Konsumentenberater*in

BERUFSBESCHREIBUNG

Konsumentenberater*innen informieren und beraten Konsument*innen in allen Fragen vor und nach dem Kauf von Konsumgütern bzw. der Inanspruchnahme von Dienstleistungen. Sie erläutern Produkteigenschaften, Wartungsvorschriften, Service- und Garantiebedingungen und bieten juristische Beratung z. B. bei Kaufverträgen oder Reklamationen. Sie sind aber auch für Fragen bezüglich Mietrechtsangelegenheiten und Finanzdienstleistungen zuständig. Konsumentenberater*innen arbeiten mit modernen Informations- und Kommunikationssystemen in den Büros und Beratungsräumen von Konsumentenschutzorganisationen. Sie sind gemeinsam mit Berufskolleg*innen und verschiedenen Fach- und Assistenzkräften tätig und haben Kontakt zu Klient*innen, Jurist*innen, Journalist*innen usw.

Ausbildung

Für Konsumentenberater*innen gibt es keine geregelte Ausbildung. Die Berater*innen eignen sich die einschlägigen Kenntnisse im Rahmen einer speziellen betriebsinternen Ausbildung an. So werden einerseits ausgebildete Jurist*innen mit dem Konsumentenschutzgesetz näher vertraut gemacht, ebenso können aber Fachkräfte aus den unterschiedlichsten Bereichen, wie beispielweise Ernährung, Umwelt oder ehemalige Verkäufer*innen z. B. aus der Textil- oder Elektrobranche ihre Erfahrungen in die Beratung einbringen.

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Konsument*innen in verschiedenen Fragen vor und nach dem Kauf von Konsumgütern und Dienstleistungen informieren und beraten
- über preis- und qualitätsmäßig passende Produkte informieren
- über Pflegemöglichkeiten, Service- und Wartungsvorschriften aufklären
- bei Problemen, Reklamationen, Beschwerden juristischen Rat und Beistand geben
- wissenschaftliche Untersuchungen und Gutachten erstellen
- bei der Erstellung von ÖNORMEN mitwirken
- Öffentlichkeitsarbeit
- Testkäufe durchführen
- Qualität und Preise vergleichbarer Waren und Dienstleistungen prüfen und dokumentieren
- Produkte auf umwelt- und gesundheitsschädigende Inhaltsstoffe untersuchen lassen, über Alternativprodukte informieren
- wettbewerbswidrige Praktiken aufdecken und veröffentlichen

Anforderungen

- gute Stimme

- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- gute Allgemeinbildung
- gute Deutschkenntnisse
- wirtschaftliches Verständnis

- Argumentationsfähigkeit / Überzeugungsfähigkeit
- Durchsetzungsvermögen
- Einfühlungsvermögen
- Hilfsbereitschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Kritikfähigkeit
- Kund*innenorientierung
- Verhandlungsgeschick

- Aufmerksamkeit
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Geduld
- Rechtsbewusstsein
- Verschwiegenheit / Diskretion

- gepflegtes Erscheinungsbild

- interdisziplinäres Denken
- Organisationsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft