



Lehrplan Automobil-Serviceberater/-in

Modul 4 - Akquisition und Verkauf (Hauptmodul)

Dokument	Lehrplan Automobil-Serviceberater/-in Modul 4 - Akquisition und Verkauf (Hauptmodul)
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">• Übersicht der Ausbildungsmodule• Überblick - Lehrplan 4• 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	
	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

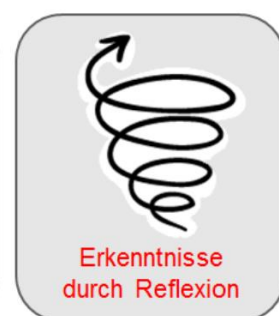
Überblick

Aufbau Lehrplan: Das Modul «Akquisition und Verkauf» ist in die folgenden Lernfelder aufgeteilt:

- Lernfeld 4.1: Kundenbetreuung
- Lernfeld 4.2: Verkauf und Offertwesen
- Lernfeld 4.3: Eventplanung

Didaktische Rahmenbedingungen
Aufgrund des didaktischen Konzepts gelten für das Modul «Akquisition & Verkauf» die folgenden Rahmenbedingungen:
Lernstunden: Es stehen 40 Lernlektionen zur Verfügung, davon sind 32 Unterrichtslektionen.
Vorwissen Um dieses Modul zu erarbeiten, soll(en) vorher folgende(s) Modul(e) absolviert werden: Modul 1 – Grundlagen der Kommunikation Modul 2 – Markt, Branche und Innovation Modul 3 - Selbstmanagement
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 4.1: Kundenbetreuung

Rahmenbedingungen

Anzahl Lernlektionen	Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium
15	12 / 03

Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen, Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

Kompetenzdimensionen Lernfeld 4.1: Kundenbetreuung

Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ...	Inhalte	Referenz Arbeits- situation	Hinweise
halten bei Bedarf Rücksprachen mit verschiedenen Anspruchsgruppen.	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie kennen die verschiedenen Anspruchsgruppen und deren Zuständigkeiten. • Sie führen zielgerichtete Besprechungen mit verschiedenen Anspruchsgruppen. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	b.1	<ul style="list-style-type: none"> • Stakeholder Management (Anspruchsgruppen Management) • Zielgerichtete Meetings/Besprechungen führen
<p>sind bereit, auf die Anliegen und Interessen des Kunden rasch und kundenorientiert einzugehen.</p> <p>setzen sich für eine bestmögliche Betreuung der Kunden während der Auftragsabwicklung ein.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie können die Bedarfsanalyse an Fallbeispielen aufzeigen. • Sie erklären den vollständigen Prozess für eine Auftragsabwicklung. • Sie gestalten die Kundenbetreuung professionell. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	b.1 / b.2	<ul style="list-style-type: none"> • Bedarfsanalyse, Gesprächsführung • Infrastrukturen • Betreuungskonzepte/Ideensammler
achten von Beginn an auf eine korrekte Verwaltung des Kundenprofils im kundenbezogenen Informationssystem.	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie halten das CRM an Beispielen auf aktuellem Stand. 	b.1	<ul style="list-style-type: none"> • Die Bedeutung des Aufbaus und der Pflege von Customer-Relationship-Management (CRM)

	<ul style="list-style-type: none"> • Sie bearbeiten kundenbezogene Informationssysteme. • Sie beherrschen geeignete Techniken zur Kundenakquisition, -bindung und -rückgewinnung. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>		<ul style="list-style-type: none"> • Kundenakquisition/Kundenbindung/Kundenrückgewinnung • Kundenwert
<p>sind bereit, Kundenfeedbacks über unterschiedliche Kanäle einzuholen</p> <p>analysieren das Kundenfeedback und leiten daraus entsprechende Verbesserungsmassnahmen ab.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie bearbeiten Kundenrezensionen auf unterschiedlichen Kanälen an Beispielen lösungsorientiert. • Sie leiten aus Kundenumfragen geeignete Verbesserungsmassnahmen ab. • Sie führen an Fallbeispielen Feedbackgespräche fachgerecht durch. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	b.1	<ul style="list-style-type: none"> • Online-Rezensionen • Umfragen erstellen und auswerten • Feedbackgespräche • Hersteller-Datenbanken
<p>verfügen über gute Anwenderkenntnisse in unterschiedlichen Kommunikationstechniken.</p> <p>achten darauf, Kundengespräche proaktiv in Richtung Verkauf und Abschluss zu leiten.</p> <p>achten auf eine überzeugende und verständliche Kommunikation.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie setzen die Verkaufstechniken in Fallbeispielen um. • Sie können die wichtigsten Faktoren für einen Verkaufsabschluss an einem Beispiel erläutern. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	b.2	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsprozess • Training • Verkaufsprozess • Fragetechniken

