AGVS | UPSA
Auto Gewerbe Verband Schweiz
Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile

Ausbildungs- und Prüfungsbranche Automobil Sales

Lernzielkatalog überbetriebliche Kurse Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann EFZ

für die Handlungskompetenzbereiche

C: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskenntnissen
E: Gestalten von Einkaufserlebnissen

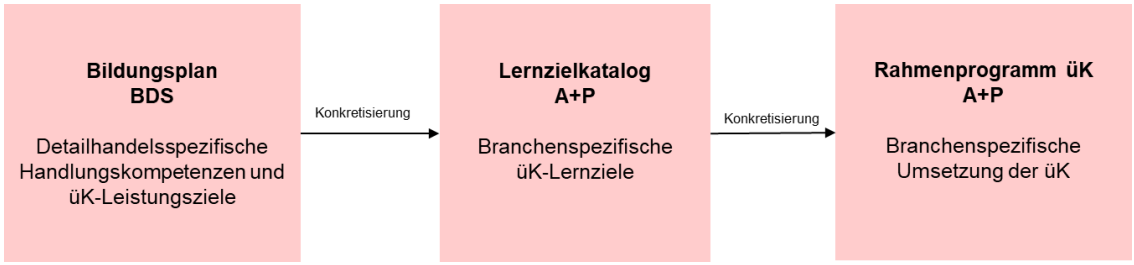
vom 12. Juni 2020

Gültig ab Grundbildungsbeginn 2022

1 Einleitung

Dieses Dokument basiert auf den Handlungskompetenzen und den Leistungszielen zu den überbetrieblichen Kursen (üK) im Bildungsplan Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ). Es übersetzt die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse aus dem Bildungsplan in branchenspezifische Lernziele. Diese Lernziele werden thematisch in Lernfelder strukturiert und sie bilden die Grundlage für das branchenspezifische üK-Rahmenprogramm sowie für die Drehbücher zu den einzelnen Kurseinheiten.

Auf der Grundlage von 1) Bildungsplan sowie 2) Lernzielkatalog und 3) Rahmenprogramm üK der Ausbildungs- und Prüfungsbranche (A+P) wird eine konsequente Handlungskompetenzorientierung der überbetrieblichen Kurse verfolgt (vgl. Abbildung).



1) Der **Bildungsplan** zeigt auf, welche Handlungskompetenzen am Ende der Grundbildung zu erreichen sind – unabhängig von der Ausbildungs- und Prüfungsbranche (vgl. zum üK die Handlungskompetenzbereiche C und E im Bildungsplan). Weiter nennt er die Leistungsziele, die am Lernort üK erfüllt werden müssen, um die jeweilige Handlungskompetenz zu erreichen. Dies sind die Grundlagen für die Gestaltung der überbetrieblichen Kurse.

Beispiel «Bildungsplan»:

Handlungskompetenz c1: **Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren** Die Detailhandelsfachleute führen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen ihrer Branche, ihres Betriebs sowie ihrer Mitbewerber/innen durch. Aus den gesammelten Informationen leiten sie Verkaufsargumente ab und beraten die Kund/innen umfassend.		
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c1.bt1 Sie recherchieren Informationen zu Produkten und Dienstleistungen ihrer Branche, ihres Betriebs und ihrer Mitbewerber/innen. (K3)	c1.bs1a Sie führen mithilfe der gängigen Quellen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen durch. (K3)	c1.ük1a Sie recherchieren Online- und Offline-Informationen zu Produkten, betriebsrelevanten Marken, Herstellern sowie weiteren aktuellen Themen der Branche. (K3)

2) Der **Lernzielkatalog** beinhaltet die branchenspezifische Konkretisierung der Leistungsziele aus dem Bildungsplan gegliedert in Lernfelder. Diese Lernfelder werden den Leistungszielen für die überbetrieblichen Kurse aus dem Bildungsplan zugeordnet. Damit wird die Verbindung zum Bildungsplan hergestellt. In der Summe aller Lernfelder müssen alle Leistungsziele des Bildungsplans abgedeckt werden. Es ist möglich, dass es zu Überschneidungen kommt und ein Leistungsziel aus dem Bildungsplan in mehreren Lernfeldern behandelt wird.

Beispiel «Lernzielkatalog» (branchenspezifisch):

Lernfeld 1: Überblick über die Branche Leistungsziele aus dem Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1b; c3.ük2a
Lernziel 1.1: Sie stellen die Ergebnisse ihrer Recherche zu den wichtigsten Produktkategorien der Branche «XY» grafisch dar. (K2)
usw.

