

Lehrplan Automobil-Serviceberater/-in

Modul 2 - Markt, Branche und Innovation (Basismodul)

Dokument	Lehrplan Automobil-Serviceberater/-in Modul 2 - Markt, Branche und Innovation (Basismodul)
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Übersicht der Ausbildungsmodule • Überblick - Lehrplan 2 • Die Gestaltung der Lernfelder im Einzelnen • Beschrieb der zugehörigen Arbeitssituationen und Kompetenzdimensionen
Dazugehörige Dokumente	<ul style="list-style-type: none"> • Empfohlene Lehrmittel AGVS • FIGAS Branchenspiegel
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	
			3.6	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	Informationsprozesse & 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

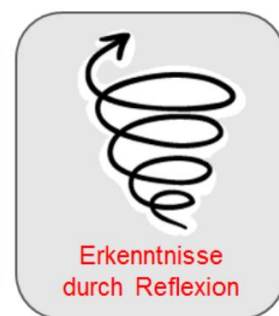
Überblick

Aufbau Lehrplan: Das Basismodul «Markt, Branche und Innovation» ist in die folgenden Lernfelder aufgeteilt:

- Lernfeld 2.1: Markt- sowie Branchenkenntnisse und Unternehmensumfeld
- Lernfeld 2.2: Innovationen und technologische Entwicklungen

Didaktische Rahmenbedingungen
Aufgrund des didaktischen Konzepts gelten für das Basismodul «Markt, Branche und Innovation» die folgenden Rahmenbedingungen:
Lernstunden: Es stehen 70 Lernlektionen zur Verfügung, davon sind 56 Unterrichtslektionen.
Vorwissen Um dieses Modul zu erarbeiten, soll(en) vorher folgende(s) Modul(e) absolviert werden: Modul 1 – Grundlagen der Kommunikation
Didaktische Vorgaben zum kompetenzorientierten Unterricht: Die zu vermittelnden Kompetenzen der Automobil-Serviceberaterin / des Automobil-Serviceberaters bilden sich in den erarbeiteten Arbeitssituationen (Anhang 1 und Qualifikationsprofil) ab. Arbeitssituationen: 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».
Empfehlungen zur Unterrichtsgestaltung: Maximal 1/3 Vortrag und 2/3 Wissensvermittlung bestehend aus Gruppenarbeit, Analyse von Gesprächen (Film) und Rollenspielen, Situationen vorgeben und Teilnehmer 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 2.1: Markt- sowie Branchenkenntnisse und Unternehmensumfeld

Rahmenbedingungen

Anzahl Lernlektionen	Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium
50	40 / 10

Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen, Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

Serviceleistung Branchenfremd selbst erleben und Erkenntnisse präsentieren (z.B. Beratung im Möbelhaus)

Kompetenzdimensionen Lernfeld 2.1: Markt- sowie Branchenkenntnisse und Unternehmensumfeld

Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ...	Inhalte	Referenz Arbeitssitua- tion	Hinweise
<p>verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich markenspezifischer Vorgaben bzgl. Kundendienstleistungen.</p> <p>verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich technisches und markenspezifisches Fachwissen.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie können Fragen zur Fahrzeugbedienung umfassend und verständlich erklären. • Sie haben umfassende Kenntnisse über alternative Antriebskonzepte, Mobilitätslösungen, Assistenzsysteme und Fahrzeugvernetzung. • Sie können die Vorteile einer zeitwertgerechten Reparaturlösung erläutern. • Sie können die Vorteile und den Nutzen von Original-Ersatzteilen erläutern. <p><i>Die markenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	a.1 / a.2	<ul style="list-style-type: none"> • Sie können die Kunden bei Fragen zur Fahrzeugbedienung umfassend beraten und dies in Kundensprache erklären. • Sie beraten den Kunden zu zeitwertgerechten Reparaturlösungen. • Sie sind in der Lage, die definierten Prozesse umzusetzen, Schwachstellen zu erkennen und bei Bedarf anzupassen.
<p>verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich der rechtlichen und versicherungstechnischen Grundlagen in der Automobilbranche.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie können die relevanten Gesetze des OR und des ZGB erklären. 	a.2	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Grundlagen • Besonderheiten im Fahrzeughandel

