

Lehrplan Automobil-Serviceberater/-in

Modul 6 - After Sales Services und Koordination (Hauptmodul)

Dokument	Lehrplan Automobil-Serviceberater/-in Modul 6 - After Sales Services und Koordination (Hauptmodul)
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Übersicht der Ausbildungsmodule • Überblick - Lehrplan 6 • 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		
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 «After Sales Services und Koordination» ist in die folgenden Lernfelder aufgeteilt:

- Lernfeld 6.1: After Sales Prozesse
- Lernfeld 6.2: Schnittstelle zu Anspruchsgruppen & Partnerunternehmen
- Lernfeld 6.3: Informationsmanagement & Auftragskoordination
- Lernfeld 6.4: Zusammenarbeit mit verschiedenen Anspruchsgruppen

Didaktische Rahmenbedingungen
Aufgrund des didaktischen Konzepts gelten für das Modul «After Sales Services & Koordination» die folgenden Rahmenbedingungen:
Lernstunden: Es stehen 110 Lernlektionen zur Verfügung, davon sind 88 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 Modul 5 - Kundenumgang
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 Teilnehmern ausarbeiten lassen, z.B. schriftliche Reaktionen auf Beschwerdebrief.

8 Merkmale des kompetenzorientierten Unterrichts:



Authentische
Anforderungs-
situationen



Erfolgs-
erlebnisse
ermöglichen



Verknüpfung von
Instruktion und
Konstruktion



Transparente
Erwartungen



Binnendifferen-
zierung und
Individualisierung



Kumulativer
Kompetenzaufbau



Feedback von
anderen



Erkenntnisse
durch Reflexion

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 6.1: After Sales Prozesse

Rahmenbedingungen

Anzahl Lernlektionen	Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium
40	32 / 08

1.1.1 Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen, Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

Kompetenzdimensionen Lernfeld 6.1: After Sales Prozesse

Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ...	Inhalte	Referenz Arbeits- situation	Hinweise
<p>verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich der rechtlichen und versicherungstechnischen Grundlagen der Automobilbranche.</p> <p>verfügen über grundlegende Kenntnisse von rechtlichen und betrieblichen Grundlagen bei der Zusammenarbeit mit Partnerfirmen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie verfügen über Kenntnisse zu Retentionsrecht, Haftpflichtrecht, Werkvertrag, SVG (Strassenverkehrsgesetz, Gewährleistung / Sachmängel). • Sie können die Entstehungsgründe der Obligation erklären. • Sie können den Unterschied zwischen Verschuldens- und Kausalhaftung erklären. • Sie können einfache Fälle zu verschiedenen Haftungsarten lösen. • Sie können zentrale fachliche Begriffe wie Willenserklärung erläutern. • Sie können eine Vertragsentstehung an einfachen Fällen durchführen. • Sie können alle rechtlichen Aspekte eines Vertrages erläutern (z.B. Vertragsfreiheit, Nichtigkeit eines Vertrags, Vertragserfüllung). • Sie erklären Voraussetzung und Wirkung der Verjährung. • Sie können einfache Fälle zu den Verjährungsfristen lösen und begründen. • Sie erläutern die Sicherungsmittel (Funktionsweise von Eigentumsvorbehalt, Retentionsrecht und Kautio). 	c.1 / c.4	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherungsmittel: die Funktionsweise • Abgrenzung zwischen Kaufvertrag und Werkvertrag • Obligationen des Kaufvertrags • Formfreiheit • Bedeutung von Erfüllungsort und von Nutzen und Gefahr • Rechte und Pflichten des Käufers bei mangelhafter Lieferung • Bedeutung der Prüfungspflicht • Folgen des Annahmeverzugs (Schadenersatz) durch den Käufer • Vorgehen beim Zahlungsverzug des Käufers • Die einzelnen Punkte des Einleitungsverfahrens des Betreibungsrechts in der richtigen Reihenfolge

