

# Lehrplan Automobil-Serviceberater/-in

## Modul 1 - Grundkenntnisse Kommunikation (Basismodul)

Dokument	Lehrplan Automobil-Serviceberater/-in Modul 1 – Grundkenntnisse Kommunikation (Basismodul)
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Übersicht der Ausbildungsmodule</li> <li>• Überblick - Lehrplan 1</li> <li>• Die Gestaltung der Lernfelder im Einzelnen</li> <li>• Beschrieb der zugehörigen Arbeitssituationen und Kompetenzdimensionen</li> </ul>
Dazugehörige Dokumente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empfohlene Lehrmittel AGVS</li> <li>• FIGAS Branchenspiegel</li> </ul>
Beruf	Automobil-Serviceberater/-in mit eidg. Fachausweis (Berufsprüfung) SBFI-Berufsnummer: 16844 / Prüfungsordnung vom 11.01.2021
Lehrplan genehmigt durch	Prüfungskommission Automobil-Serviceberater/-in   PK-ASB
Version	V.2.1
Ort, Datum	Bern, 15. April 2021

## Übersicht der Ausbildungsmodule - Automobil-Serviceberater/-in mit eidg. Fachausweis

Die Trägerschaft empfiehlt die Lernfelder in chronologischer Reihenfolge (Lernfeldnummer) und mit genanntem Umfang auszugestalten

	Modulnummer	Modulbezeichnung	Lernfeldnummer	Lernfeldbezeichnung	Präsenz-Lerneinheiten pro Lernfeld	Selbststudium Lerneinheiten pro Lernfeld	Total Lerneinheiten pro Lernfeld	Total Lerneinheiten pro Modul
Basismodule	1	Grundlagen der Kommunikation	1.1	Grundlagen der Kommunikation	32	16	48	54
			1.2	Gesprächsführungstechniken	4	2	6	
	2	Markt, Branche und Innovation	2.1	Markt- sowie Branchenkenntnisse und Unternehmensumfeld	40	10	50	70
			2.2	Innovationen und technologische Entwicklungen	16	4	20	
Hauptmodule	3	Selbstmanagement	3.1	Die Rolle des Schnittstellenmanagers	10	2	12	60
			3.2	Arbeitsprozesse und Arbeitsmethodik	10	2	12	
			3.3	Umgang mit den persönlichen Ressourcen	10	2	12	
			3.4	Persönliche Weiterentwicklung fördern	10	2	12	
			3.5	Veränderungsmanagement	10	2	12	
	4	Akquisition & Verkauf	4.1	Kundenbetreuung	12	3	15	40
			4.2	Verkauf und Offertwesen	12	3	15	
			4.3	Eventplanung	8	2	10	
	5	Kundenumgang	5.1	Kundenkontakt und -pflege	18	5	23	92
			5.2	Informationsprozees & Serviceprozess	18	5	23	
			5.3	Kundenberatung	18	5	23	
			5.4	Gespräche zielorientiert führen	18	5	23	
	6	After Sales Services & Koordination	6.1	After Sales Prozesse	32	8	40	110
			6.2	Schnittstelle zu Anspruchsgruppen & Partnerunternehmen	16	4	20	
6.3			Informationsmanagement & Auftragskoordination	24	6	30		
6.4			Zusammenarbeit mit verschiedenen Anspruchsgruppen	16	4	20		
Vernetzungsmodul	7	Vernetzungsmodul	7.1	Inhalte des Lehrplans schliessen und Lücken schliessen	8	4	40	40
			7.2	Inhalte praxisorientiert vernetzen	16	2	18	
			7.3	Berufsidentität und Handeln im Alltag reflektieren	8	2	10	
					366	100	466	Total Anzahl Lerneinheiten
					45.75	12.5	58.25	Total Anzahl Lerntage
							Ausgangslage:	* 1 Lerneinheit = 50 Minuten * 1 Lerntage = 08 Lerneinheiten

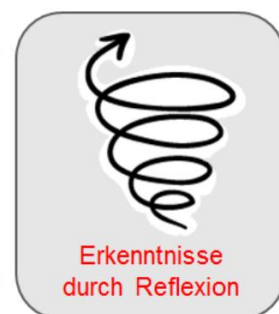
## Überblick – Lehrplan 1

Aufbau Lehrplan: Das Basismodul «Grundkenntnisse Kommunikation» ist in die folgenden Lernfelder aufgeteilt:

- Lernfeld 1.1: Grundlagen der Kommunikation und Kommunikationstechniken
- Lernfeld 1.2: Gesprächsführungstechniken

<b>Didaktische Rahmenbedingungen</b>
Aufgrund des didaktischen Konzepts gelten für das Basismodul «Grundkenntnisse Kommunikation» die folgenden Rahmenbedingungen:
<b>Lernstunden:</b> Es stehen 54 Lernlektionen zur Verfügung. Davon sind 36 Unterrichtslektionen.
<b>Vorwissen</b> Um dieses Modul zu erarbeiten, werden vorher keine anderen Module absolviert.  Um dieses Modul zu besuchen, sind gute Kenntnisse der jeweiligen Landessprache sowie Anwen- denkenntnisse von Microsoft-Office-Programmen (Word, Excel & PowerPoint) Voraussetzung.
<b>Didaktische Vorgaben zum kompetenzorientierten Unterricht:</b> Die zu vermittelnden Kompetenzen der Automobil-Serviceberaterin / des Automobil-Serviceberaters bilden sich in den erarbeiteten Arbeitssituationen (Anhang 1 und Qualifikationsprofil) ab.
<b>Arbeitssituationen:</b> Sie stellen Herausforderungen, Problemstellungen oder Aufgaben dar, die von der handelnden Person bewältigt werden sollen. Damit Berufspersonen Arbeits- und Handlungssituationen bewältigen können, werden von ihnen Handlungskompetenzen erfordert. Im Prozess zur Definition von bildungs- und prüfungsrelevanten Handlungskompetenzen und damit Lernverhalten wurden typische Arbeitssituationen bestimmt und beschrieben. Von diesen wurden dann die Handlungssituationen abgeleitet, die in der Ausbildung zu erarbeiten sind. Die berufliche Handlungskompetenz soll sich wie folgt auszeichnen: Variante 1: «Wissen x Können x Wollen» Variante 2: «Fach-, Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenz».
<b>Empfehlungen zur Unterrichtsgestaltung:</b> Max 1/3 Vortrag und 2/3 Wissensvermittlung bestehend aus Gruppenarbeit, Analyse von Gesprächen (Film) und Rollenspielen, Situationen vorgeben und TN ausarbeiten lassen, z.B. schriftliche Reaktionen auf Beschwerdebrief.

## 8 Merkmale des kompetenzorientierten Unterrichts:



### Was soll sich am im kompetenzorientierten Unterricht, im Vergleich zum fächerorientierten Unterricht ändern?

- Der Stoff bleibt die Grundlage und die praxisnahe Arbeitssituation bietet die Ausgangslage der praxisorientierten Handlung. Es soll nur ausgebildet und erlernt werden, was auch in der Praxis angewendet werden kann.
- Gleiche Gewichtung aller Grundfertigkeiten (Lesen, Sprechen, Schreiben und Hören)
- Verstärkte Gewichtung des Erforschens und Argumentierens
- Verstärkte Gewichtung von Reflexion, Präsentation und Dokumentation
- Medien verstehen und sinnvoll sowie verantwortungsvoll nutzen, Erwerb vertiefter Anwenderkompetenzen

### Die detaillierte Ausarbeitung der didaktischen Vorgaben hat durch den Bildungsanbieter zu erfolgen.

#### Prüfungsleistungen:

Die Ausbildung erfolgt klassisch und nicht modular. Das heisst, dass zur Zulassung an die eidgenössische Abschlussprüfung keine erfolgreich absolvierten Modulabschlussprüfungen erforderlich sind. Die Trägerschaft dieser Ausbildung empfiehlt jedoch den Bildungsanbietern, die Lernfelder, mittels darauf abgestimmten Prüfungseinheiten, abzuprüfen.

#### Solche Prüfungseinheiten können sein:

Ausarbeiten einer schriftlichen Antwort auf eine Reklamation, Verkaufsgespräch mit Prüfer, Analyse eines vorgespielten Rollenspiels (Film) durch Prüfer.