	<ul style="list-style-type: none"> • Sie können die vertraglichen Grundlagen erläutern. • Sie erläutern die Bedeutung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). 		<ul style="list-style-type: none"> • Konsumkreditgesetz • Grundlagen Vertragsrecht Kauf, Leasing, Teil-/Abzahlung, Miete, einfacher Auftrag, Werkvertrag • Fahrzeugkategorien / Fahrbewilligungen
<p>sind bereit, Kunden über neue Produkte, Angebote, Aktionen, spezifische Leistungen oder Anlässe rechtzeitig und verständlich zu informieren.</p> <p>setzen sich proaktiv für die Interessen ihres Unternehmens ein.</p> <p>verfügen über fundierte Kenntnisse von Angeboten und Dienstleistungen im Bereich Service und Unterhalt.</p>	<p><i>Die markenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	a.7 /b.1	
<p>verfügen über grundlegende Kenntnisse im automobiltechnischen Bereich</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie sind in der Lage, technische Zusammenhänge den Kunden verständlich zu erläutern und auf automobiltechnische Fragen einzugehen. 	c.1	<ul style="list-style-type: none"> • Energieeffizienz-Etikette, Messverfahren über die Verbrauchsermittlung, Abgasnormen, Abhängigkeit der Motorfahrzeugsteuer, Abgasnachbehandlungssysteme, Abgasvorschriften, Abgas-Mess- und Kontrollverfahren • Verfügen über Produktkenntnisse und können die Bedienung erklären

<p>verfügen über grundlegende Markt- und Branchenkenntnisse.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie können die aktuellen Zahlen, Daten und Fakten über die Automobilmarktbranche erläutern. • Sie kennen die Marktentwicklung der alternativen Antriebe und der weiteren technischen Entwicklungen. • Sie kennen die Bezugsquellen, wo die Markt- und Branchenkenntnisse zu beziehen sind. 	<p>c.4</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mit Zahlen, Daten und Fakten über den Automobilmarkt in der Schweiz ergänzen. Fahrzeugmarkt, Servicegeschäft, Ersatzteilgeschäft • Kennen den Marktanteil und die Marktentwicklung der alternativen Antriebe und der weiteren technischen Entwicklungen.
<p>verfügen über grundlegende Kenntnisse zu der Arbeitssicherheit, der Gesundheit, Klima- und Umweltschutz.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie erläutern die wichtigsten Faktoren in der Branche für Klima- und Umweltschutz sowie Nachhaltigkeit. • Sie nennen die wichtigsten Faktoren zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in ihrer Branche – Branchenlösung Arbeitssicherheit. • Sie können zwischen Arbeits- und Ruhezeiten unterscheiden. • Sie beschreiben das fachgerechte Vorgehen bei der Entsorgung von Sonderabfällen. • Sie beschreiben Massnahmen zum Recycling in ihrer Branche. • Sie erläutern die wichtigsten Aspekte zur Arbeitssicherheit und Gesundheit im After-Sales-Prozess. 	<p>d.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeits-/ Ruhezeiten • Entsorgung, Entsorgungskonzept • Recycling • Vorgehen bei der Entsorgung von Sonderabfällen • Branchenlösung BAZ

Lernfeld 2.2: Innovationen und technologische Entwicklungen

Rahmenbedingungen

Anzahl Lernlektionen	Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium
20	16 / 04

Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen, Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

Kompetenzdimensionen Lernfeld 2.2: Innovationen und technologische Entwicklungen

Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ...	Inhalte	Referenz Arbeitssitua- tion	Hinweise
<p>verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich technisches und markenspezifisches Fachwissen.</p> <p>verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich technologischer Antriebstechnologien.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> Sie haben umfassende Kenntnisse über alternative Antriebskonzepte, Mobilitätslösungen, Assistenzsysteme und Fahrzeugvernetzung. <p><i>Die markenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	a.2	
<p>sind bereit, betriebliche Informationssysteme fachgerecht zu nutzen und zuständige Stellen miteinzubeziehen.</p> <p>verfügen über Anwenderkenntnisse der IT-Anwenderprogramme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sie wenden unterschiedliche IT-Programme fachgerecht an. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	a.6	
<p>verfügen über Anwenderkenntnisse im Umgang mit digitalen Medien.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> Sie können relevante Online-Plattformen für ihre Branche erläutern. Sie erläutern, welchen Einfluss soziale Medien für den Kunden haben. 	a.7	<ul style="list-style-type: none"> Fundierte Wissen über Soziale Medien, auf denen sich die Kunden bewegen und welche für das Servicegeschäft relevant sind:

	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erläutern geeignete Massnahmen, wie soziale Medien für die Automobilbranche gewinnbringend genutzt werden können. • Sie erläutern den privaten und geschäftlichen Umgang mit sozialen Medien. 		<ul style="list-style-type: none"> • Sie wissen, welche Plattformen in der Schweiz am erfolgreichsten sind • Sie kennen die verschiedenen Zusammenhänge der einzelnen Plattformen • Sie kennen die Grundfunktionen von Facebook, Instagram, LinkedIn und YouTube • Sie erkennen Chancen, welche ihnen die Social-Media-Plattformen bieten • Sie kennen die Wichtigkeit von Google MyBusiness und den Kundenbewertungen • Sie erkennen den Mehrwert von Videos • Sie wissen, worauf sie bei der Erstellung von privaten und geschäftlichen Profilen achten müssen • Sie kennen und verstehen die verschiedenen Begrifflichkeiten wie Hashtag, Tweet usw.
--	--	--	---