reflektieren den Verlauf nach einer Auftragsabschlussung und leiten bei Bedarf Verbesserungsmassnahmen ein			
grundlegende Kenntnisse über die aktuelle Kundensituation.	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> Sie können die wichtigsten Faktoren für eine optimale Customer Experience/Customer Decision Journey an einem Beispiel erläutern. 	b.3	<ul style="list-style-type: none"> Customer Experience / Customer Decision Journey

Lernfeld 4.2: Verkauf und Offertwesen

Rahmenbedingungen

Anzahl Lernlektionen	Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium
15	12 / 03

Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen, Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

Kompetenzdimensionen Lernfeld 4.2: Verkauf und Offertwesen

Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ...	Inhalte	Referenz Arbeits- situation	Hinweise
verfügen über Anwenderkenntnisse im betriebswirtschaftlichen Bereich	Fertigkeiten <ul style="list-style-type: none"> Sie verfügen über Basiskenntnisse im Bereich Finanzen (DB1, DB2). 	a.3	Basiskenntnisse Finanzen (DB1, DB2, Kalkulation, Kennzahlen, Preisberechnungen, Mehrwertsteuer, Teilkostenrechnung, fixe und variable Kosten)
verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich Garantie, Kulanz- und Versicherungsleistungen.	Fertigkeiten <ul style="list-style-type: none"> Sie können die wichtigsten Aspekte im Bereich Garantie, Kulanz- und Versicherungsleistungen an Beispielen erläutern. <i>Sie verfügen über Basiswissen im Bereich des Obligationenrechts (Basismodul 2)</i> <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	a.3	<ul style="list-style-type: none"> Grundlegende Rechtskenntnisse und Kenntnisse der Marken zu Kulanz und Garantiefristen <i>Basiswissen Obligationenrecht (Basismodul 2)</i>
führen Beratungs- und Verkaufsgespräche durch und schliessen diese nachvollziehbar ab. verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Gesprächsführung, Kommunikations- und Verhandlungstechniken. sind bereit, den Kunden über verschiedene Zahlungsmöglichkeiten korrekt zu informieren.	Fertigkeiten <ul style="list-style-type: none"> Sie erläutern an Beispielen die wichtigsten Aspekte für ein kundenorientiertes Beratungs- oder Verkaufsgespräch. Sie erstellen geeignete Offerten hersteller- und/oder firmenbasierend. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	a.4	<ul style="list-style-type: none"> Kommunikationsprozess Aktives Zuhören Die vier Ebenen einer Nachricht (Schulz von Thun)

<p>verfügen über Anwenderkenntnisse im Offertwesen.</p> <p>analysieren im Gespräch mit dem Kunden ihre Handlungsspielräume in Bezug auf Verkaufsmöglichkeiten und erstellen darauf eine kunden- und betriebsorientierte Offerte.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie erläutern bekannte, handelsübliche Kalkulations- und Offertsysteme. • Sie erläutern die Struktur einer Offerte an Beispielen. • Sie erläutern unterschiedliche Zahlungsmöglichkeiten an Beispielen. • Sie erläutern an Beispielen mögliche Handlungsspielräume in Bezug auf Verkaufsmöglichkeiten. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	<p>a.4</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eigene Systeme / Hersteller-basierend • Bekannte, handelsübliche Kalkulations- und Offertsysteme • Basiskenntnisse Finanzen (DB1, DB2, Kalkulation, Kennzahlen, Preisberechnungen, Mehrwertsteuer)
<p>verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich Marketing- und Verkaufsstrategien.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie verfügen über allgemeine Grundlagen von Marketing- und Verkaufsstrategien. • Sie erläutern die vier Grundbedürfnisse der Kunden in der Branche. • Sie erläutern den Begriff Marketing Mix an Beispielen. • Sie verfügen über Anwenderkenntnisse geeigneter Marketinginstrumente in ihrer Branche. 	<p>b.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verständnis der vier Grundbedürfnisse der Kunden (Prestige, Komfort, Preis, Sicherheit) • Begriffsverständnis Marketing Mix/Marketinginstrumente (4P's / 7P's) • Consumer Decision Journey
<p>verfügen über fundierte Kenntnisse von Angeboten und Dienstleistungen im Bereich Service und Unterhalt.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie verfügen über fundierte fahrzeug- und markenspezifische Kenntnisse. • Sie nennen mögliche Angebote und Dienstleistungen im Bereich Service und Unterhalt. • Sie können die wichtigsten Faktoren für die Erstellung von Angeboten und Dienstleistungen im Bereich Service und Unterhalt erläutern. <p><i>Die firmen- sowie -markenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	<p>b.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fachkenntnisse • Fahrzeug- und markenspezifische Kenntnisse