### Die detaillierte Ausarbeitung der Prüfungsleistungen hat durch den Bildungsanbieter zu erfolgen.

## Die Gestaltung der Lernfelder im Einzelnen

### Lernfeld 1.1: Grundlagen der Kommunikation und Kommunikationstechniken

#### Rahmenbedingungen

Anzahl Lernlektionen	Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium
48	32 / 16

#### Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen, Wissenssicherung, Rollenspiele in der Gruppe mit dem Trainer, Analysen von Filmbeispielen

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

Hinweis: Die Fertigkeiten werden unterrichtet und müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.

## Kompetenzdimensionen Lernfeld 1.1: Grundlagen der Kommunikation und Kommunikationstechniken

Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ...	Inhalte	Referenz Arbeits- situation	Hinweise
gestalten den Kundenkontakt und den Kundenempfang auf allen Ebenen (on- und offline) professionell.	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie beherrschen verschiedene Kommunikationskanäle.</li> <li>• Sie führen eine professionelle, schriftliche Korrespondenz.</li> <li>• Sie kommunizieren im Gespräch zielgerichtet.</li> <li>• Sie beherrschen die nonverbale Kommunikation.</li> <li>• Sie gestalten ihren persönlichen Auftritt angemessen.</li> </ul>	a.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniken der Gesprächsführung</li> <li>• Körpersprache, Gestik und Mimik</li> <li>• Verhalten (Pünktlichkeit, Vorbildfunktion)</li> <li>• Nonverbale Kommunikation</li> <li>• Vertrauensbildung</li> </ul>
<p>verfügen über Anwenderkenntnisse im <b>schriftlichen Ausdruck</b>.</p> <p>verfügen über Anwenderkenntnisse von mündlichen und <b>schriftlichen Kommunikationstechniken</b>.</p> <p><b>SCHRIFTLICH</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie verfügen über Grundlagenwissen in der Geschäftskorrespondenz.</li> <li>• Sie erstellen korrekte und zeitgemäße Briefe und E-Mails.</li> <li>• Sie verfügen über Grundlagenwissen im Bereich Corporate Identity und Corporate Design.</li> <li>• Sie können verständliche Texte verfassen.</li> </ul>	a.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagenwissen in der Geschäftskorrespondenz</li> <li>• Geschäftskorrespondenz bei Reklamation, Lieferverzug, Mahnung, Mängelrüge</li> <li>• Effizienter Umgang und korrektes Schreiben von Briefen und E-Mails</li> <li>• Wichtigkeit der CI und des CD in der Kommunikation und im Auftreten vermitteln</li> </ul>

<p>verfügen über Anwenderkenntnisse <b>von mündlichen</b> und schriftlichen <b>Kommunikationstechniken</b>.</p> <p>verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Kommunikations- und Argumentationsfähigkeiten.</p> <p>verfügen über Anwenderkenntnisse von unterschiedlichen Kommunikations- und Gesprächstechniken.</p> <p><b>MÜNDLICH</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie verfügen über Grundlagenwissen im Bereich der Kommunikationsmodelle und Kommunikationstypen.</li> <li>• Sie können die wichtigsten Faktoren zur Gestaltung der Gesprächsatmosphäre an Beispielen erläutern.</li> <li>• Sie können die wichtigsten Faktoren im Rahmen der interkulturellen Kommunikation an Beispielen erläutern.</li> <li>• Sie können die wichtigsten Faktoren einer wertschätzenden Kommunikation an Beispielen erläutern.</li> <li>• Sie können die wichtigsten Faktoren der nonverbalen Kommunikation an Beispielen erläutern.</li> <li>• Sie beherrschen zentrale Fragetechniken.</li> <li>• Sie beherrschen das aktive Zuhören.</li> <li>• Sie beherrschen die Techniken einer überzeugenden Argumentation und Nutzenargumentation.</li> <li>• Sie beherrschen die Technik der Einwandbehandlung.</li> <li>• Sie beherrschen die Technik des Rückmeldens.</li> </ul>	<p>a.1 / a.2 / a.5</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fragetechniken</li> <li>• Aktives Zuhören</li> <li>• Argumentieren</li> <li>• Verbale/nonverbale Kommunikation</li> <li>• Kommunikationsmodelle</li> <li>• Selbstreflexion</li> <li>• Gesprächs- und Fragetechniken</li> <li>• Argumentationstechniken</li> <li>• Einwandbehandlung</li> <li>• Umgang mit Rückmeldungen und Kritik</li> <li>• Körpersprache, Gestik und Mimik</li> <li>• Verhalten (Pünktlichkeit, Vorbildfunktion)</li> <li>• Vertrauensbildung</li> </ul>
--	---	------------------------	--