<p>achten darauf, dem Kunden innovative Technologien (Antrieb, Sicherheit etc.) verständlich vorzustellen.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie können die Produkte mit innovativen Technologien in ihrer Palette kundengerecht erklären. • Sie können aktuelle Modelle und Antriebstechnologien verständlich erläutern. 	<p>c.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie kennen die Produkte mit innovativen Technologien in ihrer Palette und können diese den Kunden erklären. • Produktkenntnisse zu aktuellen Modellen und Antriebstechnologien
<p>führen Veränderungen und Neuerungen in ihrem Arbeitsbereich bewusst und zielorientiert ein.</p> <p>sind offen für Neuerungen und Veränderungen</p>	<p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	<p>e.5</p>	
<p>verfügen über grundlegende Kenntnisse von branchenrelevanten Informationsquellen.</p> <p>integrieren Innovationen und Weiterentwicklungen in ihrem Arbeitsbereich erfolgsversprechend.</p> <p>sind bereit, sich über aktuelle und zukunftsgerichtete berufsbezogene Themen auf dem Laufenden zu halten.</p> <p>sind bereit, Neuerungen im Arbeitsalltag situationsbezogen und verständlich weiterzuvermitteln.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie haben einen Überblick über branchenrelevante Informationsquellen. • Sie können sich über Zukunftstechnologien informieren. • Sie informieren sich über die Mobilitätskonzepte der Zukunft. 	<p>e.6</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Automobile Newsletter recherchieren als Transferaufgabe • Kennen Zukunftstechnologien • Kennen die Mobilitätskonzepte der Zukunft

Beschrieb von **Arbeitssituationen und Kompetenzdimensionen** zum Basismodul 2 «Markt, Branche und Innovation»

Arbeitssituationen	Kompetenzdimensionen
<p>a.1 Kundenkontakt gestalten und Kunden empfangen</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 Gesprächsatmosphäre 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>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> gestalten den Kundenkontakt und den Kundenempfang auf allen Ebenen (on- und offline) professionell. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich markenspezifischer Vorgaben bzgl. Kundendienstleistungen. verfügen über Anwenderkenntnisse von mündlichen und schriftlichen Kommunikationstechniken. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> verhalten sich dem Kunden und dem Betrieb gegenüber loyal. sind bereit, alle relevanten Daten des Fahrzeugs und des Kunden für einen Auftrag aufzunehmen und zu überprüfen. halten bei Bedarf Rücksprache mit dem Kunden oder den Anspruchsgruppen, um Fragen und Unklarheiten unmittelbar zu klären. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> schätzen die Kundenanliegen ein und leiten entsprechende Massnahmen ein. <p>sind in der Lage, den Kundenkontakt zu reflektieren und bei Bedarf Veränderungsmaßnahmen durchzuführen.</p>

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.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 situationsgerecht 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.

a.7 Kundenloyalität über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen

Automobil-Serviceberater/-innen nehmen beim ersten Kundenkontakt alle relevanten Daten entsprechend den betrieblichen Vorgaben und Systemen auf.

Sie eröffnen eine kundenbezogene Informationsgrundlage (Kundenprofil, Datei im kundenbezogenen Informationssystem etc.) und notieren systematisch die getätigten Arbeiten und spezifischen Wünsche oder Interessen des Kunden.

Sie nehmen Wünsche und Anregungen des Kunden auf und bieten Massnahmen und Lösungen nach Möglichkeit umgehend an und leiten allfällige erforderliche Abklärungen zeitgerecht ein.

Ausgehend von den betrieblichen Vorgaben und in Abstimmung mit den zuständigen Stellen im Betrieb nehmen sie Kontakt mit dem Kunden über unterschiedliche Kanäle auf. Sie informieren die Kunden über neue Produkte, Angebote, Aktionen, spezifische Leistungen (wie Winterservice, Frühjahrscheck, Neuwagenvorführung, Radwechsel-Aktionstage, Servicefälligkeit, Energieeffizienzpotentiale, etc.) oder allfällige Anlässe.

Sie schlagen dem Kunden, gegebenenfalls in Rücksprache mit dem Vertrieb bzw. der vorgesetzten Stelle, Zusatzleistungen (beispielsweise Grattisservice, Produktebewirtschaftung, Fahrzeugrader-Management, Garantieverlängerung) vor.

