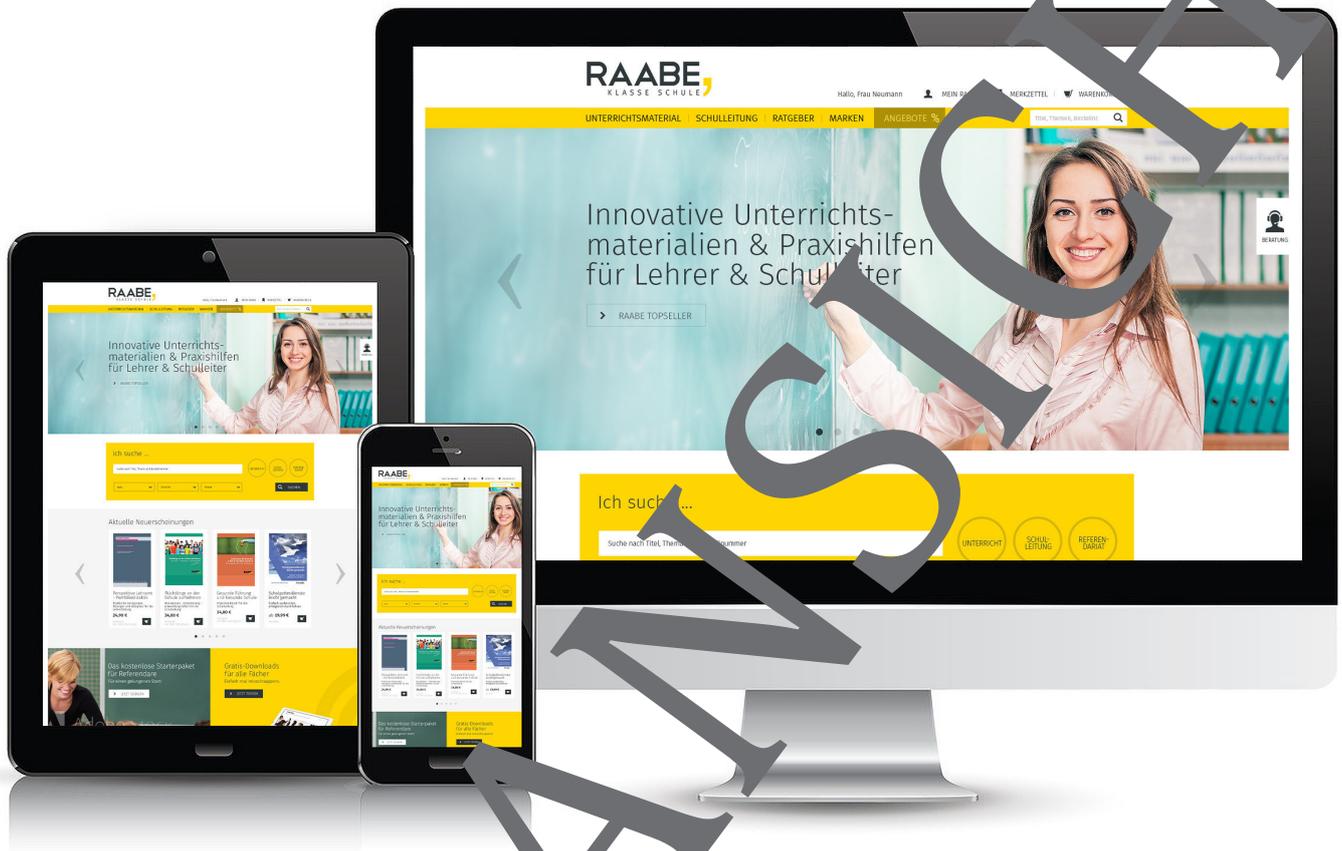
**Aufgabe 1:** Lies den Text gründlich und markiere die wichtigsten Punkte. Zeichne ein Paketauto und schreibe

- die Tätigkeiten in den Laderaum,
- die Voraussetzungen in die Reifen und
- die Ausbildung ins Führerhaus.

### Aufgabe für die schnellen Schülerinnen und Schüler

Warum ist das Zurückschicken von Retouren, das zwar sehr praktisch für die Kunden ist, auch mit Problemen verbunden?

## Der RAABE Webshop: Schnell, übersichtlich, sicher!



### Wir bieten Ihnen:



Schnelle und intuitive Produktsuche



Übersichtliches Kundenkonto



Komfortable Nutzung über  
Computer, Tablet und Smartphone



Höhere Sicherheit durch  
SSL-Verschlüsselung

**Mehr unter: [www.raabe.de](http://www.raabe.de)**