



Konsumentenberater*in

Weitere Informationen und Ausbildungsbetriebe unter <https://www.berufeerleben.at/berufe/767>

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 Hilfskräften tätig und haben Kontakt zu Klient*innen, Jurist*innen, Journalist*innen usw.

Anforderungen

Körperliche Anforderungen:

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

Sozialkompetenz:

- Argumentationsfähigkeit / Überzeugungsfähigkeit
- Durchsetzungsvermögen
- Einfühlungsvermögen
- Hilfsbereitschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Kritikfähigkeit

- Kund*innenorientierung
- Verhandlungsgeschick

Selbstkompetenz:

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

Weitere Anforderungen:

- gepflegtes Erscheinungsbild

Methodenkompetenz:

- interdisziplinäres Denken
- Organisationsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit

Tätigkeiten und Aufgaben

- 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