Sie nehmen den Kunden administrative Arbeiten ab, erleichtern diesen den Umgang mit den verschiedenen Schnittstellen und stärken somit die Kundenloyalität. Nach dem Kundenkontakt informieren sie sich nach der Kundenzufriedenheit und leiten bei Bedarf entsprechende Massnahmen entsprechend den betrieblichen Vorgaben ab.

Automobil-Serviceberater/-innen ...

Umsetzungspotenzial

- sind in der Lage, die Kundenloyalität über verschiedene Kanäle aufzubauen und situationsgerecht zu pflegen.

Wissen, Verständnis

- verfügen über grundlegende Kenntnisse der betrieblichen Vorgaben.
- verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich Marketing.
- verfügen über Anwenderkenntnisse im Umgang mit digitalen Medien.

Einstellungen, Werte, Motivation

- setzen sich proaktiv für eine hohe Kundenzufriedenheit ein.
- achten darauf, das kundenbezogene Informationssystem aufzubauen, regelmässig zu kontrollieren und zu aktualisieren.
- sind bereit, Kunden über neue Produkte, Angebote, Aktionen, spezifische Leistungen oder Anlässe rechtzeitig und verständlich zu informieren.
- setzen sich proaktiv für die Interessen ihres Unternehmens ein.

Metakognition

- sind in der Lage, die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden loyal entgegenzunehmen und entsprechende Angebote oder Zusatzleistungen individuell anzubieten.
- analysieren ihren Kundenkontakt kritisch und leiten daraus Verbesserungsmassnahmen zur Kundenzufriedenheit ab.

b.1 Kunden für After Sales Services akquirieren

Automobil-Serviceberater/-innen akquirieren Kunden für Service- und Unterhaltsarbeiten.

Sie führen selbstständig on- und offline Recherchearbeiten über aktuell angebotene Preis-Leistungsvergleiche hinsichtlich Service und Unterhalt durch und tauschen sich regelmässig mit dem/der Vertriebsleiter/in hinsichtlich Angebote für Neukunden aus.

Im Gespräch mit einem neuen oder bisherigen Kunden eruieren sie die spezifischen Anliegen und Interessen des Kunden. Sie informieren sich über den derzeitigen Informationsstand des Kunden zu konkreten Serviceleistungen, Marken und Modellen. Sie präsentieren die eigene Firma und zeigen dem Kunden bedarfsbezogen die Möglichkeiten und Angebote des Betriebs im Bereich Service und Unterhalt.

Sie schätzen mittels gezielter Kontrollfragen den möglichen Akquisitionserfolg ein und treffen situationsbezogen erforderliche Massnahmen (spezielle Angebote für Neukunden einbringen etc.).

Sie schliessen das Gespräch ab, indem sie das weitere Vorgehen vereinbaren. Sie legen - sofern erforderlich - ein Kundenprofil im kundenbezogenen Informationssystem an und notieren sich spezifische Anliegen und Interessen des Kunden.

Sie reflektieren die Kundeninteraktionen regelmässig und entwickeln neue Herangehensweisen. Kundenfeedbacks erfragen sie direkt oder mit geeigneten Tools.

Automobil-Serviceberater/-innen ...

Umsetzungspotenzial

- akquirieren Kunden für After Sales Services erfolgsversprechend.

Wissen, Verständnis

- verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich Marketing- und Verkaufsstrategien.
- verfügen über fundierte Kenntnisse von Angeboten und Dienstleistungen im Bereich Service und Unterhalt.

Einstellungen, Werte, Motivation

- sind bereit, sich über aktuell angebotene Preis-Leistungsverhältnisse on- und offline auf dem Laufenden zu halten.
- halten bei Bedarf Rücksprachen mit verschiedenen Anspruchsgruppen.
- sind bereit, auf die Anliegen und Interessen des Kunden rasch und kundenorientiert einzugehen.
- achten von Beginn an auf eine korrekte Verwaltung des Kundenprofils im kundenbezogenen Informationssystem.
- sind bereit, Kundenfeedbacks über unterschiedliche Kanäle einzuholen.

Metakognition

- sind in der Lage, den Akquisitionserfolg im Laufe eines Kundengesprächs einzuschätzen und darauf entsprechend zu agieren.

analysieren das Kundenfeedback und leiten daraus entsprechende Verbesserungs-massnahmen ab.

b.3 Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten

Die Automobil-Serviceberater/-innen gestalten gemeinsam mit dem Betriebsleiter bzw. in Zusammenarbeit mit den zuständigen Stellen Kundenanlässe und Verkaufspromotionen.

Im Auftrag bzw. in Abstimmung mit den zuständigen Stellen (Vertrieb, vorgesetzte Stellen etc.) überlegen sie sich ein geeignetes und attraktives Rahmenprogramm für die Veranstaltung. Sie vergegenwärtigen sich in Abstimmung mit den zuständigen Stellen das Kundensegment bzw. die Kunden, welche eingeladen werden sollen.

