

Lehrplan Automobil-Serviceberater/-in

Modul 5 – Kundenumgang (Hauptmodul)

| | |
|--------------------------|--|
| Dokument | Lehrplan Automobil-Serviceberater/-in Modul 5 – Kundenumgang (Hauptmodul) |
| Inhalt | <ul style="list-style-type: none"> • Übersicht der Ausbildungsmodule • Überblick - Lehrplan 5 • 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 |

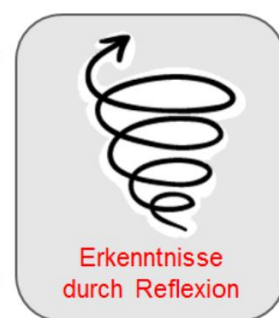
Überblick

Aufbau Lehrplan: Das Modul «Kundenumgang» ist in die folgenden Lernfelder aufgeteilt:

- Lernfeld 5.1: Kundenkontakt und -pflege
- Lernfeld 5.2: Informationsbeschaffung & Serviceprozess
- Lernfeld 5.3: Kundenberatung
- Lernfeld 5.4: Gespräche zielorientiert führen

| Didaktische Rahmenbedingungen |
|---|
| Aufgrund des didaktischen Konzepts gelten für das Modul «Kundenumgang» die folgenden Rahmenbedingungen: |
| Lernstunden: Es stehen 92 Lernlektionen zur Verfügung, davon sind 72 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 Modul 4 – Akquisition und Verkauf |
| 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, abzuführen.

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 5.1: Kundenkontakt und -pflege

Rahmenbedingungen

| Anzahl Lernlektionen | Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium |
|----------------------|---|
| 23 | 18 / 05 |

Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen, Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

Kompetenzdimensionen Lernfeld 5.1: Kundenkontakt und -pflege

| 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>achten auf eine zielgruppengerechte und bedürfniskonforme Kommunikation mit dem Kunden in fachtechnischen Belangen.</p> <p>bearbeiten Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen fachgerecht.</p> <p>verfügen über Anwenderkenntnisse von unterschiedlichen Kommunikations- und Gesprächstechniken.</p> | <p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie gestalten den Kundenkontakt umfassend in Fallbeispielen. • Sie wenden unterschiedliche Kommunikationstechniken in Fallbeispielen an. • Sie setzen überzeugende Kommunikationstechniken an Fallbeispielen ein. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p> | <p>a.1 / a.2 / a.5 / a.6</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Vertiefung und Vernetzung Basismodul Kommunikation, anhand von Beispielen aus der Praxis • Zustandsanalyse der Kundenfahrzeuge • Fach- und Kommunikationskompetenz vernetzen und anwenden • Anwenden von Arbeitstechniken (ALPEN-Methode) und Zeitmanagement zur Bearbeitung von Kundenanfragen |
| <p>verhalten sich dem Kunden und dem Betrieb gegenüber loyal.</p> <p>setzen sich proaktiv für eine hohe Kundenzufriedenheit ein.</p> <p>sind in der Lage, die Kundenloyalität über verschiedene Kanäle aufzubauen und situationsgerecht zu pflegen.</p> <p>achten darauf, das kundenbezogene Informationssystem aufzubauen, regelmässig zu kontrollieren und zu aktualisieren.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Erzielen von Win-Win-Situationen • Harvard-Methode • Fallbeispiele <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p> | <p>a.1 / a.7</p> | |

