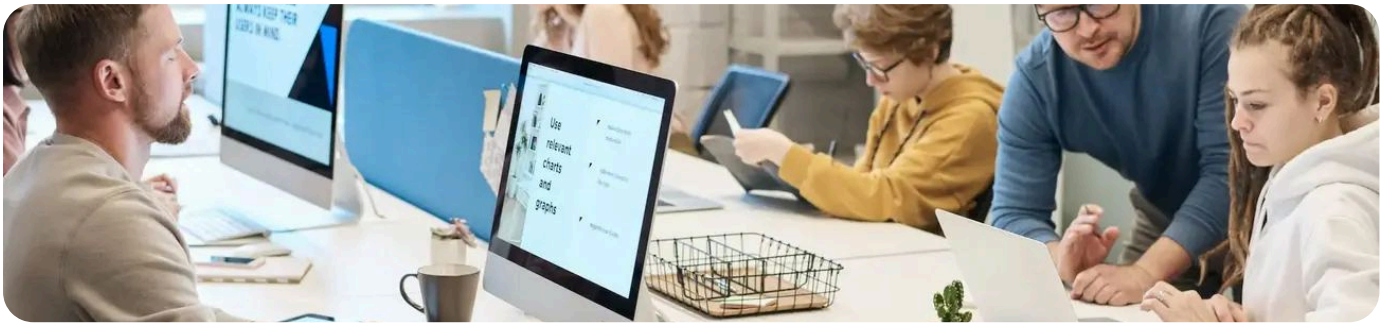


AUSBILDUNG · DU BIST DER DIREKTE DRAHT ZUR KUNDSCHAFT

Kaufmann/frau Dialogmarketing

Du findest immer die richtigen Worte? Dann könnte die Ausbildung zum/zur Kaufmann/-frau für Dialogmarketing zu dir passen. Du bist der direkte Draht zwischen einem Unternehmen und seinen Kund/innen. Du sprichst Menschen gezielt an, baust Kundenbeziehungen auf und vermittelst Produkte und Dienstleistungen. Das läuft per Telefon, E-Mail, Chat oder in den sozialen Medien. Dafür brauchst du Kommunikationsstärke, Einfühlungsvermögen und Organisationstalent. Hier erfährst du, was du in diesem Beruf machst, wie die Ausbildung abläuft, was du mitbringen solltest und welche Wege dir danach offenstehen.

3 Jahre
Dauer

dual, Kaufmännische Berufe
Ausbildung

1.400 € bis 1.496 €
1. Jahr

keine Vorgabe
Schulabschluss

B2 bis C1
Deutsch empfohlen

PASST DAS ZU MIR?

Mit welchem Abschluss starten andere?

So verteilten sich zuletzt die neuen Azubis.

Erster Schulabschluss (ESA)	12 %
Mittlerer Schulabschluss (MSA)	56 %
Abitur / Fachabitur	30 %

Wie gut muss mein Deutsch sein?

B2 bis C1

Für kaufmännische und pädagogische Berufe empfiehlt die Bundesagentur für Arbeit B2 bis C1.

Was macht ein/e Kaufmann/-frau für Dialogmarketing?

Du bist Kommunikator/in, Verkäufer/in, Berater/in und Problemlöser/in in einer Person. Du hast jeden Tag viel Kontakt mit Kund/innen. Das sind deine wichtigsten Aufgaben:

Welche Aufgaben hast du im Arbeitsalltag?

Mit Kund/innen sprechen
Du berätst am Telefon, beantwortest Anfragen per E-Mail oder Chat und sprichst Menschen in Social Media an.

Beraten und verkaufen
Du gehst auf die Wünsche der Kund/innen ein, machst passende Angebote und schließt Verträge ab.

Probleme lösen
Du bearbeitest Anfragen und Beschwerden so, dass die Kund/innen zufrieden sind.

Kampagnen unterstützen
Du hilfst bei Newslettern, Mailings und Telefonaktionen für bestimmte Zielgruppen.

Feedback sammeln
Du dokumentierst, was Kund/innen sagen. Das hilft bei Produktentwicklung und Marketing.

Daten pflegen
Du erfasst Kundendaten in CRM-Systemen. Gute Daten sind die Basis für gezieltes Marketing.

Qualität sichern
Du achtest auf Standards im Kundendialog und gibst Feedback zu Abläufen und Gesprächsleitfäden.