An der Veranstaltung gehen sie proaktiv auf ihre Kunden zu. Sie führen Gespräche mit Kunden, wobei sie situationsbezogen den Bezug zum Unternehmen und dessen Produkten und Dienstleistungen einbringen. Sie stellen durch Rückfragen sicher, dass sie von den Kunden richtig verstanden werden.

Automobil-Serviceberater/-innen ...

Umsetzungspotenzial

- gestalten Kundenanlässe und Verkaufspromotionen proaktiv mit.

Wissen, Verständnis

- verfügen über Anwenderkenntnisse in der Organisation.
- grundlegende Kenntnisse über die aktuelle Kundensituation.
- verfügen über Anwenderkenntnisse von verschiedenen Präsentationstechniken.

Einstellungen, Werte, Motivation

- sind motiviert, Produkte und Dienstleistungen proaktiv dem Kunden näherzubringen.
- sind bereit, ein adäquates Rahmenprogramm in Abstimmung mit den zuständigen Stellen für den Kunden zu entwickeln.
- achten auf eine überzeugende und verständliche Kommunikation.

Metakognition

- reflektieren Veranstaltungen und leiten daraus Verbesserungsmassnahmen für zukünftige Events ab

c.1 Annahme und Übergabe von Fahrzeugen gewährleisten

Automobil-Serviceberater/-innen stellen die Annahme und die Übergabe von Fahrzeugen an Kunden sicher.

Automobil-Serviceberater/-innen nehmen das Fahrzeug und die dazugehörigen Dokumente am vereinbarten Termin oder ad-hoc persönlich entgegen. Bei Bedarf informieren sie den Kunden über die Abgabe des Schlüssels über die Schlüsselbox und den entsprechenden Abstellplatz.

Sie stellen für den Zeitraum, in welchem sich das Fahrzeug im Betrieb befindet, sicher, dass sie den Kunden bei Fragen oder erforderlichen Abstimmungen erreichen können.

Sie informieren die Werkstatt und leiten den Werkstattauftrag und den Schlüssel weiter. Sie halten Rücksprache mit der Werkstatt und informieren den Kunden über mögliche terminliche Verschiebungen bzgl. Rückgabe des Fahrzeugs. Sie informieren den Kunden zeitnah über zusätzlich erforderliche Arbeiten sowie Kosten und holen sich das Einverständnis via geeigneten Kommunikationskanal ab.

Sobald sie von der Werkstatt wissen, wann das Fahrzeug fertig ist, informieren sie den Kunden im Hinblick auf die Übergabe des Fahrzeugs. Automobil-Serviceberater/-innen stellen die Qualitätssicherung der geleisteten Arbeiten sicher.

Sie übergeben, wenn immer möglich persönlich, das Fahrzeug an den Kunden (bei Bedarf inkl. Übergabe der Rechnung). Sie stellen notfalls die Stellvertretung für eine persönliche Übergabe sicher. Bei Abholung nach Geschäftsschluss hinterlegen sie den Schlüssel in einem Schlüsselsafe und übermitteln dem Kunden den Code über den geeigneten Kommunikationskanal

Automobil-Serviceberater/-innen ...

Umsetzungspotenzial

- gewährleisten dem Kunden eine sichere Annahme und saubere Übergabe des Fahrzeuges.

Wissen, Verständnis

- verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Zeitmanagement.
- verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich der rechtlichen und versicherungstechnischen Grundlagen der Automobilbranche.
- verfügen über grundlegende Kenntnisse im automobiltechnischen Bereich.
- verfügen über Anwenderkenntnisse im relevanten betrieblichen Rechnungswesen (z.B. Rechnungen stellen, Leistungskennzahlen, Kontierung, Kalkulation, etc.)

Einstellungen, Werte, Motivation

- setzen sich für eine situationsgerechte Lösung für den Kunden und den Betrieb ein.
- achten darauf, in kritischen und unvorhergesehenen Situationen flexibel und lösungs- und situationsgerecht zu reagieren.
- sind sich bewusst, dass ihr Verhalten stets zuverlässig und gewissenhaft ist.

Metakognition

- sind in der Lage, den Ablauf der Fahrzeugannahme und Übergabe fachgerecht mit allen Schnittstellen zu koordinieren.
- reflektieren den Verlauf einer Fahrzeugübernahme und leiten bei Bedarf Änderungsmaßnahmen ein

c.2 Mobilitätslösungen koordinieren

Automobil-Serviceberater/-innen informieren sich vor der Annahme des Fahrzeugs beim Kunden, ob eine alternative Mobilitätslösung (z.B. Ersatzwagen etc.) für den Zeitraum der Service- bzw. Unterhaltsarbeiten am Fahrzeug benötigt bzw. gewünscht wird.

