

«Entscheidend ist die Freude an der jeweils anderen Sprache»

Fachleute Kundendialog nehmen am Telefon oder am Bildschirm Anliegen von Kundinnen und Kunden entgegen. Die Lernenden Fachleute Kundendialog bei der Post in zwei Sprachen. Berufsbildner Sandro Zeiter erklärt am Beispiel eines Teams bei PostFinance, wie die Lernenden die erforderliche Kompetenz in der jeweiligen Fremdsprache aufbauen.

ROLF MARTI

Die PostFinance AG bildet im Customer Center in Biel Fachleute Kundendialog aus. Was machen Fachleute Kundendialog?

Wenn sich Kundinnen und Kunden via Telefon oder per E-Mail bei uns melden, werden ihre Anliegen von Fachleuten Kundendialog entgegengenommen. Sie beantworten Fragen zu unseren Produkten und Dienstleistungen, erteilen Auskünfte zum Zahlungsverkehr, helfen bei Schwierigkeiten im Onlinebanking usw. Fachleute Kundendialog müssen kommunikativ sein und sich mündlich wie schriftlich gut ausdrücken können.

Bei PostFinance beraten die Lernenden nicht nur in ihrer Erstsprache in Französisch bzw. Deutsch. Haben bei Ihnen nur bilingue Jugendliche die Chance auf eine Lehrstelle?

Nein. Wir haben zurzeit zwölf Lernende, nur eine Lernende ist bilingue.

Entscheidend sind die Freude an der jeweils anderen Sprache und die Bereitschaft, sich auf das Wagnis einzulassen. Wir machen im Bewerbungsgespräch klar, dass bei uns beide Sprachen gesprochen werden.

Finden Sie genügend geeignete Kandidatinnen und Kandidaten für diese Form der Lehre?

Ja. Nur ein Kandidat hat bisher wegen der Zweisprachigkeit auf die Lehrstelle verzichtet. Einige Lernende sind zu Beginn aber skeptisch. Brauche ich das? Kann ich das? Im Verlauf der Lehre stellen sie jedoch fest, dass die Zweisprachigkeit eine Bereicherung ist. Bisher haben alle die Lehre erfolgreich abgeschlossen.

Wie bauen Sie die erforderliche Sprachkompetenz auf, um Kundinnen und Kunden professionell in einer Fremdsprache beraten zu können?

Im ersten Lehrjahr steht der Aufbau des Fachwissens im Vordergrund. Die Lernenden machen sich mit unseren Produkten und Dienstleistungen vertraut und führen erste Kundengespräche in ihrer Muttersprache. Parallel dazu lernen sie die Fachbegriffe in der Fremdsprache kennen. Ab dem zweiten Lehrjahr sind sie mit einer erfahrenen Lernenden bzw. einem erfahrenen Lernenden der jeweils anderen Sprache im Einsatz. Zuerst passiv, indem sie bei Anrufen zuhören, dann aktiv, wobei sie von der anderen Person gecoacht werden. So gewinnen sie allmählich Sicherheit.



«Im Verlauf der Lehre stellen die Lernenden fest, dass die Zweisprachigkeit eine Bereicherung ist», sagt Berufsbildner Sandro Zeiter.

Wie lange dauert es, bis die Lernenden selbstständig in der Fremdsprache Kundengespräche führen können?

Spätestens nach acht Wochen können alle Lernenden telefonische Anliegen der ersten Schwierigkeitsstufe

selbstständig bearbeiten – das sind Anfragen zum Kontostand oder zu den Zahlungsaufträgen. Anliegen der zweiten Schwierigkeitsstufe bearbeiten sie erst im dritten Lehrjahr, schriftliche Anliegen müssen sie in der Fremdsprache nicht beantworten.

Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ

Die berufliche Grundbildung «Fachfrau/Fachmann Kundendialog» dauert drei Jahre und schliesst mit einem eidgenössischen Fähigkeitszeugnis ab. Kommunikatives Talent, gute Umgangsformen und hohe Belastbarkeit sind wichtige Voraussetzungen für diesen Beruf. Weitere Informationen unter www.auris-verband.ch

Lehre bei der Post

Die Schweizerische Post bildet Lernende in 17 beruflichen Grundbildungen aus. Hinzu kommen Ausbildungsangebote für Absolventen/-innen einer Mittelschule sowie Angebote für Hochschuleinsteiger/-innen. Alles rund um die Lehre bei der Post unter www.post.ch/lehrstellen

Vor welchen spezifischen Herausforderungen stehen die Lernenden, wenn sie in der Fremdsprache beraten?

Zu Beginn braucht es Mut. Dann braucht es Konzentration. Pro Tag werden 60 bis 70 Gespräche geführt. Eine weitere Herausforderung besteht darin, Reklamationen in einer Fremdsprache zu bearbeiten. Das Gespräch mit verärgerten Kundinnen und Kunden benötigt psychologisches Geschick. Bei Bedarf ist aber immer eine erfahrene Fachperson zur Stelle, die das Gespräch übernehmen kann.

Absolvieren die Lernenden auch die Berufsfachschule zweisprachig?

Nein. Die französischsprachigen Lernenden gehen in Biel, die deutschsprachigen in Bern zur Schule. Die jeweilige Fremdsprache hat aber

mit zwei Lektionen pro Woche einen hohen Stellenwert. Darüber hinaus absolvieren die Lernenden in jedem Lehrjahr einen eintägigen überbetrieblichen Kurs in der Fremdsprache und im zweiten Lehrjahr eine Sozialwoche im anderen Sprachgebiet.

Unterstützen sich im Lehrbetrieb die Lernenden der beiden Sprachregionen gegenseitig?

Ja. Sie helfen einander bei den Schulaufgaben. Wir empfehlen diese Lernenden ausdrücklich. Sie wirken sich positiv auf die Schulnoten und die Teamkultur aus. Auch in den Pausen sitzen die Lernenden beider Sprachen zusammen.

Herausgeber
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Internetsite: www.be.ch/einsteiger
Newsletter: www.be.ch/berufsbildungsbrief
Kontakt: einsteiger@be.ch

Unterstützt durch:



Kanton Bern
Canton de Berne

biz
Berufsberatungs- und
Informationszentren



BEKB | BCBE



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun Svizra

Eidgenössisches Personalamt EPA



LINDENHOFGRUPPE