

# Tätigkeitsprofil **KundenberaterIn Vertrieb**

## **Kompetenzen der Zukunft**

Versteht sich als Coach, beherrscht alle Beratungskanäle, koordiniert das gesamte Dienstleistungsspektrum, arbeitet in Netzwerken.

### **Fachkompetenz (Wissen)**

- Anforderungen des Datenschutzes und der Datensicherheit benennen (z. B. im Zusammenhang mit Social Media) und deren Bedeutung für die Branche erklären können
- Ganzheitliche Datenlage des Kunden identifizieren und dessen Bedarf analysieren können
- Breites Produktwissen abrufen können:
  - Produktwissen, Dienstleistungswelten
  - Vertriebskenntnisse (Vertriebswege kennen)
- Unterschiedliche Fachgebiete, Funktionen, Prozesse kennen und verstehen

### **Fachkompetenz (Fertigkeiten)**

- Intelligent in technischen Systemen agieren und neue Technologien anwenden können
- Automatisierte Prozesse (beispielsweise Fehlerursachen) verstehen, anwenden und überwachen können
- Datenschutzbestimmungen anwenden und Sensibilität verfügbarer Daten bewerten
- Kaufmännisches Verständnis haben, Auswirkungen auf Kennzahlen verstehen, Kenntnisse in Rechnungswesen haben
- Vertragswesen, rechtliche Grundlagen kennen
- „Verkaufskompetenz“

### **Sozialkompetenz**

- Serviceorientiert und beratungskompetent agieren
- Sich in den Kunden hinein versetzen können, Empathie vermitteln, Wertschätzung für den Kunden zeigen
- Kundenzentriert denken und handeln
- Ganzheitlich beraten (bspw. ohne Spartenbezug)
- Adäquat und situationsgerecht kommunizieren und argumentieren
- (Neue) Medien zur Kommunikation verantwortlich, situations- und zielgruppengerecht nutzen, um auf allen von Kunden gewünschten Kommunikationskanälen (per Telefon, im Chat, in sozialen Netzwerken, mit Videoberatung) angemessen zu kommunizieren
- Komplexe Vorgänge analysieren und verstehen, transparent und verständlich darstellen und argumentativ vertreten können

# Tätigkeitsprofil **KundenberaterIn Vertrieb**

## **Kompetenzen der Zukunft**

Versteht sich als Coach, beherrscht alle Beratungskanäle, koordiniert das gesamte Dienstleistungsspektrum, arbeitet in Netzwerken.

### Methodenkompetenz

- Instrumente der Informationsbeschaffung selbstständig und sachgerecht für die eigenständige Recherche anwenden können
- Vielfalt verfügbarer Informationen differenzieren, kritisch bewerten und situativ richtig einsetzen können
- Prozesse planen, umsetzen, überwachen und steuern
- Mit komplexen Sachverhalten umgehen
- Daten analysieren, auswerten und Zusammenhänge erkennen
- Probleme analysieren und lösen
- Spezifische und genau auf Kunden individuell zugeschnittene Lösungen entwickeln

### Personale Kompetenz

- Flexibel und mobil sein (gedanklich, zeitlich, räumlich)
- Bereit sein, sich zu verändern
- Zusammenhänge schnell erfassen
- Schnell und auch disruptiv eigene Entscheidungen treffen können, ggf. Regeln hinterfragen
- Feedback geben und zulassen
- Kreativ sein, neue Ideen entwickeln
- Motiviert sein
- Mutig und neugierig sein (auch auf neue technische Entwicklungen)
- Mit Stress umgehen können
- Eigene Weiterbildungsmöglichkeiten planen und sich weiterbilden
- Erzielte Ergebnisse reflektieren, ggfs. nach Lösungen suchen
- Selbstständig sein, Eigeninitiative und Eigenverantwortung zeigen