Sie koordinieren mit den zuständigen internen Stellen bzw. systembasiert die Bereitstellung der Mobilitätslösung (Ersatzfahrzeug, Personenwagens bei Nutzfahrzeugen etc.). Je nach Kundenwunsch und Verfügbarkeit ermöglichen sie dem Kunden die Nutzung eines Vorführwagens und erläutern dem Kunden die Innovationen. Dabei sollen den Kunden idealerweise und nach Möglichkeit ökologische Antriebstechnologien vorgestellt werden. Sie stellen sicher, dass alle notwendigen Unterlagen und Dokumentationen vollständig und korrekt vorliegen. Ist kein Ersatzwagen vor Ort bzw. kann ein solcher nicht zur Verfügung gestellt werden, bieten sie für den Kunden eine geeignete Alternative (z.B. öffentlicher Verkehr, Taxi, Hol- und Bringdienst).

Sobald der Kunde den Ersatzwagen zurückgibt, aktualisieren sie alle Unterlagen und stellen den Wagen für den nächst möglichen Kunden bereit.

Automobil-Serviceberater/-innen ...

Umsetzungspotenzial

- bieten dem Kunden Mobilitätslösungen an und koordinieren diese.

Wissen, Verständnis

- verfügen über Anwenderkenntnisse in der Koordination.
- verfügen über grundlegende Kenntnisse von rechtlichen und versicherungstechnischen Grundlagen im Automobilbereich.
- verfügen über fundierte Kenntnisse bei Ersatzwagen.

Einstellungen, Werte, Motivation

- setzen sich für kundenorientierte Mobilitätslösungen ein.
- bewahren stets die Übersicht über die Ersatzwagenverfügbarkeit.
- achten darauf, dem Kunden innovative Technologien (Antrieb, Sicherheit etc.) verständlich vorzustellen.

Metakognition

- analysieren nach Rückgabe eines Ersatzwagens den Mobilitätsverlauf und leiten bei Bedarf Änderungsmaßnahmen ein.

c.4 Beziehungen mit Partnerfirmen pflegen und entwickeln

Automobil-Serviceberater/-innen sind bei Bedarf und entsprechend den betrieblichen Vorgaben im regelmässigen Austausch mit Partnerfirmen.

Sie informieren sich über allfällige markenspezifische Vorgaben und andere Instruktionen von Partnerfirmen hinsichtlich der Kundendienstberatung. Sie informieren sich direkt oder indirekt über Innovationen, technische Änderungen oder preisliche Schwankungen bei den Produkten und Dienstleistungen von Partnerfirmen.

Sie leiten Kundenanliegen und Anliegen ihres Vertriebs direkt an die Partnerfirmen weiter oder unterbreiten diese den zuständigen internen Stellen (z.B. vorgesetzte Person, Betriebsleiter etc.).

Sie pflegen Beziehungen zu Partnerfirmen, in dem sie Kontaktpersonen aus Partnerfirmen bspw. zu Firmenveranstaltungen oder einem fachlichen Austausch in ihren Betrieb einladen.

Je nach betrieblicher Situation bzw. in Absprache mit der vorgesetzten Stelle überlegen sie sich neue Partnerunternehmen bzw. ein Wechsel von Partnerunternehmen und unterbreiten den zuständigen Stellen entsprechende Vorschläge. Gegebenenfalls arbeiten sie in entsprechenden Auswahlverfahren mit.

Automobil-Serviceberater/-innen ...

Umsetzungspotenzial

- pflegen Beziehungen zu Partnerfirmen (andere Garage-, Werkstatt- und Carrosserie-Unternehmen, Importeure etc.) und entwickeln diese weiter.

Wissen, Verständnis

- verfügen über grundlegende Markt- und Branchenkenntnisse.
- verfügen über grundlegende Kenntnisse von rechtlichen und betrieblichen Grundlagen bei der Zusammenarbeit mit Partnerfirmen.

Einstellungen, Werte, Motivation

- achten auf einen regelmässigen Austausch mit Partnerfirmen, um sich über Neuerungen und zukunftsgerichtete Innovationen auf den Laufenden zu halten.
- achten darauf, Anliegen an Partnerfirmen systematisch und zeitnah weiterzuleiten.

Metakognition

- reflektieren die Zusammenarbeit mit Kontaktpersonen von Partnerfirmen und leiten bei Bedarf Änderungsmassnahmen oder einen Wechsel ein.

d.1 Werkstattaufträge/-durchläufe planen und begleiten

Automobil-Serviceberater/-innen planen und begleiten die Ausführung von Werkstattaufträgen an Kundenfahrzeugen.

Sie vergegenwärtigen sich den Auftrag und planen kurz- bzw. langfristig nach Rücksprache mit den zuständigen Stellen respektive systembasiert die Werkstattaufträge und -durchläufe.

