



## VERTRIEB & KUNDENSERVICE – IM DIENSTE DER KUNDEN UND DER ENERGIEWENDE



### WAS MACHST DU DEN GANZEN TAG?

Du stehst Kund/innen für ihre Fragen und Anliegen zur Verfügung. Sie kommen z.B. zu dir, wenn sie sich ein neues Gerät anschaffen wollen. Du berätst sie, hilfst ihnen aber auch bei Problemen nach dem Kauf. Das Serviceteam fährt dann vor Ort, wenn du es losschickst. Du guckst aber auch, dass die gebrauchten Produkte immer auf Lager sind. Außerdem entscheidest du mit, wie viel die Anlage oder das Gerät kosten soll. Manchmal besuchst du auch potenzielle Kund/innen oder Messen.

### WAS HAT DAS MIT DER ENERGIEWENDE ZU TUN?

Oft muss man Leuten erst einmal klar machen, wie viel Energie durch einen neuen Heizkessel eingespart werden kann. Erst dann kommen sie auf die Idee, ihn zu kaufen. Die Energiewende rückt ein Stück näher, wenn z.B. immer mehr Leute durch die Arbeit der Vertriebsfachkräfte auf grünen Strom umsteigen. Angestellte im Kundenservice sorgen dann dafür, dass die Kund/innen zufrieden bleiben und weiter in Erneuerbare Energien und Energieeffizienz investieren.

### WAS MUSST DU KÖNNEN ODER LERNEN?

- › Service-Orientierung – die Kundin ist schließlich Königin
- › Die richtigen Worte finden – am Telefon und beim Termin vor Ort
- › Ahnung von Technik – du musst schließlich wissen, was du verkaufst
- › Mit Zahlen umgehen – denn letztlich geht es immer ums Geld

### WIE KOMME ICH ZUM BEISPIEL ZU DEM JOB?

-  Anlagenmechaniker/in für Sanitär, Heizungs- und Klimatechnik (Ausbildung)
-  Fachwirt/in Energie (Weiterbildung)
-  Wirtschaftswissenschaftler/in (Studium)



### WARUM GENAU DER JOB?

„Ich sehe meinen Job in der Kundenbetreuung als super Kombination aus Aufgaben in der Kommunikation mit Neu- und Bestandskunden sowie aus Sonderaufgaben, z. B. der Vertragsgestaltung. Dabei lerne ich im Bereich der Energiewirtschaft sehr viel dazu und unterstütze damit die Umsetzung der Energiewende.“

Alexandra Schellner, Kundenservice

gefördert von



gefördert von

Robert Bosch Stiftung