| | | | |
|--|---|------------------------|---|
| <p>sind in der Lage, den Kundenkontakt zu reflektieren und bei Bedarf Veränderungsmaßnahmen durchzuführen.</p> <p>reflektieren ihr Gespräch mit dem Kunden und leiten bei Bedarf Verbesserungsmöglichkeiten ab.</p> | <p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> Sie analysieren Kundengespräche an Fallbeispielen und leiten Verbesserungsmöglichkeiten ab. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p> | <p>a.1 / a.5</p> | <ul style="list-style-type: none"> Prozess der stetigen Verbesserung SMART-Methode |
| <p>setzen sich für kundenorientierte Prozesse, Ausführungen und Kommunikation ein.</p> <p>verfügen über grundlegende Kenntnisse von den eigenen Handlungsspielräumen und von den entsprechenden betrieblichen Vorgaben.</p> <p>verfügen über grundlegende Kenntnisse der betrieblichen Vorgaben.</p> | <p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> Sie können betriebliche Handlungsspielräume im Kundenkontakt in Fallbeispielen erläutern. Sie können die betrieblichen Vorgaben in Fallbeispielen erklären. | <p>a.5 / a.6 / a.7</p> | <ul style="list-style-type: none"> Diskussion über AKV (Aufgaben, Kompetenzen, Verantwortung) Evaluieren betrieblicher Spielräume und Handlungsmöglichkeiten |
| <p>analysieren Kundenanfragen und bearbeiten diese auf den jeweiligen Kanälen zeitnah und ressourcenorientiert.</p> | <p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> Sie bearbeiten Kundenanfragen an Beispielen auf unterschiedlichen Kanälen ressourcenorientiert. Sie können die wichtigsten Faktoren für die Aufrechterhaltung der Kundenzufriedenheit erläutern. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p> | <p>a.6</p> | <ul style="list-style-type: none"> Vertiefung und Vernetzung Basismodul Kommunikation Massnahmen zu einer Aufrechterhaltung der Kundenzufriedenheit im Kontext betrieblicher und gesellschaftlicher Veränderungen erarbeiten und umsetzen |

Lernfeld 5.2: Informationsbeschaffung & Serviceprozess

Rahmenbedingungen

| Anzahl Lernlektionen | Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium |
|----------------------|---|
| 23 | 18 / 05 |

Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen, Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

Kompetenzdimensionen Lernfeld 5.2: Informationsbeschaffung & Serviceprozess

| Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ... | Inhalte | Referenz Arbeits- situation | Hinweise |
|--|---|-----------------------------------|---|
| <p>sind bereit, alle relevanten Daten des Fahrzeugs und des Kunden für einen Auftrag aufzunehmen und zu überprüfen.</p> <p>analysieren allein oder gemeinsam mit dem Kunden das Fahrzeug und leiten entsprechende Service- und Instandstellungsmassnahmen ein.</p> <p>sind bereit, auf Kundenbedürfnisse fachgerecht und termingerecht einzugehen.</p> <p>analysieren im Bereich After Sales Services Kundenbedürfnisse umfassend.</p> | <p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie nennen die für einen Auftrag relevanten Daten des Fahrzeugs. • Sie prüfen Daten von Fahrzeugen mit den entsprechenden Hilfsmitteln. • Sie erläutern Service- und Instandstellungsmassnahmen an Beispielen. <p><i>Die firmen- sowie -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"> • Hilfsmittel zur Überprüfung der Kunden- und Fahrzeugdaten anwenden • Training Rollenspiele |
| <p>halten bei Bedarf Rücksprache mit dem Kunden oder den Anspruchsgruppen, um Fragen und Unklarheiten unmittelbar zu klären.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sie führen Kundengespräche zu Abwicklungsprozessen an Fallbeispielen durch. | a.1 | Training Rollenspiele |
| <p>verfügen über Anwenderkenntnisse im koordinatori-schen Bereich der Auftragsannahme und Werkstattplanung.</p> <p>verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Organi-sation und Planung</p> <p>analysieren gemeinsam im Team ihre Vorgehensweise und leiten bei Bedarf Änderungsmassnahmen ab.</p> | <p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie koordinieren die Auftragsannahme mit der Werkstattplanung in Fallbeispielen mit unterschiedlichen Hilfsmitteln. • Sie wenden lösungsorientierte Kommunikationstechniken zur Arbeitsorganisation an Fallbeispielen an. • Sie können alternative Mobilitätslösungen für den Kunden erläutern. | a.2 / a.3 / a.6 / a.7 | <ul style="list-style-type: none"> • Training Fallbeispiele • Training Rollenspiele • Organisations- und Planungsmodelle (IPERKA-Modell) |