Sie stimmen sich während der Ausführung der Arbeiten am Fahrzeug systematisch (z.B. täglich oder halbtäglich) mit den zuständigen internen sowie externen Stellen (Werkstattleitung, Leitung Ersatzteillager etc.) bzgl. Stand der Auftragsbearbeitung ab und aktualisieren die Planungs- und Informationstools (Terminkalender etc.). Sie informieren sich über unvorhergesehene Änderungen bzgl. Personaleinsatz, Lieferverzögerungen und andere kurzfristige Aufträge (z.B. Pannenhilfe).

Neue Aufträge nehmen sie on- oder offline entgegen und planen sie laufend ein.

Sie priorisieren die Aufträge und deren Bearbeitung durch die Werkstatt systematisch, stimmen Änderungen mit der Werkstatt ab und informieren betroffene Kunden zeitnah über mögliche Änderungen (z.B. auch aufgrund von Wartezeiten aufgrund von Lieferverzögerungen eines Produkts, kurzfristige Personalengpässe etc.).

Je nach Situation veranlassen sie entsprechend den betrieblichen Vorgaben einen direkten Informationsaustausch zwischen Werkstattleiter und Kunden. Um Wartezeiten für den Kunden zu verkürzen und die Auslastung der Werkstatt zu gewährleisten, informieren sie frühzeitig on- oder offline den Kunden über den bevorstehenden Service. Bei Terminkollisionen bewahren sie Ruhe und leiten entsprechende Massnahmen ein.

Automobil-Serviceberater/-innen ...

Umsetzungspotenzial

- koordinieren Werkstattaufträge und -durchläufe übersichtlich und systematisch.

Wissen, Verständnis

- verfügen über fundierte Kenntnisse der aktuellen Werkstattkennzahlen, wie z.B. Auslastung, betriebliche Kalkulation etc.
- verfügen über grundlegende technische und fachliche Kenntnisse.
- verfügen über fundierte Kenntnisse im Umgang mit betrieblichen Informations- und Planungssystemen.
- verfügen über grundlegende Kenntnisse von Führungskompetenzen.
- verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich Arbeitssicherheit und Umweltschutz.

Einstellungen, Werte, Motivation

- setzen sich in der Planung und Ausführung für termingerechte und kostenorientierte Werkstattaufträge und -durchläufe ein.
- achten auf ein stilsicheres Auftreten.
- sind bereit, den Überblick über alle Abläufe zu behalten.
- sind bereit, die Informationstransparenz sicherzustellen.

Metakognition

- analysieren die Werkstattaufträge nach Dringlichkeit und Verfügbarkeit und koordinieren einen reibungslosen Ablauf für Kunden und Werkstatt.
- schätzen bei Schwierigkeiten die Situation ein und leiten daraus kundenorientierte Lösungen in Absprache mit der Werkstatt ab.

d.3 Anspruchsvolle Aufgaben und Situationen lösen

Automobil-Serviceberater/-innen bearbeiten anspruchsvolle Aufgaben und Herausforderungen im organisatorischen und kommunikativen Bereich (längerfristige Ressourcenengpässe, anspruchsvolle und anhaltende Kommunikationsherausforderungen, wichtige Prioritäten und Termine nicht einhalten können etc.) systematisch und lösungsorientiert.

Sie beschaffen sich erforderliche Informationen gegebenenfalls bei den zuständigen Stellen.

Sie analysieren die aktuelle Situation sorgfältig und umfassend. Sie ziehen Schlussfolgerungen und überlegen sich, welche Lösungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen. Bei Bedarf nehmen sie Rücksprache mit Mitarbeitenden, vorgesetzten Personen oder ihren Ansprechpersonen bei Partnerfirmen.

Ihren Lösungsvorschlag unterbreiten sie der vorgesetzten Stelle oder dem Kunden. Sie leiten die erforderlichen Massnahmen zur Umsetzung der Lösung gegebenenfalls in Abstimmung mit den zuständigen Stellen ein.

Automobil-Serviceberater/-innen ...

Umsetzungspotenzial

- erarbeiten Lösungsvorschläge für anspruchsvolle Aufgaben und Situationen systematisch und zielorientiert.

Wissen, Verständnis

- verfügen über grundlegende Kenntnisse bei automobiltechnischen Problemen.
- verfügen über grundlegende Kenntnisse zu der Arbeitssicherheit, der Gesundheit, Klima- und Umweltschutz.

Einstellungen, Werte, Motivation

- achten auf eine überzeugende und offene Kommunikation.
- achten auf einen flexiblen, sachgerechten Umgang in schwierigen Situationen.
- sind bereit, Lösungsvorschläge argumentativ und verständlich zu erläutern.
- sind bereit, den Überblick zu bewahren und Aufträge richtig zu priorisieren.