## Lernfeld 1.2: Gesprächsführungstechniken

### Rahmenbedingungen

Anzahl Lernlektionen	Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium
06	04 / 02

### Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen, Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

Hinweis: Die Fertigkeiten werden unterrichtet und sollen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.



## Kompetenzdimensionen Lernfeld 1.2: Gesprächsführungstechniken

Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ...	Inhalte	Referenz Arbeits- situation	Hinweise
<p>gestalten den Kundenkontakt und den Kundenempfang auf allen Ebenen (on- und offline) professionell.</p> <p>führen Beratungs- und Verkaufsgespräche durch und schliessen diese nachvollziehbar ab.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie gestalten den Kundenempfang und die Erhebung der Kundenbedürfnisse zielgerichtet und adressatengerecht.</li> <li>• Sie führen Informationsgespräche verständlich und zielgerichtet.</li> <li>• Sie verfügen über die Techniken, um Beratungsgespräche zu führen.</li> <li>• Sie verfügen über die Techniken, um Verkaufsgespräche zu führen.</li> <li>• Sie verfügen über die Techniken, um Verhandlungsgespräche erfolgreich zu führen.</li> <li>• Sie verfügen über die Techniken, um Reklamationsgespräche strukturiert zu führen.</li> <li>• Sie erkennen Konfliktsituationen und kennen die Techniken, um Konfliktgespräche partnerschaftlich zu führen.</li> </ul>	a.1 / a.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikative Grundlagen zu Verkaufsstrategien</li> <li>• Beratungsgespräch (4-Phasen-Modell)</li> <li>• Gesprächsabschluss (situativ, kundenorientiert, lösungsorientiert)</li> </ul>
<p>Sie verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Gesprächsführungstechniken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können die wichtigsten Erfolgsfaktoren eines guten Informations- und Beratungsgesprächs an Beispielen erläutern.</li> <li>• Sie können die Phasen des Verkaufsgesprächs und die zu beachtenden Faktoren an Beispielen erläutern.</li> </ul>	a.5	

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sie verfügen über Grundlagenkenntnisse im Bereich der Verhandlungsführung.</li><li>• Sie können die Phasen des Reklamationsgesprächs und die zu beachtenden Faktoren an Beispielen erläutern.</li><li>• Sie verfügen über Grundlagenkenntnisse im Bereich des Konfliktmanagements.</li></ul>		
--	--	--	--

Beschrieb von den **Arbeitssituationen und Kompetenzdimensionen** zum Basismodul 1 «Grundkenntnisse Kommunikation»

Arbeitssituationen	Kompetenzdimensionen
<p><b>a.1 Kundenkontakt gestalten und Kunden empfangen</b></p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen gestalten den Kundenkontakt on- und off-line individuell den jeweiligen Kundenbedürfnissen entsprechend.</p> <p>Sie nehmen Anliegen oder Anfragen über alle Kommunikationskanäle oder persönlich entgegen und erfragen die Anliegen des Kunden. Sie erfragen die relevanten Fahrzeugdaten, prüfen diese im System und erstellen einen Auftrag (Vorauftrag). Bei Bedarf klären sie die Bonität des Kunden/der Firma ab. Nach der ersten Bedarfsaufnahme vereinbaren sie mit dem Kunden einen Termin.</p> <p>Sie planen sich ausreichend Zeit für den Kunden ein und überlegen sich Massnahmen und Möglichkeiten, um eine angenehme Gesprächsumgebung sicherzustellen.</p> <p>Sie nehmen den Kunden persönlich in Empfang.</p> <p>Bei ungeplanten direkten Anfragen von Kunden vor Ort klären sie ab, ob sie das Anliegen (z.B. Fahrzeugbedienungsfragen) sofort beheben können oder ein Termin in der Werkstatt vereinbart werden muss.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>gestalten den Kundenkontakt und den Kundenempfang auf allen Ebenen (on- und offline) professionell.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich markenspezifischer Vorgaben bzgl. Kundendienstleistungen.</li> <li>verfügen über Anwenderkenntnisse von mündlichen und schriftlichen Kommunikationstechniken.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>verhalten sich dem Kunden und dem Betrieb gegenüber loyal.</li> <li>sind bereit, alle relevanten Daten des Fahrzeugs und des Kunden für einen Auftrag aufzunehmen und zu überprüfen.</li> <li>halten bei Bedarf Rücksprache mit dem Kunden oder den Anspruchsgruppen, um Fragen und Unklarheiten unmittelbar zu klären.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>schätzen die Kundenanliegen ein und leiten entsprechende Massnahmen ein.</li> <li>sind in der Lage, den Kundenkontakt zu reflektieren und bei Bedarf Veränderungsmassnahmen durchzuführen.</li> </ul>