Regeln einhalten
Du beachtest Datenschutz, Wettbewerbsrecht und die Regeln für Telefonwerbung.

Wo arbeitest du als Kaufmann/-frau für Dialogmarketing?

Dein Arbeitsplatz ist vielseitig. Du arbeitest in Call- und Servicecentern, zum Beispiel für Telekommunikation, Banken, Versicherungen oder Versandhandel. Auch Dialogmarketing-Agenturen, Marketingabteilungen und der Kundenservice großer Unternehmen brauchen dich. Überall sorgst du dafür, dass sich Kund/innen gut aufgehoben fühlen.

Wie läuft die Ausbildung zum/zur Kaufmann/-frau für Dialogmarketing ab?

Wie lange dauert die Ausbildung?

Was lernst du in Betrieb und Berufsschule?

Die Ausbildung ist dual und dauert in der Regel 3 Jahre. Im Betrieb lernst du direkt im Kundendialog, in der Gesprächsführung und mit Kundendatenbanken. In der Berufsschule geht es um Kommunikation, Marketing, betriebliche Abläufe und Recht.

Das lernst du unter anderem:

Dialogmarketing
Inbound, Outbound, schriftlich und digital

Gesprächsführung
Gesprächstechniken, Verhandeln, aktives Zuhören und Umgang mit schwierigen Situationen

Marketing
Ziele, Instrumente, Zielgruppen und kundenorientierte Botschaften

Technik
Callcenter-Software, CRM-Systeme, E-Mail und Chat-Tools

Recht
Datenschutz nach DSGVO, Wettbewerbsrecht und Vertragsrecht

Kaufmännische Steuerung
Angebote, Rechnungen, Datenerfassung und Erfolgskontrolle von Kampagnen

Produktwissen
die Produkte und Dienstleistungen deines Betriebs

Qualität
gute Kundenkontakte sichern und verbessern

Projektmanagement
Grundlagen für Dialogmarketing-Projekte

Welche Voraussetzungen brauchst du als Kaufmann/-frau für Dialogmarketing?

Was solltest du mitbringen?

- einen guten Hauptschulabschluss oder einen mittleren Schulabschluss
- gute Deutschkenntnisse und PC-Grundkenntnisse
- Freude am Sprechen und am Kontakt mit Menschen
- ein freundliches, offenes Auftreten
- Einfühlungsvermögen und Geduld
- eine sorgfältige Arbeitsweise bei der Datenerfassung
- Stressresistenz, auch wenn viele Anrufe kommen
- Verhandlungsgeschick und Überzeugungskraft
- Teamfähigkeit und Flexibilität, denn Schichtdienst kann vorkommen

Was verdienst du in der Ausbildung?

Wie viel verdienst du in jedem Ausbildungsjahr?

AUSBILDUNGSJAHR	PRO MONAT (BRUTTO)
1. Ausbildungsjahr	**1.400 € bis 1.496 €**
2. Ausbildungsjahr	**1.470 € bis 1.558 €**
3. Ausbildungsjahr	**1.550 € bis 1.620 €**

Je nach Bundesland, Branche und Tarif unterschiedlich.

Passt die Ausbildung zum/zur Kaufmann/-frau für Dialogmarketing zu dir?

Du hast Spaß am Kontakt mit Menschen? Das spricht für die Ausbildung:

Nah an den Kund/innen
Du berätst, verkaufst und gewinnst neue Kund/innen.

Menschenkenntnis zählt
Du verstehst, was andere brauchen, und hilfst ihnen weiter.

Viele Branchen
Du kannst im Handel, in der Industrie oder bei Dienstleistern arbeiten.

Aufstieg
Du hast gute Aufstiegsmöglichkeiten und kannst dich spezialisieren.

VOM HOBBY ZUM BERUF

Welche Hobbys passen zur Ausbildung als Kaufmann/frau Dialogmarketing?

Was du als Kaufmann/frau Dialogmarketing jeden Tag machst, kennst du vielleicht schon aus deiner Freizeit. Wer im Nebenjob beim Bäcker freundlich bleibt, auch wenn die Schlange lang wird, zeigt Betrieben Geduld und Belastbarkeit. Wer Nachhilfe gibt oder als Streitschlichter/in zuhört, beweist Einfühlungsvermögen, und genau das zählt am Telefon und im Chat. Wenn du lieber direkt im Kundenservice startest, schau dir **Servicefachkraft Dialogmarketing** an. Für Werbung und Kampagnen passt **Kaufmann/frau Marketingkommunikation**.