Metakognition

- analysieren schwierige Situationen und anspruchsvolle Aufgaben unter Berücksichtigung der beteiligten Personen und technischen Herausforderungen und leiten daraus lösungsorientierte Massnahmen ab.
- reflektieren ihr Verhalten in anspruchsvollen Aufgaben und Situationen und leiten daraus Verbesserungsmassnahmen ab.

e.5 Mit betrieblichen Veränderungen umgehen

Automobil-Serviceberater/-innen gehen mit betrieblichen Veränderungen offen um und begegnen ihnen flexibel und proaktiv.

Sie orientieren sich bei geplanten Veränderungen über die Gründe und die angestrebten Zielsetzungen des Vorhabens. Sie bewahren stets den Überblick und verknüpfen die Zusammenhänge der Veränderung, um die daraus entstandenen Konsequenzen bzw. Lösungswege zu planen. Sie treffen die notwendigen Massnahmen zur Umsetzung der definierten Veränderungsmaßnahmen in ihrem Arbeitsbereich.

Sie setzen sich in ihrem Zuständigkeitsbereich zum Gelingen des Veränderungsvorhabens ein, indem sie Visionen, Ideen und Optimierungsmöglichkeiten im Rahmen ihrer Möglichkeiten aufzeigen.

Bei ungeplanten Veränderungen agieren sie kundenorientiert und passen ihre Koordinationsarbeiten flexibel und lösungsorientiert an.

Automobil-Serviceberater/-innen ...

Umsetzungspotenzial

- gehen mit betrieblichen Veränderungen und Neuerungen proaktiv und flexibel um.
- führen Veränderungen und Neuerungen in ihrem Arbeitsbereich bewusst und zielorientiert ein.

Wissen, Verständnis

- verfügen über Anwenderkenntnisse im lösungsorientierten Denken und Handeln.
- verfügen über Anwenderkenntnisse im Informationsmanagement.
- verfügen über grundlegende Kenntnisse im unternehmerischen und prozessorientierten Denken.

Einstellungen, Werte, Motivation

- sind offen für Neuerungen und Veränderungen.
- sind bereit, Veränderungen konstruktiv und kritisch zu hinterfragen.

Metakognition

- analysieren Veränderungsprozesse kritisch und passen ihre Arbeiten den Gegebenheiten kundenorientiert an.
- sind in der Lage, ihre eigenen Visionen und Ideen für Veränderungsvorhaben wirkungsvoll aufzuzeigen.

e.6 Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren

Automobil-Serviceberater/-innen halten sich über Innovationen und Weiterentwicklungen rund um den Produkt- und Dienstleistungsbereich ihres Betriebs auf dem Laufenden.

Sie orientieren sich via Medien, Fachveranstaltungen etc. über fachliche, digitale und betriebliche Veränderungen und Neuerungen. Besonderes Augenmerk legen sie auf technische Entwicklungen, die mögliche Auswirkungen auf den Betrieb und die Arbeitsprozesse beinhalten.

Sie prüfen die neuen Entwicklungen (z.B. Tablets, Apps) auf deren Einsatzmöglichkeit für ihren Betrieb und erläutern ihrer vorgesetzten Person deren Implementation und Nutzen für den Betrieb.

Sie führen Neuerungen im Arbeitsalltag nach Absprache mit der vorgesetzten Person ein und informieren die Beteiligten situationsbezogen.

Sie kontrollieren die Umsetzung von Veränderungen und Neuerungen und holen sich Feedbacks von Kunden, Kolleg/innen und vorgesetzter Stelle. Bei Bedarf ergreifen sie erforderliche Korrekturmaßnahmen.

Automobil-Serviceberater/-innen ...

Umsetzungspotenzial

- integrieren Innovationen und Weiterentwicklungen in ihrem Betrieb erfolgversprechend.

Wissen, Verständnis

- verfügen über Anwenderkenntnisse im fachlichen und technischen Bereich.
- verfügen über grundlegende Kenntnisse von branchenrelevanten Informationsquellen.

Einstellungen, Werte, Motivation

- sind bereit, sich über aktuelle und zukunftsgerichtete berufsbezogene Themen auf dem Laufenden zu halten.
- sind motiviert, sich Informationen selbständig zu erschliessen.
- sind bereit, Neuerungen im Arbeitsalltag situationsbezogen und verständlich weiterzuvermitteln.

Metakognition

- analysieren neue technische Entwicklungen und deren möglichen Auswirkungen auf den Betrieb und Arbeitsprozesse.
- präsentieren mögliche wirkungsvolle Neuerungen bei der vorgesetzten Person, setzen diese um und leiten bei Bedarf erforderliche Korrekturmaßnahmen ein.