<p>sind bereit, sich über aktuell angebotene Preis-/Leistungsverhältnisse on- und offline auf dem Laufenden zu halten.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie verfügen über fundierte Fach- und Produktkenntnisse. • Sie können die wichtigsten Quellen für die Informationsbeschaffung von aktuellen Preis-Leistungsverhältnissen erläutern. • Sie führen einen Konkurrenzvergleich an Beispielen durch. <p>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</p>	<p>b.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fach-/Produktekenntnisse • Konkurrenzvergleich • Informationsbeschaffung Erfolgsfaktoren • Primär- und Sekundärforschung
<p>sind in der Lage, den Akquisitionserfolg im Laufe eines Kundengesprächs einzuschätzen und darauf entsprechend zu agieren.</p> <p>analysieren im Kundengespräch den Akquisitionserfolg und unterbreiten Kunden unternehmensfreundliche Angebote.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie führen Akquisitionsgespräche an Fallbeispielen durch. <p>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</p>	<p>b.1 / b.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verkaufsprozess • Verbale/nonverbale Kaufsignale erkennen • Fachkenntnisse • Basiskenntnisse Finanzen DB1/DB2 • Schriftliche und telefonische Kommunikation
<p>achten darauf, Kundengespräche proaktiv in Richtung Verkauf und Abschluss zu leiten.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie erläutern den Verkaufsprozess an Beispielen. • Sie wenden geeignete Kommunikationstechniken, die zu einem Verkaufsabschluss führen können, an Beispielen an. <p>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</p>	<p>b.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsprozess • Verkaufsprozess • Fragetechniken

<p>vermitteln Dienstleistungen (Serviceleistungen, Wartungsverträge etc.) und Produkte (Teile und Zubehör) gewinnbringend an den Kunden weiter.</p> <p>sind motiviert, Produkte und Dienstleistungen proaktiv dem Kunden näherzubringen.</p> <p>sind motiviert mit der Werkstatt und dem Kunden lösungsorientiert und zufriedenstellend zu kooperieren.</p>	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie können Storytelling zu Produkten und Dienstleistungen erstellen. • Sie können geeignete Up-/Cross-Selling-Massnahmen an Fallbeispielen erläutern. <p>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</p>	<p>b.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bedeutungen: <ul style="list-style-type: none"> - Up-Selling - Cross-Selling - Storytelling • Verkaufsprozess
---	---	------------	--

Lernfeld 4.3: Eventplanung

Rahmenbedingungen

Anzahl Lernlektionen	Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium
10	8 / 02

Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen, Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

Kompetenzdimensionen Lernfeld 4.3: Eventplanung

Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ...	Inhalt	Referenz Arbeits- situation	Hinweise
gestalten Kundenanlässe und Verkaufspromotionen proaktiv mit.	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie können die wichtigsten Faktoren für die Planung eines Kundenanlasses erläutern. • Sie nennen geeignete Massnahmen für Verkaufspromotionen an Beispielen. • Sie planen und organisieren einen Anlass anhand eines Beispiels. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	b.3	<ul style="list-style-type: none"> • Begriffsverständnis Marketing Mix/Marketinginstrumente (4Ps / 7Ps) • Vertiefung im Bereich Promotion und Kommunikation • Zieldefinition • Praktische Umsetzung eines Anlasses
verfügen über Anwenderkenntnisse in der Organisation.	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie erstellen an einem Beispiel ein einfaches Eventkonzept. • Sie erstellen an einem Beispiel einen Ablauf- und Regieplan für einen kleinen Event. • Sie erläutern die wichtigsten Faktoren für ein geeignetes Einladungsmanagement. • Sie können kleine Projekte planen und umsetzen. • Sie können geeignete Massnahmen nach einem Debriefing ableiten und erläutern. 	b.3	<ul style="list-style-type: none"> • Einfaches Eventkonzept • Ablauf-/Regieplan (einfach) • Einladungsmanagement • Einfaches Projektmanagement • Debriefing
sind bereit, ein adäquates Rahmenprogramm in Zusammenhang mit After Sales Services und in Abstimmung mit den Abteilungen zuständigen Stellen für den Kunden zu entwickeln.	<p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie verfügen über Anwenderkenntnisse von Präsentationstechniken von Dienstleistungen und Produkten 	b.3	