	<ul style="list-style-type: none"> • Sie nennen das Vorgehen bei einem Einleitungsverfahren des Betreibungsrechts. • Sie erläutern die wichtigsten rechtlichen Faktoren bei der Zusammenarbeit mit Partnerfirmen. • Sie erläutern die wichtigsten Aspekte der Prüfungspflicht. • Sie können allen rechtlichen Aspekte einer Offerte/eines Kostenvoranschlages erläutern. • Sie lösen einfache Fälle in Beispielen zum Retentionsrecht bei Reparaturen. • Sie lösen einfache Fälle in Beispielen zum Rücktrittsrecht des Bestellers. • Sie können die Mehrwertsteuer in Fallbeispielen korrekt anwenden. • Sie erläutern in Fallbeispielen die Rechte und Pflichten der einzelnen Parteien. • Sie kennen rechtliche und versicherungstechnische Risiken der Fahrzeugüber/-abgabe in An- und Abwesenheit des Fahrzeugbesitzers. • Sie kennen rechtliche und versicherungstechnische Risiken der Fahrzeug- und Schlüsselaufbewahrung. • Sie kennen rechtliche und versicherungstechnische Risiken bei direkter und kontaktloser Fahrzeugübernahme, respektive Fahrzeugabgabe (Vorschäden, Übergang der Risiken/Haftung). • Sie können rechtliche und versicherungstechnische Risiken anhand von Praxisbeispielen im Umgang mit der Aufbewahrung von Kundeneigentum (Schlüssel, Fahrzeug, Räder, Hardtop, etc.) erläutern. 	<ul style="list-style-type: none"> • Abgrenzung Arbeitsvertrag, Werkvertrag, Auftrag • Obligationen des Werkvertrags • Formfreiheit und Vorteil der Schriftlichkeit • Prüfungspflicht als Voraussetzung für die Rechte • Die drei Rechte, besonders das Nachbesserungsrecht; einfache Fälle lösen • Sachgewährleistungspflicht • Retentionsrecht bei Reparaturen und einfache Fälle dazu lösen, Arten der Beendigung, jederzeitiges Rücktrittsrecht des Bestellers • Anwenderkenntnisse der Mehrwertsteuersätze und des Mehrwertsteuergesetzes in der Praxis, Aufgabe und Funktionsweise der Mehrwertsteuer, Beispiele berechnen • Finanzielle Abwicklung, Rechte und Pflichten der Parteien, praktische Abwicklung
--	--	--

<p>verfügen über grundlegende Kenntnisse im automobiltechnischen Bereich.</p> <p>verfügen über grundlegende Kenntnisse bei automobiltechnischen Problemen.</p> <p>verfügen über grundlegende technische und fachliche Kenntnisse.</p> <p>verfügen über fundierte Kenntnisse im Umgang mit betrieblichen Informations- und Planungssystemen.</p> <p>analysieren die Werkstattaufträge nach Dringlichkeit und Verfügbarkeit und koordinieren einen reibungslosen Ablauf für Kunden und Werkstatt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie können Kunden bei automobiltechnischen Problemen in Fallbeispielen fachgerecht beraten. • Sie können bei automobiltechnischen Problemen relevante Arbeitsprozesse und -zeiten in Fallbeispielen einschätzen. • Sie können Informations- und Planungssysteme in Beispielen korrekt anwenden. • <i>Sie verfügen über Grundkenntnisse im automobiltechnischen Bereich.</i> <p><i>Die firmen- sowie -markenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	c.1 / d.3	<ul style="list-style-type: none"> • Werkstattplanung • Arbeitszeiten • Überzeiten • Richtzeiten
<p>verfügen über Anwenderkenntnisse im relevanten betrieblichen Rechnungswesen (z.B. Rechnungen stellen, Leistungskennzahlen, Kontierung, Kalkulation, etc.)</p> <p>verfügen über fundierte Kenntnisse der aktuellen Werkstattkennzahlen, wie z.B. Auslastung, betriebliche Kalkulation etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie können die wichtigsten Faktoren der betrieblichen Leistungserstellung/-verrechnung in ihrem beruflichen Umfeld erläutern. • Sie nennen die gesetzlichen Vorgaben zur Rechnungserstellung. • Sie können die wichtigsten Aspekte in der betrieblichen Leistungsverrechnung anhand von Fallbeispielen anwenden. • Sie verstehen die Entstehung der betrieblichen Verrechnungsansätze (intern, extern, Rabatte). • Sie erläutern die wichtigsten Kennzahlen in ihrem Betrieb an Beispielen. 	c.1	<ul style="list-style-type: none"> • gesetzliche Vorgaben zur Rechnungsstellung • Kennzahlen im Werkstatt-, Lager- und Kundendienstbereich • Verkaufskalkulation auf- und abbauend • Anwendung von Excel