## **a.2 Kundenbedürfnis im Bereich After Sales Services analysieren**

Automobil-Serviceberater/-innen analysieren und bewerten bei Annahme des Fahrzeugs mit dem Kunden den jeweiligen Service- und Unterhaltsbedarf (After Sales Services). Sie erläutern dem Kunden die Notwendigkeit einer gemeinsamen Fahrzeugbesichtigung im Vorfeld.

Sie informieren sich beim Kunden über den aktuellen Ist-Zustand des Fahrzeugs und besondere Auffälligkeiten. Sie verschaffen sich zusammen mit dem Kunden einen Überblick über den Zustand des Fahrzeugs evtl. unter Einbezug des Informationssystems des Fahrzeugs bzw. der vorhandenen Informationen in der Kundenkarte.

Dabei gehen sie, gegebenenfalls unter Einbezug von zuständigen Stellen, im Betrieb systematisch am Fahrzeug die Service- und Unterhaltspunkte durch und halten alle relevanten Punkte auf der Auftragskarte oder in informationsgestützten Systemen (z.B. Tablet) fest. Schäden am Fahrzeug, die nicht repariert werden sollen, halten sie als Zusatzinformation in geeigneter Weise fest (Beschreibung, Foto etc.). Sie setzen Gesprächstechniken situationsgerecht ein, um die Kundenbedürfnisse zu erfragen. Automobil-Serviceberater/-innen nehmen alle Informationen, gegebenenfalls mittels Fotos und Videos, schriftlich auf.

Sie erläutern dem Kunden verständlich die technischen Sachverhalte zum aktuellen Anliegen und dem zeitlichen Bearbeitungsrahmen. Sie füllen mit dem Kunden das Analyseblatt aus

Automobil-Serviceberater/-innen ...

### **Umsetzungspotenzial**

- analysieren im Bereich After Sales Services Kundenbedürfnisse umfassend.

### **Wissen, Verständnis**

- verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich der rechtlichen und versicherungstechnischen Grundlagen in der Automobilbranche.
- verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich technisches und markenspezifisches Fachwissen.
- verfügen über Anwenderkenntnisse im koordinatorischen Bereich der Auftragsannahme und Werkstattplanung.
- verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Kommunikations- und Argumentationsfähigkeiten.
- verfügen über umfassende Kenntnisse im Bereich moderner Antriebskonzepte

### **Einstellungen, Werte, Motivation**

- achten auf eine zielgruppengerechte und bedürfniskonforme Kommunikation mit dem Kunden in fachtechnischen Belangen.
- sind bereit, auf Kundenbedürfnisse fachgerecht und termingerecht einzugehen.
- achten auf eine sorgfältige Analyse und lückenlose Dokumentation von Informationen in den entsprechenden Systemen.

### **Metakognition**

- analysieren allein oder gemeinsam mit dem Kunden das Fahrzeug und leiten entsprechende Service- und Instandstellungsmassnahmen ein.
- reflektieren ihre Analyse bei Unklarheiten oder Fehlern und leiten daraus Verbesserungsmaßnahmen ab.

