

AUSBILDUNG · DEIN DRAHT ZU DEN KUND/INNEN

Servicefachkraft Dialogmarketing

Du redest gern mit Menschen und hilfst ihnen weiter? Dann passt die Ausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing vielleicht zu dir. Du bist Ansprechpartner/in für Kund/innen eines Unternehmens. Du beantwortest Fragen, erklärst Produkte und kümmerst dich um Probleme. Das machst du am Telefon, per E-Mail oder im Chat. Mit deiner Art sorgst du dafür, dass Kund/innen zufrieden sind und gern wiederkommen. Hier erfährst du, was du als Servicefachkraft für Dialogmarketing machst, wie die Ausbildung abläuft, was du mitbringen solltest und welche Wege dir danach offenstehen.

2 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)	15 %
Mittlerer Schulabschluss (MSA)	58 %
Abitur / Fachabitur	18 %

Wie gut muss mein Deutsch sein?

B2 bis C1

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

DER BERUF IM WANDEL DER ZEIT

Wie sagt man noch zu dem Beruf?

Im Alltag sagt man auch: Callcenter-Agent/in

Was macht eine Servicefachkraft für Dialogmarketing?

Du bist Expert/in für Kommunikation und Kundenbetreuung. Das sind deine wichtigsten Aufgaben:

Welche Aufgaben hast du im Arbeitsalltag?

Kundenbetreuung
Du bist die erste Ansprechperson und kümmerst dich um Anliegen, Fragen und Probleme.

E-Mails
Du beantwortest Anfragen schriftlich und formulierst klar und professionell.

Verkauf
In manchen Fällen unterstützt du den Verkauf und überzeugst Kund/innen von Produkten oder Dienstleistungen.

Telefonische Beratung
Du gibst Informationen, erklärst Produkte und reagierst auf Anfragen.

Beschwerden
Wenn etwas schiefläuft, suchst du nach einer Lösung, mit der Kund/innen zufrieden sind.

Marktforschung
Du sammelst Feedback von Kund/innen und wertest es aus.

Warum ist der Beruf so wichtig?

Für Unternehmen sind gute Beziehungen zu ihren Kund/innen entscheidend. Als Servicefachkraft für Dialogmarketing pflegst du diese Beziehungen. Du hörst zu, verstehst, was jemand braucht, und kümmerst dich darum. So sorgst du für positive Erfahrungen. Zufriedene Kund/innen bleiben einem Unternehmen treu.

Wie läuft die Ausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing ab?

Wie lange dauert die Ausbildung?

Die Ausbildung dauert 2 Jahre und ist in der Regel dual. Du sammelst Praxis in einem Unternehmen und lernst die Theorie in der Berufsschule.

Was lernst du in Betrieb und Berufsschule?

Das lernst du unter anderem:

Kundenberatung und Betreuung
Du nimmst Anfragen und Beschwerden entgegen, informierst über Produkte und Dienstleistungen und pflegst Kundenbeziehungen.

Datenpflege
Du erfasst und aktualisierst Kundendaten und wertest sie für Marketingzwecke aus.

Auftragsabwicklung
Du nimmst Aufträge an, bearbeitest sie, informierst über den Stand und kümmerst dich um Reklamationen.

Qualitätssicherung
Du misst die Zufriedenheit der Kund/innen und hilfst, Abläufe zu verbessern.

Welche Voraussetzungen brauchst du als Servicefachkraft Dialogmarketing?

Was solltest du mitbringen?

- Freude am Gespräch mit Menschen
- Einfühlungsvermögen und Geduld
- eine freundliche und klare Ausdrucksweise, mündlich und schriftlich
- Ruhe, auch wenn jemand verärgert ist
- Teamfähigkeit und Zuverlässigkeit
- sicheren Umgang mit dem Computer

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 €**

Je nach Bundesland, Branche und Tarif unterschiedlich.

Passt die Ausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing zu dir?

Du bist kommunikativ und hast ein gutes Gespür für Menschen? Das spricht für die Ausbildung:

Abwechslung
Du berätst und betreust Kund/innen am Telefon, per E-Mail oder Chat. Jeder Kontakt ist anders.

Helfen macht zufrieden
Du sorgst dafür, dass Menschen gute Erfahrungen mit einem Unternehmen machen.

Deine Stärken zählen
Du bist ständig im Austausch und setzt deine kommunikativen und sozialen Fähigkeiten ein.

Kurze Ausbildung
Nach zwei Jahren bist du fertig ausgebildet.

VOM HOBBY ZUM BERUF

Welche Hobbys passen zur Ausbildung als Servicefachkraft Dialogmarketing?

Was du als Servicefachkraft Dialogmarketing jeden Tag machst, kennst du vielleicht schon aus deiner Freizeit. Wer im Nebenjob an der Hotline oder im Laden Fragen beantwortet, im Gaming-Discord neuen Leuten freundlich hilft oder als Klassensprecher/in Beschwerden aufnimmt, zeigt Betrieben Geduld und Kommunikationsstärke. Wer dazu bei Streit ruhig bleibt und im Team Sport macht, beweist Gelassenheit und Teamgeist. Wenn dich mehr Verantwortung im Kundenservice reizt, schau dir **Kaufmann/frau Dialogmarketing** an. Für Onlineshops passt **Kaufmann/frau E-Commerce**.

AUS DIESEM BERUFSPROFIL ABGELEITET

Passt gut, wenn du gern …

- ✓ im Nebenjob Fragen von Kund/innen beantwortest — Freundlichkeit
- ✓ in einem Discord neuen Leuten geduldig hilfst — Geduld
- ✓ als Klassensprecher/in Beschwerden aufnimmst und klärst — Kommunikation
- ✓ bei Streit in der Gruppe ruhig bleibst — Gelassenheit
- ✓ Volleyball, Fußball oder Tanzen im Team machst — Teamgeist

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

Wo findest du Ausbildungsbetriebe in deiner Nähe?

WIE HÄUFIG?

rund 30

Betriebe bilden aus

Platz 202 von 340 Berufen.

PLAN B IM SELBEN BETRIEB

Fast jeder 2. Betrieb

bildet auch Kaufmann/frau Dialogmarketing aus.

Jeder 3. bildet auch Kaufmann/frau Büromanagement aus.

WO?

Nordrhein-Westfalen	10
Bayern	9
Hessen	3

Die meisten Betriebe: Köln, Gelsenkirchen, Kreis Segeberg

UM DIE ECKE

Wer bildet bei dir aus?

Scannen und Ausbildungsbetriebe in deiner Nähe finden.

Welche Karriere ist nach der Ausbildung möglich?

Im Kundenservice und in der Kundenkommunikation hast du viele Möglichkeiten. So kannst du dich weiterentwickeln:

Leitende Position
Mit Erfahrung und Weiterbildung übernimmst du Verantwortung für ein Team.

Customer Relationship Management
Du kümmerst dich um die gezielte Pflege von Kundenbeziehungen.

Social-Media-Management
Du betreust Kund/innen und Inhalte auf Social-Media-Kanälen.

KURZ GESAGT

Fazit: Kommunikation, die Kund/innen zufrieden macht

Als Servicefachkraft für Dialogmarketing bist du die Stimme eines Unternehmens. Du berätst, löst Probleme und stärkst die Beziehung zu den Kund/innen. Die Ausbildung dauert 2 Jahre und ist in der Regel dual. Danach kannst du dich spezialisieren oder in eine leitende Position aufsteigen.

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