3) Das branchenspezifische **üK-Rahmenprogramm** basiert auf den Lernzielen und regelt die Umsetzung in Form von üK-Blöcken, Tagen und Kursstunden (1 üK-Tag = 8 Kursstunden). Das Rahmenprogramm zeigt explizit auf, in welchem Lernfeld, an welcher Handlungskompetenz aus dem Bildungsplan im üK gearbeitet wird. Damit ist die Verbindung zum Lernzielkatalog und dem Bildungsplan dokumentiert.

2 Lernziele für die überbetrieblichen Kurse (Handlungskompetenzbereich C)

Lernfeld 1: Branchen- und Betriebskenntnisse Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1b; c1.ük2a
Lernziel 1.1: Sie beschreiben die Bedeutung von Reglementen und Mitarbeiterinformationen in der Branche Automobil Sales verständlich. (K2)
Lernziel 1.2: Sie stellen die Struktur ihres Verkaufsstützpunkts mittels Organigramm dar und zeigen ihre Rolle als Lernende/r sinnvoll auf. (K2)
Lernziel 1.3: Sie präsentieren einen umfassenden Überblick über die wichtigsten Produkte und Dienstleistungen der Branche Automobil Sales. (K2)
Lernziel 1.4: Sie recherchieren anhand eines Praxisbeispiels Informationen zur Branche Automobil Sales und zu den Herstellern und setzen gezielt die relevanten Kanäle ein. (K3)
Lernziel 1.5: Sie zählen die wichtigsten Meilensteine der Automobilgeschichte auf. (K1)
Lernziel 1.6: Sie stellen die Vielfalt der Detailhandelsbranchen grafisch dar und präsentieren die wichtigsten Aufgaben der Berufsverbände (OdA). (K2)
Lernziel 1.7: Sie beschreiben die Bedeutung der Branche Automobil Sales und zeigen die Wichtigkeit der Mobilität im Allgemeinen für die volkswirtschaftlichen Prozesse anschaulich auf. (K2)

Lernfeld 2: Produkt- und Dienstleistungskenntnisse Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1c; c1.ük3b; c1.ük4b
Lernziel 2.1: Sie beschreiben am Beispiel eines Fahrzeugverkaufs die gesetzliche Gewährleistungspflicht, die Garantiearten und Kulanzleistungen korrekt. (K2)
Lernziel 2.2: Sie recherchieren anhand eines Praxisbeispiels die gesetzlichen Richtlinien zur Umbereifung eines Fahrzeugs und erläutern diese korrekt. (K2)
Lernziel 2.3: Sie bearbeiten anhand von Beispielen qualifizierte Interessenten- und Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen korrekt. (K3)
Lernziel 2.4: Sie zeigen anhand eines Beispiels verständlich die Vor- und Nachteile der verschiedenen Antriebskonzepte und Kraftübertragungssysteme auf. (K3)
Lernziel 2.5: Sie zeigen an einem Beispiel im Zusammenhang mit Antriebskonzepten nötige Zusatzinvestitionen passend auf und erklären deren Nutzen (z.B. Heimladestation). (K3)
Lernziel 2.6: Sie zeigen anhand von Praxisbeispielen die im Fahrzeugverkauf relevanten gesetzlichen Vorgaben bezüglich Finanzierung nachvollziehbar auf (KKG, SchKG, OR). (K2)
Lernziel 2.7: Sie erläutern anhand eines Praxisbeispiels den Zulassungsprozess eines Fahrzeugs unter Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben korrekt. (K3)
Lernziel 2.8: Sie erläutern anhand von Beispielen die grundlegenden Faktoren des Fahrzeug-Lagermanagements. (K2)
Lernziel 2.9: Sie erläutern nachvollziehbar den Occasionsmanagement-Prozess in eigenen Worten. (K2)
Lernziel 2.10: Sie kalkulieren anhand von konkreten Beispielen Verkaufspreise von Gebrauchtwagen korrekt. (K3)

Lernziel 2.11: Sie zeigen anhand von Beispielen entsprechende Dienstleistungspakete (z.B. Garantieverlängerung) auf. (K2)
Lernziel 2.12: Sie zeigen anhand von Beispielen die Stärken und Schwächen ihrer Mitbewerber anschaulich auf. (K2)
Lernziel 2.13: Sie schildern anhand einer Story die Vorteile ihrer Marke oder Produkte überzeugend. (K2)