#### **a.4 Beratungs- und Verkaufsgespräche führen und abschliessen**

Automobil-Serviceberater/-innen führen mit dem Kunden Beratungsgespräche im Hinblick auf einen Verkaufsabschluss ab.

Ausgehend von der Bedarfsklärung und möglicher Lösungen vergegenwärtigen sie sich die betrieblichen Konditionen bzw. entsprechende Spielräume. Sie bereiten einen angemessenen Kostenvoranschlag vor. Gegebenenfalls nehmen sie Rücksprache mit den zuständigen Stellen im Betrieb (Werkstattleiter, vorgesetzte Person, etc.).

Im Beratungsgespräch unterbreiten sie dem Kunden situationsbezogen die Lösungsmöglichkeiten und informieren über anstehende bzw. andere erforderliche Arbeiten (Ölwechsel, Reifenaustausch, Steinschlagreparatur, ...) sowie die entsprechenden Konditionen. Sie schlagen dem Kunden zweckmässige Zusatz- und Zubehörleistungen vor. Sie beraten Kunden in der Umsetzung von Energieeffizienzpotenzialen und geben Tipps zur ökologischen Fahrweise.

Sie setzen Gesprächs- und Verhandlungstechniken situationsgerecht ein, um für ihren Betrieb einen nutzenorientierten Verkaufsabschluss zu erreichen.

Sie erstellen den Auftrag für die Ausführung von Service- und Unterhaltsarbeiten (Werkstattauftrag) und unterbreiten diesen dem Kunden zur Unterzeichnung. Kommt der Auftrag zustande, vereinbaren sie für die Ausführung der Arbeiten einen Termin in der Werkstatt.

Sie aktualisieren die entsprechenden Informations-, Dokumentations- und Planungssysteme des Betriebs.

Automobil-Serviceberater/-innen ...

#### **Umsetzungspotenzial**

- führen Beratungs- und Verkaufsgespräche durch und schliessen diese nachvollziehbar ab.

#### **Wissen, Verständnis**

- verfügen über Anwenderkenntnisse im Offertwesen.
- verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Gesprächsführung, Kommunikations- und Verhandlungstechniken.
- haben Anwenderkenntnisse im Bereich der IT-Anwenderprogramme.
- verfügen über fundierte Kenntnisse der Energieeffizienzpotentiale.

#### **Einstellungen, Werte, Motivation**

- setzen sich für bestmögliche Kundenlösungen in Abstimmung mit den betrieblichen Konditionen ein.
- sind bereit, dem Kunden zweckmässige Zusatz- und Zubehörleistungen verständlich zu erklären.
- sind motiviert, die Informations-, Dokumentations- und Planungssysteme des Betriebs zu aktualisieren.
- sind bereit, den Kunden über verschiedene Zahlungsmöglichkeiten korrekt zu informieren.

#### **Metakognition**

- analysieren im Gespräch mit dem Kunden ihre Handlungsspielräume in Bezug auf Verkaufsmöglichkeiten und erstellen darauf eine kunden- und betriebsorientierte Offerte.

### **a.5 Anspruchsvolle Kundengespräche und Konfliktgespräche führen und abschliessen**

Automobil-Serviceberater/-innen schätzen ein, ob ein Kundengespräch anspruchsvoll (z.B. Reklamationen, erhebliche Verzögerungen und Mehrkosten etc.) sein wird. Sie holen sich im Vorfeld direkt oder über digitale Informationssysteme die relevanten Daten ein.

Sie bereiten sich nach Möglichkeit auf das Gespräch systematisch vor und planen einen strukturierten Ablauf.

Automobil-Serviceberater/-innen führen Konfliktgespräche und anspruchsvolle Gespräche, indem sie dem Kunden zuhören und seine Wünsche und Anliegen (einschl. Reklamationen) sachbezogen aufnehmen. Sie unterbreiten dem Kunden im Gespräch, basierend auf den betrieblichen sowie markenspezifischen Vorgaben und den allfälligen Recherchearbeiten, kundenorientierte Lösungen. Sie bestreben die Zufriedenheit des Kunden sowie des Unternehmens.

Bei Bedarf nehmen sie vorgängig oder während des Gesprächsverlaufs Rücksprache mit den zuständigen Stellen im Betrieb oder ziehen diese im Gespräch hinzu.