| | | | |
|---|---|------------------|---|
| <p>setzen sich proaktiv für die Interessen ihres Unternehmens ein.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sie wenden unterschiedliche Organisations- und Planungsmodelle an. | | |
| <p>achten auf eine sorgfältige Analyse und lückenlose Dokumentation von Informationen in den entsprechenden Systemen.</p> <p>sind motiviert, die Informations-, Dokumentations- und Planungssysteme des Betriebs zu aktualisieren.</p> <p>reflektieren ihre Analyse bei Unklarheiten oder Fehlern und leiten daraus Verbesserungsmaßnahmen ab.</p> | <p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie wenden entsprechende Hilfsmittel zur Analyse und Dokumentation sicher an. • Sie führen eine sorgfältige Analyse der Informationen durch. • Sie wenden geeignete Kommunikationstechniken im Umgang mit dem Kunden an Fallbeispielen zur Datenanalyse an. • Sie können den Umgang mit Informations-, Dokumentations- und Planungssystemen in ihrem Betrieb 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>a.2 / a.4</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Festhalten aller Informationen zur Analyse und Dokumentation mittels bildgebender Geräte und Texte • Ausfüllen von Analyseblättern in Zusammenarbeit mit dem Kunden • Kommunikationstechniken anwenden • Fallbeispiele |
| <p>sind bereit, den Überblick über anstehende Wartungs- und Serviceleistungen zu behalten.</p> <p>sind sich bewusst, wann sie Rücksprache mit den zuständigen Stellen im Betrieb halten müssen.</p> <p>halten sich selbstständig über mögliche Angebote und Lösungen stets auf dem Laufenden.</p> <p>achten stets auf Garantie- und Kulanzleistungen sowie bestehende Wartungs- und Spezialverträge bei der Lösungsentwicklung.</p> | <p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie führen Recherchen zu Angeboten und Lösungen im After-Sales-Bereich durch. • Sie führen Kundengespräche zu Garantie- und Kulanzleistungen an Fallbeispielen durch. • Sie führen Kundengespräche zu bestehenden Wartungs- und Spezialverträgen lösungsorientiert durch. <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>a.3 / a.5</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Verschiedene Quellen zur Recherche von Angeboten und Lösungen im After-Sales-Bereich anwenden • Training Rollenspiele |

| | | | |
|---|--|------------------|---|
| <p>verfügen über Anwenderkenntnisse der IT-Anwenderprogramme.</p> <p>setzen sich für kundenorientierte Prozesse, Ausführungen und Kommunikation ein.</p> <p>sind bereit, betriebliche Informationssysteme fachgerecht zu nutzen und zuständige Stellen miteinzubeziehen.</p> <p>achten darauf, das kundenbezogene Informationssystem aufzubauen, regelmässig zu kontrollieren und zu aktualisieren.</p> | <p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie wenden entsprechende IT-Programme im After-Sales-Service an. • Sie wenden entsprechende IT-Programme zur Planung und Koordination an. • Sie leiten anhand von Kundenbedürfnissen und Werkstattkennzahlen in Fallbeispielen geeignete Lösungsmassnahmen ab. • <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>a.6 / a.7</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Wertschöpfung • Werkstattkennzahlen und Kundenbedürfnisse analysieren, entsprechend abgleichen und umsetzen • Fallbeispiele |
|---|--|------------------|---|

Lernfeld 5.3: Kundenberatung

Rahmenbedingungen

| Anzahl Lernlektionen | Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium |
|----------------------|---|
| 23 | 18 / 05 |

1.1.1 Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen, Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