<p>sind in der Lage, den Ablauf der Fahrzeugannahme/-übergabe fachgerecht mit allen Schnittstellen zu koordinieren.</p> <p>reflektieren den Verlauf einer Fahrzeugannahme/-übernahme und leiten bei Bedarf Änderungsmassnahmen ein</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie können den Serviceprozess von der Fahrzeugannahme bis zur Übergabe erläutern. • Sie können ihre Aufgabe als Schnittstellenkoordinatoren in Fallbeispielen erläutern. • Sie können Änderungsmassnahmen für den Serviceprozess in Fallbeispielen 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>	c.1	<ul style="list-style-type: none"> • Bearbeitung des Serviceprozesses im Bereich Werkstattorganisation • Schnittstelle zu Kundenumgang
<p>setzen sich für kundenorientierte Mobilitätslösungen ein.</p> <p>analysieren nach Rückgabe eines Ersatzwagens den Mobilitätsverlauf und leiten bei Bedarf Änderungsmassnahmen ein.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie verfügen über grundlegende Kenntnisse von rechtlichen und versicherungstechnischen Grundlagen im Umgang mit Ersatzwagen. • Sie erläutern das Vorgehen bei Beschädigungen des Ersatzwagens durch den Mieter in Fallbeispielen. • achten darauf, dem Kunden innovative Technologien (Antrieb, Sicherheit, etc.) verständlich vorzustellen. <p><i>Die firmen- sowie -markenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	c.2	<ul style="list-style-type: none"> • Vorgehen bei Beschädigungen durch den Mieter • Befristete Umschreibungsarten von Ersatzfahrzeugen auf die Schilder/Versicherung des Kunden
<p>verfügen über Anwenderkenntnisse im IT-Bereich.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sie wenden die notwendigen IT-Programme für die Bearbeitung von After-Sales-Prozessen in Beispielen an.</i> <p><i>(Basiskenntnisse oder Grundlagenmodul)</i></p>	d.2	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Word, Excel, PowerPoint</i>

<p>verfügen über grundlegende Kenntnisse im Ersatzteilwesen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erklären den Bestellablauf und die Rückgabebedingungen für Ersatzteile. • Sie können Bestellvarianten für die Beschaffung von Ersatzteilen 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>d.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bestellablauf • Rückgabebedingungen • Bestellvarianten (Tagesbestellung, Stockbestellung, Werksbestellungen usw.)
<p>erarbeiten Lösungsvorschläge für anspruchsvolle Aufgaben und Situationen systematisch und zielorientiert.</p> <p>sind sich bewusst, dass sie für ihr Handeln die Verantwortung tragen.</p> <p>sind bereit, bei Schwierigkeiten flexibel zu agieren.</p>	<p>Sie erläutern in anspruchsvollen Situationen im After-Sales-Prozess in Beispielen Lösungsvorschläge.</p> <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	<p>d.2/d.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Praxisbeispiele • Kostenabweichung, Terminabweichung, Schäden und Qualitätsabweichung

Lernfeld 6.2: Schnittstelle zu Anspruchsgruppen und Partnerunternehmen

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 6.2: Schnittstelle zu Anspruchsgruppen und Partnerunternehmen

Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ...	Inhalte	Referenz Arbeits- situation	Hinweise
<p>achten darauf, in kritischen und unvorhergesehenen Situationen flexibel und lösungs- und situationsgerecht zu reagieren.</p> <p>sind sich bewusst, dass ihr Verhalten stets zuverlässig und gewissenhaft ist.</p> <p>sind in der Lage, den Ablauf der Fahrzeugannahme und Übergabe fachgerecht mit allen Schnittstellen zu koordinieren.</p>	<p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	c.1	<ul style="list-style-type: none"> • Terminabweichung • Kostenabweichung • Schäden • Zusatzarbeiten • Bearbeitung des Serviceprozesses • Schnittstelle zu Modul Kundenumgang
<p>bewahren stets die Übersicht über die Ersatzwagenverfügbarkeit.</p>	<p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	c.2	<ul style="list-style-type: none"> • Einsatzplanung
<p>achten auf einen verantwortungsvollen Umgang in der Kommunikation und Zusammenarbeit mit Partnerunternehmen.</p> <p>verfügen über grundlegende Kenntnisse in der Zusammenarbeit mit Partnerfirmen.</p> <p>verfügen über Anwenderkenntnisse bei Verhandlungen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie verfügen über grundlegende Kenntnisse von rechtlichen und versicherungstechnischen Grundlagen im Umgang mit Partnerfirmen. • Sie wenden geeignete Kommunikationstechniken bei Verhandlungen mit Partnerunternehmen in Fallbeispielen an. • Sie erläutern die wichtigsten Faktoren in der Zusammenarbeit mit Partnerfirmen. 	c.3/c.4	<ul style="list-style-type: none"> • Einhalten der Garantie- und Gewährleistungsvorgaben • Haftung • Haftungsausschluss

<p>setzen sich proaktiv für die Interessen ihres Unternehmens ein.</p> <p>pflegen Beziehungen zu Partnerfirmen (andere Garage-, Werkstatt- und Carrosserie-Unternehmen, Importeure etc.) und entwickeln diese weiter.</p> <p>reflektieren die Zusammenarbeit mit Kontaktpersonen von Partnerfirmen und leiten bei Bedarf Änderungsmaßnahmen oder einen Wechsel ein.</p> <p>achten auf einen regelmässigen Austausch mit Partnerfirmen, um sich über Neuerungen und zukunftsgerichtete Innovationen auf den Laufenden zu halten.</p> <p>achten darauf, Anliegen an Partnerfirmen systematisch und zeitnah weiterzuleiten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie nennen Entwicklungsmöglichkeiten in der Zusammenarbeit mit Partnerfirmen. • Sie erläutern geeignete Änderungsmaßnahmen in der Zusammenarbeit mit Partnerfirmen in Fallbeispielen lösungsorientiert. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>		
<p>schätzen bei Schwierigkeiten die Situation ein und leiten daraus kundenorientierte Lösungen in Absprache mit der Werkstatt ab.</p> <p>sind bereit, den Überblick über alle Abläufe zu behalten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie planen bei Schwierigkeiten kundenorientierte Lösungsmöglichkeiten anhand von Fallbeispielen. • Sie erläutern die Koordination mit der Werkstatt bei Schwierigkeiten anhand von Fallbeispielen. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	d.1	

<p>sind offen im kommunikativen Umgang mit unterschiedlich und interkulturell zusammengesetzten Teams. sind bereit, proaktiv und kooperationsbereit auf andere Teammitglieder zuzugehen.</p> <p>sind sich bewusst, welche Rolle sie im Team einnehmen.</p> <p>reflektieren ihre Rolle im Team und passen ihr Verhalten und ihren Umgang entsprechend den Gegebenheiten an.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erläutern geeignete Kommunikationstechniken im Umgang mit unterschiedlich zusammengesetzten Teams in Beispielen. • Sie wenden verschiedene Gesprächstechniken bei Teammitgliedern in Fallbeispielen kooperationsfördernd an. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	<p>d.4</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen der Motivation • Führen mit Zielen • Kommandieren • Kontrollieren • Korrigieren • Kommunizieren • Koordinieren • Kooperieren
--	---	------------	--

Lernfeld 6.3: Informationsmanagement und Auftragskoordination

Rahmenbedingungen

Anzahl Lernlektionen	Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium
30	24 / 06

Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen, Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

Kompetenzdimensionen Lernfeld 6.3: Informationsmanagement und Auftragskoordination

Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ...	Inhalte	Referenz Arbeits- situation	Hinweise
gewährleisten dem Kunden eine sichere Annahme und saubere Übergabe des Fahrzeuges.	<i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i>	c.1	<ul style="list-style-type: none"> • Bearbeitung des Serviceprozesses • Best Practice
<p>verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Zeitmanagement.</p> <p>verfügen über Anwenderkenntnisse in der Koordination.</p> <p>bewahren stets die Übersicht über die Ersatzwagenverfügbarkeit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erläutern die wichtigsten Faktoren im Zeitmanagement in Fallbeispielen. • Sie planen die Koordination eines Serviceprozesses an Beispielen. 	c.1 / c.2	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen wie «A/B/C–Aufgaben» • Kommunizieren • Koordinieren • Kooperieren
<p>koordinieren betriebliche Kundendienstleistungen mit Partnerunternehmen (andere Garage-, Werkstatt- und Carrosserie-Unternehmen, Importeure etc.) ziel- und unternehmensorientiert.</p> <p>sind in der Lage, Partnerunternehmen für betriebliche Kundendienstleistungen gezielte Aufträge zu erteilen und zu koordinieren.</p> <p>achten auf einen regelmässigen Austausch mit Partnerfirmen, um sich über Neuerungen und zukunftsgerichtete Innovationen auf den Laufenden zu halten.</p>	<i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i>	c.3/c.4	

<p>achten auf eine lückenlose Dokumentation und einen reibungslosen Ablauf von Interaktionen mit Behörden und Versicherungen.</p> <p>sind in der Lage, einen Schadenfall mit den zuständigen Behörden, Versicherungen und der Werkstatt nach den betrieblichen Vorgaben abzuwickeln.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie bearbeiten Aufträge bei Versicherungsfällen, Selbstbehalt, Leasing an Fallbeispielen. • Sie dokumentieren ihre Fallbeispiele lückenlos. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	c.5	<ul style="list-style-type: none"> • Auftragsbearbeitung bei Versicherungsfällen • Selbstbehalt • Mehrwertsteuer • Leasing
<p>koordinieren Werkstattaufträge und -durchläufe übersichtlich und systematisch.</p> <p>verfügen über fundierte Kenntnisse der aktuellen Werkstattkennzahlen, wie z.B. Auslastung, betriebliche Kalkulation etc.</p> <p>setzen sich in der Planung und Ausführung für termingerechte und kostenorientierte Werkstattaufträge und -durchläufe ein.</p> <p>verfügen über fundierte Kenntnisse im Umgang mit betrieblichen Informations- und Planungssystemen.</p> <p>analysieren die Werkstattaufträge nach Dringlichkeit und Verfügbarkeit und koordinieren einen reibungslosen Ablauf für Kunden und Werkstatt.</p> <p>schätzen bei Schwierigkeiten die Situation ein und leiten daraus kundenorientierte Lösungen in Absprache mit der Werkstatt ab.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erläutern die Werkstattkennzahlen an Fallbeispielen. • Sie koordinieren Werkstattaufträge und -durchläufe an Fallbeispielen nachvollziehbar. • Sie erläutern die Vorgehensweise für termingerechte und kostenorientierte Werkstattaufträge an Beispielen. • Sie wenden die notwendigen Hilfsmittel zur Planung und Koordination von Werkstattaufträgen und -durchläufen an Beispielen sicher an. • Sie priorisieren Werkstattaufträge nach Dringlichkeit und Verfügbarkeit an Fallbeispielen und erläutern dies. 	d.1	<ul style="list-style-type: none"> • ABCD-Analyse, Prioritäten setzen • <i>Kalkulation Verrechnungssatz</i> • <i>gesetzliche Vorgaben zur Rechnungsstellung</i> • <i>Kennzahlen im Werkstatt-, Lager- und Kundendienstbereich</i> • <i>Einkaufskalkulation, Verkaufskalkulation auf- und abbauend</i> • <i>Anwendung von Excel</i>