Sie schliessen Beratungsgespräche mit dem Kunden ab, in dem sie einen Auftrag für Service- und Unterhaltsarbeiten erstellen und unterzeichnen lassen. Andernfalls informieren sie die zuständigen Stellen entsprechend den betrieblichen Vorgaben.

Sie aktualisieren die entsprechenden Informations-, Dokumentations- und Planungssysteme des Betriebs.

Sie reflektieren regelmässig die Beziehung zum Kunden und ihr eigenes Verhalten in anspruchsvollen Kundengesprächen und leiten Massnahmen gegebenenfalls in Absprache mit der vorgesetzten Stelle ein.

Automobil-Serviceberater/-innen ...

#### **Umsetzungspotenzial**

- führen anspruchsvolle Kunden- und Konfliktgespräche zielorientiert durch.

#### **Wissen, Verständnis**

- verfügen über Anwenderkenntnisse von unterschiedlichen Kommunikations- und Gesprächstechniken.
- verfügen über Anwenderkenntnisse von Verhandlungstechniken.
- verfügen über grundlegende Kenntnisse von den eigenen Handlungsspielräumen und von den entsprechenden betrieblichen Vorgaben.

#### **Einstellungen, Werte, Motivation**

- achten stets darauf, dem Kunden ihre volle Aufmerksamkeit zu widmen und Verständnis für die Situation zu zeigen.
- sind motiviert, die Zufriedenheit des Kunden sowie des Unternehmens zu bewahren oder wiederherzustellen.
- sind sich bewusst, wann sie Rücksprache mit den zuständigen Stellen im Betrieb halten müssen.

#### **Metakognition**

- analysieren im Vorfeld Kundengespräche und bereiten sich systematisch darauf vor.
- leiten aus dem Gespräch mit dem Kunden mögliche kundenorientierte Lösungen ab und erklären diese verständlich.
- reflektieren ihr Gespräch mit dem Kunden und leiten bei Bedarf Verbesserungsmöglichkeiten ab.

### **a.6 Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen bearbeiten**

Automobil-Serviceberater/-innen nehmen Kundenanfragen on- und offline entgegen und bearbeiten diese eigenständig.

Sie wenden die formalen und betrieblichen Anforderungen für die verschiedenen Kommunikationsformen und -kanäle an. Sie kommunizieren situationgerecht in der regionalen Landessprache und je nach Betrieb auch in einer Fremdsprache.

Sie vergegenwärtigen sich den Handlungsbedarf und nehmen die erforderlichen Abklärungen unter Einbezug der zuständigen Stellen bzw. der betrieblichen Informationssysteme vor.

Sie beantworten Anfragen auf verschiedenen Kanälen (online, Telefon etc.) zu Terminvereinbarungen, Anliegen im Bereich Service und Unterhalt etc. und vereinbaren mit dem Kunden Termine in Abstimmung mit der Werkstatt oder anderen zuständigen Stellen (Material- und Ersatzteillager etc.). Im Rahmen ihrer Tätigkeit achten sie auf einen tiefen Energieverbrauch und einen schonenden Umgang mit natürlichen Ressourcen.

Telefonische Anfragen klären sie nach Möglichkeit selbstständig.

Automobil-Serviceberater/-innen ...

#### **Umsetzungspotenzial**

- bearbeiten Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen fachgerecht.

#### **Wissen, Verständnis**

- verfügen über Anwenderkenntnisse in der Organisation und Planung.
- verfügen über Anwenderkenntnisse der IT-Anwenderprogramme.
- verfügen über Anwenderkenntnisse im schriftlichen Ausdruck.
- verfügen über grundlegende Kenntnisse von Kommunikationstechniken im Bereich Kundendienst.

#### **Einstellungen, Werte, Motivation**

- sind motiviert sich mit anderen Unternehmen zu vernetzen.
- setzen sich für kundenorientierte Prozesse, Ausführungen und Kommunikation ein.
- sind bereit, betriebliche Informationssysteme fachgerecht zu nutzen und zuständige Stellen miteinzubeziehen.

#### **Metakognition**

- analysieren Kundenanfragen und bearbeiten diese auf den jeweiligen Kanälen zeitnah und ressourcenorientiert.