Kompetenzdimensionen Lernfeld 5.3: Kundenberatung

| Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ... | Inhalte | Referenz Arbeits- situation | Hinweise |
|---|--|-----------------------------------|--|
| <p>schätzen die Kundenanliegen ein und leiten entsprechende Massnahmen ein.</p> <p>analysieren im Bereich After Sales Services Kundenbedürfnisse umfassend.</p> <p>sind bereit, auf Kundenbedürfnisse fachgerecht und termingerecht einzugehen.</p> | <p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie können Lösungsvorschläge im After-Sales-Service an Fallbeispielen erarbeiten. • Sie können Verkaufsprozesse in Fallbeispielen analysieren und Verbesserungsmassnahmen ableiten. | a.1 / a.2 | <ul style="list-style-type: none"> • Erzielen von Win-win-Lösungen • Verschiedene Kundenzielgruppen erfassen und auf unterschiedliche kommunikative Reaktionen von Kunden adäquat reagieren • Vertiefung und Vernetzung Verkaufsprozess • Sehr gute von weniger guten Verkaufsprozessen unterscheiden und notwendige Verbesserungen ableiten |
| <p>verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Kommunikations- und Argumentationsfähigkeiten.</p> <p>führen Beratungs- und Verkaufsgespräche durch und schliessen diese nachvollziehbar ab.</p> | <p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie können die wichtigsten Faktoren in einem Reklamationsprozess an Fallbeispielen erläutern. • Sie bearbeiten Reklamationen in Fallbeispielen nachvollziehbar und lösungsorientiert. | a.2 / a.4 | <ul style="list-style-type: none"> • Vertiefung und Vernetzung Harvard-Konzept und Reklamationsprozess • Beispielen aus der Praxis • Vertiefung und Vernetzung Verkaufsprozess |
| <p>entwickeln selbständig oder im Team Kundenlösungen im Bereich After Sales Services.</p> <p>Setzen sich für fachgerecht und wirtschaftlich sachgerechte individuelle Kundenlösungen ein.</p> | | a.3 | <ul style="list-style-type: none"> • Akquisition Verkauf behandeln • Erzielen von Win-win-Lösungen |

| | | | |
|--|---|------------------|---|
| <p>analysieren im Gespräch mit dem Kunden ihre Handlungsspielräume in Bezug auf Verkaufsmöglichkeiten und erstellen darauf eine kunden- und betriebsorientierte Offerte.</p> <p>leiten aus dem Gespräch mit dem Kunden mögliche kundenorientierte Lösungen ab und erklären diese verständlich.</p> <p>sind bereit, dem Kunden zweckmässige Zusatz- und Zubehörleistungen verständlich zu erklären.</p> <p>achten stets darauf, dem Kunden ihre volle Aufmerksamkeit zu widmen und Verständnis für die Situation zu zeigen.</p> <p>setzen sich für bestmögliche Kundenlösungen in Abstimmung mit den betrieblichen Konditionen ein.</p> | <p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie erstellen an Fallbeispielen kunden- und betriebsorientierte Offerten. • Sie können zweckmässige Zusatz- und Zubehörleistungen einfach und verständlich erklären. | <p>a.4 / a.5</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Basismodul Kommunikation • Fallbeispiele • Kunden- und betriebsorientierte Offerte erstellen (Weiterführung zum Basismodul) • Technik FKVR (Feststellung, Konsequenz, Vorschlag, Ruhe) |
| <p>sind sich bewusst, wann sie Rücksprache mit den zuständigen Stellen im Betrieb halten müssen.</p> | <p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie erläutern unterschiedliche betriebsinterne Formen von Ablauforganisationen an Beispielen. | <p>a.5</p> | <p>Verschiedene Formen der Ablauforganisation analysieren und anwenden</p> |
| <p>sind bereit, den Kunden über verschiedene Zahlungsmöglichkeiten korrekt zu informieren.</p> | <p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie können an Fallbeispielen verschiedene Zahlungsmöglichkeiten verständlich erläutern. • Sie erläutern die Vor- und Nachteile verschiedener Zahlungsmittel an Beispielen kundengerecht. | <p>a.4</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Praxisbeispiele: Kauf auf Rechnung, Vorschuss, Kreditkarten, und elektronische Sofort-Überweisungssysteme, Twint, etc. • Vor- und Nachteile der verschiedenen Zahlungsmittel |
| <p>sind bereit, Kunden über neue Produkte, Angebote, Aktionen, spezifische Leistungen oder Anlässe rechtzeitig und verständlich zu informieren.</p> | <p>Fertigkeiten</p> | <p>a.7</p> | <p>Behandelt in Hauptmodul 2 Akquisition und Verkauf</p> |