Lernfeld 3: Ökologie, Nachhaltigkeit und Recycling Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük4a; c2.ük1a
Lernziel 3.1: Sie erläutern anhand von Beispielen die wichtigsten gesetzlichen Bestimmungen und Schutzmassnahmen im Umgang mit Fahrzeugen und umweltgefährdenden Betriebsstoffen der Branche Automobil Sales korrekt. (K2)
Lernziel 3.2: Sie umschreiben die wichtigsten Vorgaben zur Entsorgung von gefährlichen oder gebrauchten Fahrzeugkomponenten korrekt. (K2)
Lernziel 3.3: Sie erläutern den Recycling-Kreislauf am Beispiel eines Fahrzeugs nachvollziehbar. (K2)
Lernziel 3.4: Sie erläutern anhand eines Beispiels die allgemeinen positiven Aspekte des Recyclings sinnvoll. (K2)
Lernziel 3.5: Sie erläutern anhand eines Beispiels das Finanzierungskonzept des Recyclings verständlich. (K2)
Lernziel 3.6: Sie erklären die Wirkung verschiedener Antriebskonzepte von Fahrzeugen auf die Umwelt und das Klima nachvollziehbar. (K2)

Lernfeld 4: Technologie und Technik Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük4a
Lernziel 4.1: Sie beschreiben die Aufgaben und Funktionen von Systemen und Bauteilen in aktuellen Fahrzeugen verständlich. (K2)
Lernziel 4.2: Sie zeigen schematisch den Kraftverlauf an Fahrzeugen von der Antriebquelle bis zum Rad verständlich auf. (K2)
Lernziel 4.3: Sie erläutern die Abmessungen und Bezeichnungen sowie die gesetzlichen Bestimmungen von Reifen und Felgen im Zusammenhang mit Umbereifungen von Fahrzeugen korrekt. (K2)
Lernziel 4.4: Sie deuten Kenngrössen von Akkumulatoren in Fahrzeugen verständlich. (K2)
Lernziel 4.5: Sie erklären die Vor- und Nachteile verschiedener aktueller Lichtsysteme von Fahrzeugen anschaulich. (K2)
Lernziel 4.6: Sie erklären anhand von Beispielen am Fahrzeug den Nutzen von Systemen aktiver und passiver Sicherheit korrekt. (K2)
Lernziel 4.7: Sie erklären den Kundennutzen aktueller Komfort-, Sicherheits- und Fahrassistenzsysteme verständlich. (K2)
Lernziel 4.8: Sie erläutern den Zusammenhang zwischen CO_2-Emissionen und den geltenden Zielwerten verständlich. (K2)

Lernziel 4.9: Sie erläutern die aktuellen Verbrauchs- und Emissionstestverfahren verständlich. (K2)
Lernziel 4.10: Sie interpretieren spezifische Kennzahlen verschiedener Antriebskonzepte korrekt. (K2)
Lernziel 4.11: Sie erläutern Möglichkeiten der Energiezufuhr zu Fahrzeugen fachkundig. (K2)

Lernfeld 5: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz Leistungsziele Bildungsplan: c2.ük1a
Lernziel 5.1: Sie setzen in einem Übungsbeispiel die Vorgaben des Arbeits- und Gesundheitsschutzes in der Branche Automobil Sales korrekt um. (K3)
Lernziel 5.2: Sie beurteilen Praxisbeispiele der Branche Automobil Sales in Bezug auf das Arbeitsgesetz und die Jugendarbeitsschutzverordnung korrekt. (K2)

Lernfeld 6: Beratung und Verkauf Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük2b; c1.ük3a; c2.ük1b c2.üK2a; c2.üK3a
Lernziel 6.1: Sie zeigen anhand von Beispielen der Branche Automobil Sales Dienstleistungen ihres Unternehmens auf und beschreiben deren Kundennutzen verständlich. (K2)
Lernziel 6.2: Sie stellen anhand eines Übungsbeispiels der Branche Automobil Sales ein Angebot für ein Fahrzeug oder eine Dienstleistung fachkundig zusammen. (K4)
Lernziel 6.3: Sie gestalten ein attraktives Kundenerlebnis in Zusammenhang mit einem Fahrzeugverkauf oder einer Mobilitätsdienstleistung. (K3)
Lernziel 6.4: Sie setzen in einem Kundengespräch (Rollenspiel) Verkaufshilfen der Branche Automobil Sales wirkungsvoll ein. (K2)
Lernziel 6.5: Sie erläutern fachkundig verschiedene Vor- und Nachteile der Finanzierungsmöglichkeiten von Fahrzeugen und Mobilitätsdienstleistungen und erstellen anhand von Praxisbeispielen entsprechende Angebote. (K3)
Lernziel 6.6: Sie erstellen anhand von Beispielen fachkundig Ankaufs- und Eintauschangebote von Fahrzeugen anhand eines branchenüblichen Prozesses. (K3)
Lernziel 6.7: Sie beschreiben verschiedene Zahlungsvarianten der Branche Automobil Sales und erläutern ihre Vor- und Nachteile korrekt. (K2)
Lernziel 6.8: Sie zeigen anhand von Beispielen die Möglichkeiten an Fahrzeugveredelungen, Tuning oder Sonderausstattungen eines Fahrzeugs bildhaft auf. (K2)
Lernziel 6.9: Sie erklären in einem Rollenspiel das System und die Zusammenhänge der Leasingfinanzierung eines Fahrzeugs verständlich. (K2)
Lernziel 6.10: Sie zeigen die Auswirkungen von unterschiedlich hohen Leasingzinsen richtig auf. (K2)
Lernziel 6.11: Sie berechnen anhand von Vorgaben Leasingangebote korrekt. (K3)
Lernziel 6.12: Sie überzeugen anhand von konkreten Beispielen glaubhaft als Botschafter und Botschafterinnen der Branche und der Unternehmung. (K3)
Lernziel 6.13: Sie wenden anhand eines Beispiels den branchenspezifischen Automobil-Verkaufsprozess von der Kontaktphase bis zur Nachbearbeitung korrekt an. (K3)