reflektieren Veranstaltungen und leiten daraus Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Events ab	<ul style="list-style-type: none">• Sie können unterschiedliche Rahmenprogramme für Kunden an Beispielen erläutern. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>		
--	---	--	--

Beschrieb von den **Arbeitssituationen und Kompetenzdimensionen** zum Hauptmodul 4 «Akquisition & Verkauf»

Arbeitssituationen	Kompetenzdimensionen
<p>a.3 Lösungen im Bereich After Sales Services entwickeln</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen entwickeln selbständig oder in Zusammenarbeit mit anderen Mitarbeitenden und Stellen für den Kunden Lösungen im Bereich After Sales Services (Service und Unterhalt etc.).</p> <p>Sie holen sich situationsbezogenen Informationen über anstehende Wartungs- und Serviceleistungen (inkl. Garantie- und Serviceleistungen) ein. Sie vergegenwärtigen sich allfällige Garantie- und/oder Kulanzleistungen und allenfalls bestehende Wartungs- und Spezialverträge.</p> <p>Ausgehend von der Bedarfsanalyse entwickeln sie Vorschläge (gegebenenfalls Optionen) im Bereich Service und Unterhalt des Fahrzeugs, gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit dem Werkstattleiter bzw. anderen zuständigen Stellen. Sie organisieren bei Bedarf eine alternative Mobilitätslösung-oder einen Hol- und Bringdienst. Bei möglichen Lieferverzögerungen oder Werkstattengpässen prüfen sie alternative Terminmöglichkeiten für den Kunden.</p> <p>In anspruchsvollen Situationen analysieren sie diese und leiten geeignete Lösungsmöglichkeiten kundenorientiert ab.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> entwickeln selbständig oder im Team Kundenlösungen im Bereich After Sales Services. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> verfügen über grundlegende Kenntnisse im fachlichen und technischen Bereich einschliesslich markenspezifischer Spezifitäten. verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich Garantie-, Kulanz- und Versicherungsleistungen. verfügen über Anwenderkenntnisse im betriebswirtschaftlichen Bereich (v.a. Kalkulation, Kennzahlen, Preisberechnungen, Mehrwertsteuer etc.). verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Organisation. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> setzen sich für fachgerecht und wirtschaftlich sachgerechte individuelle Kundenlösungen ein. sind bereit, den Überblick über anstehende Wartungs- und Serviceleistungen zu behalten. achten stets auf Garantie- und Kulanzleistungen sowie bestehende Wartungs- und Spezialverträge bei der Lösungsentwicklung. halten sich selbstständig über mögliche Angebote und Lösungen stets auf dem Laufenden. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> analysieren gemeinsam im Team ihre Vorgehensweise und leiten bei Bedarf Änderungsmaßnahmen ab.
<p>a.4 Beratungs- und Verkaufsgespräche führen und abschliessen</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen führen mit dem Kunden Beratungsgespräche im Hinblick auf einen Verkaufsabschluss ab.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p>

<p>Ausgehend von der Bedarfsklärung und möglicher Lösungen vergewärtigen 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.).</p> <p>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.</p> <p>Sie setzen Gesprächs- und Verhandlungstechniken situationsgerecht ein, um für ihren Betrieb einen nutzenorientierten Verkaufsabschluss zu erreichen.</p> <p>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.</p> <p>Sie aktualisieren die entsprechenden Informations-, Dokumentations- und Planungssysteme des Betriebs.</p>	<p>führen Beratungs- und Verkaufsgespräche durch und schliessen diese nachvollziehbar ab.</p> <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren im Gespräch mit dem Kunden ihre Handlungsspielräume in Bezug auf Verkaufsmöglichkeiten und erstellen darauf eine kunden- und betriebsorientierte Offerte.
---	---

Arbeitsituationen	Kompetenzdimensionen
<p>b.1 Kunden für After Sales Services akquirieren</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen akquirieren Kunden für Service- und Unterhaltsarbeiten.</p> <p>Sie führen selbstständig on- und offline Recherchearbeiten über aktuell angebotene Preis-Leistungsvergleiche hinsichtlich Service und</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • akquirieren Kunden für After Sales Services erfolgsversprechend. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich Marketing- und Verkaufsstrategien.