| | | | |
|---|--|------------|---|
| <p>sind motiviert, die Zufriedenheit des Kunden sowie des Unternehmens zu bewahren oder wiederherzustellen.</p> <p>sind in der Lage, die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden loyal entgegenzunehmen und entsprechende Angebote oder Zusatzleistungen individuell anzubieten.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sie wenden geeignete Kommunikationstechniken zum Erhalt der Kundenzufriedenheit an Fallbeispielen an. • Sie gehen auf Kundenbedürfnisse und Wünsche in Fallbeispielen fachgerecht und lösungsorientiert ein. <p><i>Die firmen- sowie -markenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p> | | <ul style="list-style-type: none"> • Training Rollenspiele |
| <p>verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich Marketing.</p> | <p>Fertigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie können unterschiedliche Marketingkonzepte in ihrer Branche erläutern. • Sie werten das Reporting von Online- und Offline-Aktivitäten an Beispielen aus und leiten entsprechende Massnahmen ab. | <p>a.7</p> | <p>Behandelt in Hauptmodul 2 Akquisition und Verkauf</p> |

Lernfeld 5.4: Gespräche zielorientiert führen

Rahmenbedingungen

| Anzahl Lernlektionen | Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium |
|----------------------|---|
| 23 | 18 / 05 |

1.1.3 Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen, Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

Kompetenzdimensionen Lernfeld 5.4: Gespräche zielorientiert führen

| Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ... | Inhalte | Referenz Arbeits- situation | Hinweise |
|--|--|-----------------------------------|---|
| führen Beratungs- und Verkaufsgespräche durch und schliessen diese nachvollziehbar ab. | Fertigkeiten • Sie wenden die Kommunikationstechniken für anspruchsvolle Gespräche in Fallbeispielen an. | a.4 | <ul style="list-style-type: none"> • Rollenspiele • Fallbeispiele |
| führen anspruchsvolle Kunden- und Konfliktgespräche zielorientiert durch. | Fertigkeiten • Sie wenden geeignete Kommunikationstechniken in Konfliktgesprächen in Fallbeispielen lösungsorientiert an. | a.5 | <ul style="list-style-type: none"> • Rollenspiele • Fallbeispiele |
| verfügen über Anwenderkenntnisse von unterschiedlichen Kommunikations- und Gesprächstechniken. | Fertigkeiten • Sie können unterschiedliche Kommunikationstechniken in Fallbeispielen kundenorientiert anwenden. • | a.5 | <ul style="list-style-type: none"> • Rollenspiele • Fallbeispiele |
| verfügen über Anwenderkenntnisse von Verhandlungstechniken. | Fertigkeiten • Sie können geeignete Kommunikationstechniken in Verhandlungsprozessen mit dem Kunden an Fallbeispielen lösungsorientiert anwenden. | a.5 | <ul style="list-style-type: none"> • Rollenspiele • Fallbeispiele |
| analysieren im Vorfeld Kundengespräche und bereiten sich systematisch darauf vor. | Fertigkeiten • Sie bereiten Kundengespräche an Fallbeispielen systematisch und lösungsorientiert vor. | a.5 | <ul style="list-style-type: none"> • Rollenspiele • Fallbeispiele |

Beschrieb von den **Arbeitssituationen und Kompetenzdimensionen** zum Hauptmodul 5 «Kundenumgang» beschrieben

| Arbeitssituationen | Kompetenzdimensionen |
|---|---|
| <p>a.1 Kundenkontakt gestalten und Kunden empfangen</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen gestalten den Kundenkontakt on- und offline 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. sind in der Lage, den Kundenkontakt zu reflektieren und bei Bedarf Veränderungsmaßnahmen durchzuführen. |
| <p>a.2 Kundenbedürfnis im Bereich After Sales Services analysieren</p> <p>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.</p> <p>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</p> | <p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> analysieren im Bereich After Sales Services Kundenbedürfnisse umfassend. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. |

