

Leiter des Technischen Kundendienstes/Service

Leiterin des Technischen Kundendienstes/Service

Maschinen

Elektrotechnik

Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service übernehmen Führungsfunktionen in Produktions- und Handelsunternehmen. Ihr Ziel ist es, Wünsche und Bedürfnisse der Kundschaft bestmöglich zu erfüllen.

Aufgaben



Kunden erwarten, dass ein gekauftes Produkt in einwandfreiem Zustand geliefert und installiert wird. Zudem erwarten sie bei auftretenden Störungen einen optimalen Service. Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service sind in Produktions- und Handelsunternehmen für die Serviceabteilung verantwortlich. Sie erarbeiten ein Servicekonzept, das mit den Leitlinien des Unternehmens übereinstimmt.

Gestützt auf die aktuelle Unternehmenspolitik erstellen Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service eine Bedarfs- und Auslastungsplanung sowie ein Ertrags- und Kostenbudget. Sie berücksichtigen dabei die Zusammenhänge innerhalb des Unternehmens: Sie wissen zum Beispiel, wie sich die einzelnen Bereiche Einkauf, Produktion, Marketing, Verkauf, Kundendienst und Administration gegenseitig beeinflussen. Sie kennen auch die grosse Bedeutung der Verfügbarkeit aller Ersatzteile. Die gesamte Ersatzteillogistik planen und bewirtschaften sie darum effizient.

Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service organisieren den Ablauf von Schadenmeldungen und Schadenannahmen. Sie arbeiten mit den entsprechenden Pikettdiensten und Serviceabteilungen zusammen. In diesem Zusammenhang befassen sie sich auch mit Service- und Wartungsverträgen sowie mit Details von Arbeits- und Werkverträgen.

Bei auftretenden Problemen suchen Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service nach passenden Lösungen. Insbesondere bei Kundenreklamationen oder Konflikten mit der Kundschaft ist es wichtig, die Situation richtig einzuschätzen und für alle Beteiligten eine stimmige Lösung zu finden. Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service müssen neue Marktbedürfnisse rechtzeitig erkennen, damit sie entsprechende Servicedienstleistungen gestalten und markttaugliche Preise berechnen können.

Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service führen ihre Mitarbeitenden. Sie sind verantwortlich für die Personal- und Einsatzplanung sowie die Qualifikation ihres Teams. Die Rekrutierung von neuen Angestellten für das Service-Team gehört ebenfalls zu ihren Aufgaben.

Arbeitsumgebung

Leiter/innen des Technischen Kundendienstes/Service arbeiten in Produktions- oder Handelsunternehmen. Dort führen sie meistens den technischen Kundendienst, eine Service- oder eine Montageabteilung. Sie haben auf dem Arbeitsmarkt gute Chancen.

Ausbildung

Die Ausbildung wird in der Regel berufsbegleitend in Form von Modulen gemacht. Die Zulassungsbedingungen für die Prüfung stehen in der Prüfungsordnung des SBFI.

Weiterbildung

Kurse und Seminare

Angebote von Fachschulen im fachtechnischen Bereich, in Betriebswirtschaft oder Personalführung

Höhere Fachschule

Studiengänge in verwandten Fachrichtungen, z. B. dipl. Prozesstechniker/in HF.

Fachhochschule

Bei entsprechender schulischer Vorbildung Studiengänge in verwandten Bereichen, z. B. Bachelor of Science (FH) in Wirtschaftsingenieurwesen oder in Betriebsökonomie bzw. in Business Administration

Ähnliche Berufe

Weitere Infos

Swissdoc Nummer

Weiterführende Links

Gesetzliche Grundlagen

<https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/68037?lang=de>