<p>verfügen über grundlegende Kenntnisse von Führungskompetenzen.</p> <p>sind bereit, die Informationstransparenz sicherzustellen.</p> <p>koordinieren unterschiedliche Anspruchsgruppen im Kundendienstbereich auf unterschiedlichen Kanälen.</p> <p>verfügen über Anwenderkenntnisse in der Koordination von Aufgaben und Schnittstellen.</p> <p>sind bereit, den Überblick zu bewahren und Aufträge richtig zu priorisieren.</p>	<p>Sie nennen die wichtigsten Aufgaben und Schnittstellen in der Koordination von Werkstattaufträgen und -durchläufen an Fallbeispielen.</p> <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	<p>d.1 / d.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informations- und Kommunikationsmanagement
---	--	------------------	--

Lernfeld 6.4: Zusammenarbeit mit verschiedenen Anspruchsgruppen

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 6.4: Zusammenarbeit mit verschiedenen Anspruchsgruppen

Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ...	Inhalte	Referenz Arbeits- situation	Hinweise
<p>gewährleisten dem Kunden eine sichere Annahme und saubere Übergabe des Fahrzeuges.</p> <p>setzen sich für eine situationsgerechte Lösung für den Kunden und den Betrieb ein.</p>	<p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	c.1	<ul style="list-style-type: none"> • Serviceprozess
<p>setzen sich für sachgerechte und konstruktive Lösungen im Kontakt mit Versicherungen und Behörden ein.</p>	<p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	c.5	
<p>achten auf ein stilsicheres Auftreten.</p> <p>koordinieren unterschiedliche Anspruchsgruppen im Kundendienstbereich auf unterschiedlichen Kanälen.</p> <p>achten auf einen transparenten Informationsaustausch mit internen und externen Anspruchsgruppen.</p> <p>analysieren Anliegen und Informationen und nehmen Kontakt mit den entsprechenden Anspruchsgruppen auf.</p> <p>sind in der Lage, neue Informationen über geeignete Kanäle an entsprechende Anspruchsgruppen weiterzuleiten.</p> <p>kommunizieren auf unterschiedlichen Kanälen mit den jeweiligen Anspruchsgruppen sach- und zielorientiert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erläutern die notwendigen Anspruchsgruppen und deren Aufgabenbereiche in Fallbeispielen. • Sie informieren Anspruchsgruppen transparent und zielgerichtet über Vorgehensweisen und Prozesse an Fallbeispielen. • Sie erkennen wichtige Informationen für den Auftragsprozess in Fallbeispielen und leiten diese an die entsprechenden Anspruchsgruppen weiter. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	d.1/d.2	<ul style="list-style-type: none"> • Inhalt von Auftragskarten, Rechnungen, Offerten usw.

<p>erarbeiten Lösungsvorschläge für anspruchsvolle Aufgaben und Situationen systematisch und zielorientiert.</p> <p>sind bereit, Lösungsvorschläge argumentativ und verständlich zu erläutern.</p> <p>achten auf eine überzeugende und offene Kommunikation.</p> <p>verfügen über Anwenderkenntnisse im Umgang mit Konflikten (Grundlagen Konfliktmanagement).</p> <p>achten auf einen flexiblen, sachgerechten Umgang in schwierigen Situationen.</p> <p>integrieren sich mit ihrer Persönlichkeit und ihrem Auftreten im Team.</p> <p>achten stets darauf, konstruktive Feedbacks zu geben setzen sich für eine positive Feedback-Kultur im Unternehmen ein.</p> <p>sind offen im kommunikativen Umgang mit unterschiedlich und interkulturell zusammengesetzten Teams.</p> <p>sind bereit, proaktiv und kooperationsbereit auf andere Teammitglieder zuzugehen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie wenden gezielte Feedbackstrategien in Fallbeispielen konstruktiv an. <p><i>Die firmenspezifischen Fertigkeiten müssen durch die/den Teilnehmende/-n ergänzend in der betrieblichen Berufspraxis angewendet und aufgebaut werden.</i></p>	<p>d.3/d.4</p>	
--	--	----------------	--

Beschrieb von den **Arbeitssituationen und Kompetenzdimensionen** zum Hauptmodul 6 «After Sales Services & Koordination»