AUS DIESEM BERUFSPROFIL ABGELEITET

Passt gut, wenn du gern …

- ✓ im Nebenjob beim Bäcker Kund/innen bedienst — Freundlichkeit
- ✓ Nachhilfe gibst und Dinge geduldig erklärst — Geduld
- ✓ als Streitschlichter/in zwischen anderen vermittelst — Einfühlungsvermögen
- ✓ beim Schulfest Lose oder Kuchen verkaufst — Überzeugungskraft
- ✓ im Volleyballteam auch nach Niederlagen weiterkämpfst — Belastbarkeit

Im Kästchen: Das lesen Ausbildungsbetriebe daraus, wenn das Hobby in deiner Bewerbung steht.

Wo findest du Ausbildungsbetriebe in deiner Nähe?

WIE HÄUFIG?

rund 240

Betriebe bilden aus

Platz 81 von 340 Berufen.

PLAN B IM SELBEN BETRIEB

Fast jeder 3. Betrieb

bildet auch Fachinformatiker/in aus.

Fast jeder 3. bildet auch Kaufmann/frau Büromanagement aus.

WO?

Nordrhein-Westfalen	50
Bayern	50
Baden-Württemberg	30

Die meisten Betriebe: Frankfurt am Main, Berlin, München

UM DIE ECKE

Wer bildet bei dir aus?

Scannen und Ausbildungsbetriebe in deiner Nähe finden.

Welche Karriere ist nach der Ausbildung möglich?

Direkte und persönliche Kanäle werden für die Kundenbindung immer wichtiger. Kaufleute für Dialogmarketing sind deshalb gefragt. Hier kannst du arbeiten:

- in Call- und Servicecentern, Inbound und Outbound
- im Kundenservice von Handel, Telekommunikation, Energie, Banken und Versicherungen
- bei Dialog- und Direktmarketing-Agenturen
- im Beschwerdemanagement
- im Social Media Community Management
- im Vertriebsinnendienst

Welche Weiterbildungen gibt es?

So kannst du dich weiterentwickeln:

Fachwirt/in für Dialogmarketing
Du vertiefst Strategie, Kampagnenmanagement und Recht und übernimmst Führungsaufgaben.

Spezialisierung
zum Beispiel Online-Kundenservice, Social Media, Outbound-Sales, technischer Support oder Beschwerdemanagement

Ausbilder/in
Du gibst dein Wissen an den Nachwuchs weiter.

Studium
Mit Hochschulzugangsberechtigung kannst du zum Beispiel Marketing, Kommunikationswissenschaften oder Wirtschaftspsychologie studieren.

Betriebswirt/in
zum Beispiel mit Schwerpunkt Marketing oder Customer Relationship Management

Coach oder Trainer/in
Du bringst anderen gute Gesprächsführung bei.

Teamleiter/in oder Qualitätsmanager/in
Mit Berufserfahrung übernimmst du Verantwortung für Teams oder die Servicequalität.

KURZ GESAGT

Fazit: Kommunikationsprofi im Kundenservice

Als Kaufmann/-frau für Dialogmarketing verbindest du Kommunikationsstärke, Serviceorientierung und Einfühlungsvermögen. Du baust Beziehungen zu Kund/innen auf und pflegst sie. Die Ausbildung ist dual und dauert in der Regel 3 Jahre. Danach kannst du Fachwirt/in werden, dich spezialisieren oder studieren.

Lust auf Kundenkontakt? Finde auf dein-ausbildungsplatz.de einen Ausbildungsbetrieb in deiner Nähe.

Mehr Ausbildungsberufe aus diesem Bereich findest du unter Kaufmännische Berufe.



Heiko Wohlgemuth
Gründer von karrieremag.de
„Kein Ausbildungsplatz in Deutschland soll unbesetzt bleiben."

Betriebe in deiner Nähe
Ausbildungsbetriebe direkt um die Ecke finden.
dein-ausbildungsplatz.de

Das ganze Profil online
Mit verwandten Berufen und Bewerbungstipps.
karrieremag.de

Stand: 12.10.2026 · Quellen: dein-ausbildungsplatz.de, BERUFENET der Bundesagentur für Arbeit, Tarifinformationen von Bund und Ländern (u. a. BMAS, WSI-Tarifarchiv). Inhalte: karrieremag.de