Lernfeld 7: Fahrzeugbestellung Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük4a
Lernziel 7.1: Sie beschreiben den Fahrzeugbeschaffungsprozess von der Bestellung bis zur Auslieferung anschaulich. (K2)
Lernziel 7.2: Sie umschreiben mögliche Lösungsansätze bei unerwarteten Vorkommnissen im Bestell- und Lieferprozess von Fahrzeugen. (K2)

Lernfeld 8: Branchenentwicklung und Trends Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük2b; c3.ük1a; c3.ük2a; c3.ük2b; c3.ük3a
Lernziel 8.1: Sie zeigen an Beispielen auf, wie sie sich zu den wirtschaftlichen Entwicklungen der Branche Automobil Sales auf dem Laufenden halten und welche sinnvollen Informationsquellen sie nutzen. (K2)
Lernziel 8.2: Sie erkennen anhand von Trends Veränderungen der Branche Automobil Sales und leiten daraus sinnvolle Massnahmen zur Umsetzung neuer Angebote ab. (K4)
Lernziel 8.3: Sie bewerten Megatrends, welche auf die Branche Automobil Sales konkrete Auswirkungen haben können. (K4)
Lernziel 8.4: Sie zeigen verschiedene Karrierewege im Verkauf verständlich auf und sind informiert über aktuelle Weiterbildungsangebote ihres Branchenverbands. (K2)
Lernziel 8.5: Sie recherchieren Trends zu den Themen Nachhaltigkeit und Energie und erklären die aktuellen Normen und Labels der Branche Sales verständlich. (K4)
Lernziel 8.6: Sie erkennen Trends im Mobilitätsverhalten der Gesellschaft und deren wesentlichen Auswirkungen in der Automobilbranche. (K4)
Lernziel 8.7: Sie zeigen anhand von Beispielen verschiedene Mobilitätsangebote im Automobilbereich kompetent auf und begründen deren Vor- und Nachteile. (K3)
Lernziel 8.8: Sie erkennen anhand von Kennzahlen und Statistiken Marktchancen und entwickeln attraktive Ideen oder Konzepte zur erfolgreichen Positionierung ihres Betriebs (z.B. Social Media). (K3)
Lernziel 8.9: Sie zeigen anhand von Beispielen auf, wie sie gewonnene Erkenntnisse aus Messebesuchen und Herstellerinformationen in ihrem Arbeitsalltag in der Branche Automobil Sales gezielt einbringen. (K3)
Lernziel 8.10: Sie recherchieren anhand von Beispielen aktuelle Produkte und Dienstleistungen von Mitbewerbern und vergleichen diese korrekt mit eigenen Angeboten. (K3)
Lernziel 8.11: Sie beschreiben anhand eines Praxisbeispiels grundlegend die besonderen Bedingungen zur Diskretion und Verschwiegenheit im Zusammenhang mit den Kunden- und Fahrzeugdaten (Datenschutz). (K2)

