



Berufe im Dialogmarketing

Antragsgespräch 2026?

Simon Grupe, DIHK

Berufe im Dialogmarketing

Zeitplan einer möglichen Neuordnung:

- Abstimmung auf Arbeitgeberseite bis April 2026
- Abstimmung mit Ver.di möglicherweise 2026
- Antragsgespräch 2026/2027
- Verfahrensstart 2027
- Abschluss der inhaltlichen Arbeiten und Beschluss im BiBB HA 2027
- Erlass der Ausbildungsordnung Anfang 2028
- Inkrafttreten möglicherweise zum 1. August 2028

Angestrebte Änderungen u. a.: Berufsbezeichnungen, gestreckte Prüfung, SBBP, Rückfall- und Durchstiegsoption sowie Monoberufe ohne Differenzierung.

Idee Berufsbeschreibung 2-jähriger Beruf:

Fachkräfte für Dialogmanagement sind die ersten Ansprechpartner für Kunden. Sie kommunizieren über eine Vielzahl von Kanälen – von Medien wie Telefon und E-Mail bis hin zu digitalen Plattformen wie Live-Chat, Social Media Messaging, Co-Browse und der Nutzung von KI-Tools.

Im Inbound sind sie erster Ansprechpartner für Kunden, die selbst den Kontakt suchen. Sie lösen Anliegen, bearbeiten Aufträge und Reklamationen – und erkennen dabei auch Vertriebschancen, um Kunden gezielt zu beraten. Im Outbound agieren sie proaktiv, um neue Kunden zu gewinnen und bestehende Kundenbeziehungen zu stärken. Dies beinhaltet den Verkauf von Produkten und Dienstleistungen sowie die Durchführung von Kundenbefragungen.

Sie arbeiten in Projektaufträgen für interne und externe Kunden mit und nutzen dabei CRM-Systeme, um Kundendaten zu pflegen und zu analysieren. Zudem tragen sie aktiv zur Kundengewinnung, -betreuung und -bindung bei. Dabei sind sie kommunikativ und digital kompetent, um die verschiedenen Kanäle effektiv zu bedienen.

Berufe im Dialogmarketing

bisher:
Kaufleute für Dialogmarketing

Idee Berufsbeschreibung 3-jähriger Beruf:

Kaufleute für Dialogmanagement sind darüber hinaus die Organisatoren des Kundendialogs. Sie steuern und optimieren die Kommunikation zwischen Unternehmen und ihren Kunden. Zudem planen, konzipieren und kontrollieren sie Kampagnen und agile Projekte, um die Kundenkommunikation effizient und erfolgreich zu gestalten.

Sie wählen das passende Personal aus, schulen es und sorgen dafür, dass alle Abläufe reibungslos funktionieren. Sie gestalten Angebote, verhandeln Verträge und sind in den Vertrieb und das Marketing eingebunden. Außerdem analysieren sie Daten und steuern über Kennzahlen, um den Unternehmenserfolg sicherzustellen.

Berufe im Dialogmarketing

Idee Qualifikationskatalog I.:

Dienstleistungsangebot des Unternehmens analysieren, erklären und darstellen

Analoge, digitale und hybride Services, Self-Service-Portale, Plattformökonomie, datengestütztes Marketing, Multichannel- und Omnichannel, Customer Journey Management

Dialogprozesse kunden- und qualitätsorientiert planen, steuern und durchführen

Kunden durch Kommunikation betreuen, binden und gewinnen, Digitale und KI-gestützte Kommunikationskanäle, Social Media, rechtliche Vorgaben, Qualitätssicherung, Kundenbeziehungen im internationalen Marktumfeld, interkulturelle Kompetenz

Informations- und Kommunikationssysteme bedienen und nutzen

Branchenspezifische Kommunikationsanlagen und Software, Cloud-basierte und KI-gestützte Systeme, Automatisierung, Datenanalyse, Datenschutz und Datensicherheit)

Projektaufträge für interne und externe Kunden bearbeiten

Zielentwicklung, Planungsschritte, Soll-Ist-Vergleich, Teamarbeit und kollaboratives Arbeiten, Erfolgskontrolle durch KPIs

Berufe im Dialogmarketing

Idee Qualifikationskatalog II.:

Nur Kaufleute für Dialogmanagement (3. Ausbildungsjahr):

Personalprozesse in HR- und Fachabteilungen mitgestalten

Personalplanung, Personalbeschaffung, Personalentwicklung, Personal einführen und führen, Remote-Arbeit organisieren, Digitale HR-Tools nutzen

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle durchführen

(Daten und Kennzahlen ermitteln/analysieren, Kalkulation, Controlling)

Vertriebs- und Marketingmaßnahmen entwickeln und umsetzen

Marktanalyse, Marketingaktivitäten, Angebote erstellen und verhandeln, Digitale Vertriebswege und Social Media nutzen

Projekte und Prozesse agil und digital begleiten

Agile Methoden und Rollen, Digitale Werkzeuge zur Prozessorganisation und Automatisierung, Einsatz von KI-gestützten Prozessen, in einem dynamischen Umfeld Veränderungsprozesse und Innovation mitgestalten (veränderte Geschäftsmodelle, Abläufe, neue Prozesse und Tools)