| | |
|--|--|
| <p>Fahrzeugs evtl. unter Einbezug des Informationssystems des Fahrzeugs bzw. der vorhandenen Informationen in der Kundenkarte.</p> <p>Dabei gehen sie, gegebenenfalls unter Einbezug von zuständigen Stellen, im Betrieb systematisch am Fahrzeug die Service- und Unterhaltungspunkte 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.</p> <p>Sie erläutern dem Kunden verständlich die technischen Sachverhalte zum aktuellen Anliegen und dem zeitlichen Bearbeitungsrahmen. Sie füllen mit dem Kunden das Analyseblatt aus</p> | <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Kommunikations- und Argumentationsfähigkeiten. • verfügen über umfassende Kenntnisse im Bereich moderner Antriebskonzepte <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. |
| <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. |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 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>Ausgehend von der Bedarfsklärung und möglicher Lösungen vergewärtigen sie sich die betrieblichen Konditionen bzw. entsprechende Spielräume. Sie bereiten einen angemessenen Kostenvorschlag 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>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • führen Beratungs- und Verkaufsgespräche durch und schliessen diese nachvollziehbar ab. <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. |

| | |
|---|---|
| <p>a.5 Anspruchsvolle Kundengespräche und Konfliktgespräche führen und abschliessen</p> <p>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.</p> <p>Sie bereiten sich nach Möglichkeit auf das Gespräch systematisch vor und planen einen strukturierten Ablauf.</p> <p>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.</p> <p>Bei Bedarf nehmen sie vorgängig oder während des Gesprächsverlaufs Rücksprache mit den zuständigen Stellen im Betrieb oder ziehen diese im Gespräch hinzu.</p> <p>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.</p> <p>Sie aktualisieren die entsprechenden Informations-, Dokumentations- und Planungssysteme des Betriebs.</p> <p>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.</p> | <p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • führen anspruchsvolle Kunden- und Konfliktgespräche zielorientiert durch. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. |
| <p>a.6 Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen bearbeiten</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen nehmen Kundenanfragen on- und offline entgegen und bearbeiten diese eigenständig.</p> | <p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • bearbeiten Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen fachgerecht. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse in der Organisation und Planung. |

| | |
|--|---|
| <p>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.</p> <p>Sie vergegenwärtigen sich den Handlungsbedarf und nehmen die erforderlichen Abklärungen unter Einbezug der zuständigen Stellen bzw. der betrieblichen Informationssysteme vor.</p> <p>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.</p> <p>Telefonische Anfragen klären sie nach Möglichkeit selbstständig.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse der IT-Anwenderprogramme. • verfügen über Anwenderkenntnisse im schriftlichen Ausdruck. • verfügen über grundlegende Kenntnisse von Kommunikationstechniken im Bereich Kundendienst. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren Kundenanfragen und bearbeiten diese auf den jeweiligen Kanälen zeitnah und ressourcenorientiert. |
| <p>a.7 Kundenloyalität über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen nehmen beim ersten Kundenkontakt alle relevanten Daten entsprechend den betrieblichen Vorgaben und Systemen auf.</p> <p>Sie eröffnen eine kundenbezogene Informationsgrundlage (Kundenprofil, Datei im kundenbezogenen Informationssystem etc.) und notieren systematisch die getätigten Arbeiten und spezifischen Wünsche oder Interessen des Kunden.</p> <p>Sie nehmen Wünsche und Anregungen des Kunden auf und bieten Massnahmen und Lösungen nach Möglichkeit umgehend an und leiten allfällige erforderliche Abklärungen zeitgerecht ein.</p> <p>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, Servicefähigkeit, Energieeffizienzpotentiale, etc.) oder allfällige Anlässe.</p> | <p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, die Kundenloyalität über verschiedene Kanäle aufzubauen und situationsgerecht zu pflegen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über grundlegende Kenntnisse der betrieblichen Vorgaben. • verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich Marketing. • verfügen über Anwenderkenntnisse im Umgang mit digitalen Medien. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden loyal entgegenzunehmen und entsprechende Angebote oder Zusatzleistungen individuell anzubieten. |

Sie schlagen dem Kunden, gegebenenfalls in Rücksprache mit dem Vertrieb bzw. der vorgesetzten Stelle, Zusatzleistungen (beispielsweise Gratiservice, Produktebewirtschaftung, Fahrzeugräder-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.

- analysieren ihren Kundenkontakt kritisch und leiten daraus Verbesserungsmassnahmen zur Kundenzufriedenheit ab.