<p>Unterhalt durch und tauschen sich regelmässig mit dem/der Vertriebsleiter/in hinsichtlich Angebote für Neukunden aus.</p> <p>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.</p> <p>Sie schätzen mittels gezielter Kontrollfragen den möglichen Akquisitionserfolg ein und treffen situationsbezogen erforderliche Massnahmen (spezielle Angebote für Neukunden einbringen etc.).</p> <p>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.</p> <p>Sie reflektieren die Kundeninteraktionen regelmässig und entwickeln neue Herangehensweisen. Kundenfeedbacks erfragen sie direkt oder mit geeigneten Tools.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • verfügen über fundierte Kenntnisse von Angeboten und Dienstleistungen im Bereich Service und Unterhalt. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, den Akquisitionserfolg im Laufe eines Kundengesprächs einzuschätzen und darauf entsprechend zu agieren. • analysieren das Kundenfeedback und leiten daraus entsprechende Verbesserungsmaßnahmen ab
<p>b.2 Kunden für fahrzeugbezogene Dienstleistungen und Produkte gewinnen</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen unterbreiten dem Kunden proaktiv geeignete Dienstleistungen (Serviceleistungen, Wartungsverträge etc.) und Produkte (Teile und Zubehör) für das Fahrzeug.</p> <p>In Beratungsgesprächen erläutern sie situationsbezogen mögliche Dienstleistungen und Produkte und deren Nutzen und Vorteile für den Kunden.</p> <p>Bei Auftragsabschluss nehmen sie Rücksprache mit der Werkstatt und bemühen sich um einen angemessenen Kostenvorschlag und eine zeitnahe Terminvereinbarung.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • vermitteln Dienstleistungen (Serviceleistungen, Wartungsverträge etc.) Produkte (Teile und Zubehör) gewinnbringend an den Kunden weiter. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über grundlegende fachliche und technische Kenntnisse. • verfügen über gute Anwenderkenntnisse in unterschiedlichen Kommunikationstechniken. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • achten darauf, Kundengespräche proaktiv in Richtung Verkauf und Abschluss zu leiten.

<p>Sie koordinieren bzw. stellen dem Kunden bei Bedarf für den Zeitraum der Auftragsbearbeitung eine Mobilitätslösung zur Verfügung bzw. organisieren einen Hol- und Bringdienst.</p> <p>Sie holen zu einem späteren Zeitpunkt beim Kunden ein Feedback über die Dienstleistung bzw. das neue Produkt. Sie halten Rückmeldungen schriftlich fest und leiten bei Bedarf entsprechende Massnahmen ein.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • setzen sich für eine bestmögliche Betreuung der Kunden während der Auftragsabwicklung ein. • sind motiviert mit der Werkstatt und dem Kunden lösungsorientiert und zufriedenstellend zu kooperieren. • achten auf eine überzeugende und verständliche Kommunikation. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren im Kundengespräch den Akquisitionserfolg und unterbreiten Kundenunternehmensfreundliche Angebote. • reflektieren den Verlauf nach einer Auftragsabschliessung und leiten bei Bedarf Verbesserungsmaßnahmen ein
<p>b.3 Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten</p> <p>Die Automobil-Serviceberater/-innen gestalten gemeinsam mit dem Betriebsleiter bzw. in Zusammenarbeit mit den zuständigen Stellen Kundenanlässe und Verkaufspromotionen.</p> <p>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 vergewärtigen sich in Abstimmung mit den zuständigen Stellen das Kundensegment bzw. die Kunden, welche eingeladen werden sollen.</p> <p>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.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestalten Kundenanlässe und Verkaufspromotionen proaktiv mit. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse in der Organisation. • grundlegende Kenntnisse über die aktuelle Kundensituation. • verfügen über Anwenderkenntnisse von verschiedenen Präsentationstechniken. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • reflektieren Veranstaltungen und leiten daraus Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Events ab