3 Lernziele für die überbetrieblichen Kurse (Handlungskompetenzbereich E)

Lernfeld 9: Kunden- und Verkaufsgespräche Leistungsziele Bildungsplan: e1.ük1a; e1.ük1b; e1.ük1c; e1.ük5a
Lernziel 9.1: Sie zeigen anhand eines Fahrzeugs oder einer Dienstleistung in einem Verkaufsgespräch den Nutzen, Varianten und Optionen verständlich auf. (K3)
Lernziel 9.2: Sie argumentieren anhand eines Praxisbeispiels bei Einwänden und Konfliktsituationen überzeugend und präsentieren plausible Lösungen. (K3)
Lernziel 9.3: Sie wenden fahrzeugrelevante Dokumente im Zusammenhang mit Ausrüstungsänderungen in einem Verkaufsgespräch korrekt an. (K3)
Lernziel 9.4: Sie bearbeiten anhand eines Beispiels eine anspruchsvolle Kundenanfrage, recherchieren Informationen und bringen die Erkenntnisse gewinnbringend ins Verkaufsgespräch ein. (K4)
Lernziel 9.5: Sie argumentieren in anspruchsvollen Verkaufsgesprächen gestützt auf ihre umfassenden Produkt- und Dienstleistungskenntnisse der Branche Automobil Sales sicher und präsentieren ihre Lösungen überzeugend. (K3)
Lernziel 9.6: Sie zeigen anhand eines Praxisbeispiels die Möglichkeiten einer Fahrzeugrücknahme korrekt auf. (K2)

Lernfeld 10: Erlebniswelten gestalten Leistungsziele Bildungsplan: e2.ük1a; e2.ük2a; e2.ük4a
Lernziel 10.1: Sie zeigen anhand von Beispielen die wichtigsten Erfolgsfaktoren in der Branche Automobil Sales für ein positives Kundenerlebnis auf. (K2)
Lernziel 10.2: Sie wenden an einem Übungsbeispiel die für den Kunden erlebbare Fahrzeugpräsentation und Dienstleistungen der Branche Automobil Sales attraktiv an. (K3)
Lernziel 10.3: Sie erstellen ein wirkungsvolles Konzept zur Präsentation von Fahrzeugen und Dienstleistungen auf den Sozialen Medien oder Onlineplattformen. (K3)
Lernziel 10.4: Sie umschreiben relevante Social-Media-Kanäle und Onlineplattformen für den Automobilbereich und zeigen deren Nutzen auf. (K3)
Lernziel 10.5: Sie wenden in einem Fahrzeugverkaufsgespräch (Rollenspiel) angemessene Massnahmen an, um Zusatzverkäufe zu generieren. (K3)
Lernziel 10.6: Sie präsentieren an Übungsbeispielen verschiedene Sonderausstattungen sowie Zubehörartikel attraktiv und überzeugen durch ihre Produkt- und Fachkenntnisse. (K3)
Lernziel 10.7: Sie analysieren anhand von Praxisbeispielen Fahrzeug-Verkaufsförderungsmassnahmen und beurteilen deren konkreten Nutzen. (K4)

Lernfeld 11: Events und Verkaufspromotionen gestalten Leistungsziele Bildungsplan: e3.ük1a; e3.ük1b; e3.ük5a
Lernziel 11.1: Sie zeigen anhand von Praxisbeispielen auf, welche Faktoren für die Gestaltung von branchenspezifischen Events oder Verkaufspromotionen in der Branche Automobil Sales relevant sind. (K2)
Lernziel 11.2: Sie erarbeiten anhand eines Beispiels ein überzeugendes Konzept für eine betriebsspezifische Ausstellung oder einen Event in der Branche Sales von der Idee bis zur Realisation unter Beachtung

der betrieblichen Vorgaben und Richtlinien. (K4)
Lernziel 11.3: Sie zeigen Möglichkeiten zur Überwachung der Resultate einer Verkaufspromotion in der Branche Automobil Sales auf und ergreifen bei Bedarf gezielte Massnahmen zur Optimierung der Ergebnisse. (K4)
Lernziel 11.4: Sie koordinieren anhand eines Ausstellungs-Konzepts der Branche Automobil Sales die Einsätze ihres Teams und definieren deren Aufgaben sinnvoll. (K4)

4 Erstellung und Genehmigung

Dieser Lernzielkatalog wurde durch die unterzeichnende Ausbildungs- und Prüfungsbranche erstellt und gestützt auf Art. 24, Abs. 4, Bst. B sowie Art. 25, Abs. 1 der Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann EFZ vom 18. Mai 2021 nach Stellungahme der Kommission für Berufsentwicklung und Qualität im Detailhandel von Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) genehmigt. Er bezieht sich auf den Bildungsplan vom 18. Mai 2021 über die berufliche Grundbildung für Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ).

Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Automobil Sales»

Bern, 15. Juni 2021

Zentralpräsident	Geschäftsleitung
Urs Wernli	Olivier Maeder

Bern, 12. Juni 2020

Bildung Detailhandel Schweiz (BDS)

Der Präsident	Der Geschäftsführer
René Graf	Sven Sievi