Arbeitssituationen	Kompetenzdimensionen
<p>c.1 Annahme und Übergabe von Fahrzeugen gewährleisten</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen stellen die Annahme und die Übergabe von Fahrzeugen an Kunden sicher.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • gewährleisten dem Kunden eine sichere Annahme und saubere Übergabe des Fahrzeuges. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.) <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

<p>c.2 Mobilitätslösungen koordinieren</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>Sobald der Kunde den Ersatzwagen zurückgibt, aktualisieren sie alle Unterlagen und stellen den Wagen für den nächst möglichen Kunden bereit.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • bieten dem Kunden Mobilitätslösungen an und koordinieren diese. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse in der Koordination. • verfügen über grundlegende Kenntnisse von rechtlichen und versicherungstechnischen Grundlagen im Automobilbereich. • verfügen über fundierte Kenntnisse bei Ersatzwagen. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • setzen sich für kundenorientierte Mobilitätslösungen ein. • bewahren stets die Übersicht über die Ersatzwagenverfügbarkeit. • achten darauf, dem Kunden innovative Technologien (Antrieb, Sicherheit etc.) verständlich vorzustellen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren nach Rückgabe eines Ersatzwagens den Mobilitätsverlauf und leiten bei Bedarf Änderungsmaßnahmen ein.
<p>c.3 Betriebliche Kundendienstleistungen mit Partnerunternehmen koordinieren</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen informieren sich über die bestehenden Partnerunternehmen und die dazu gehörigen Rahmenbedingungen.</p> <p>Sie nehmen bei Bedarf Kontakt mit Partnerunternehmen auf, um die betrieblichen Kundendienstleistungen termingerecht und fachgerecht auszuführen.</p> <p>Sie koordinieren die Termine und Arbeiten zwischen den zuständigen Stellen in ihrem Betrieb und den Partnerunternehmen.</p> <p>Sie organisieren bei Bedarf Arbeiten des Partnerunternehmens, welche in ihrem Betrieb auszuführen sind (z.B. Nachrüstung mit Scheibentönung, Aufbauarbeiten im Nutzfahrzeugbereich etc.).</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • koordinieren betriebliche Kundendienstleistungen mit Partnerunternehmen (andere Garage-, Werkstatt- und Carrosserie-Unternehmen, Importeure etc.) ziel- und unternehmensorientiert. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über grundlegende Kenntnisse in der Zusammenarbeit mit Partnerfirmen. • verfügen über Anwenderkenntnisse bei Verhandlungen. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • achten auf einen verantwortungsvollen Umgang in der Kommunikation und Zusammenarbeit mit Partnerunternehmen. • setzen sich proaktiv für die Interessen ihres Unternehmens ein. <p>Metakognition</p>

<p>Automobil-Serviceberater/-innen stellen die Qualitätssicherung der geleisteten Arbeiten sicher.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, Partnerunternehmen für betriebliche Kundendienstleistungen gezielte Aufträge zu erteilen und zu koordinieren.
<p>c.4 Beziehungen mit Partnerfirmen pflegen und entwickeln</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen sind bei Bedarf und entsprechend den betrieblichen Vorgaben im regelmässigen Austausch mit Partnerfirmen.</p> <p>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.</p> <p>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.).</p> <p>Sie pflegen Beziehungen zu Partnerfirmen, in dem sie Kontaktpersonen aus Partnerfirmen bspw. zu Firmenveranstaltungen oder einem fachlichen Austausch in ihren Betrieb einladen.</p> <p>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.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • pflegen Beziehungen zu Partnerfirmen (andere Garage-, Werkstatt- und Carrosserie-Unternehmen, Importeure etc.) und entwickeln diese weiter. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über grundlegende Markt- und Branchenkenntnisse. • verfügen über grundlegende Kenntnisse von rechtlichen und betrieblichen Grundlagen bei der Zusammenarbeit mit Partnerfirmen. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • reflektieren die Zusammenarbeit mit Kontaktpersonen von Partnerfirmen und leiten bei Bedarf Änderungsmaßnahmen oder einen Wechsel ein.
<p>c.5 Mit Versicherungen und Behörden interagieren</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen sind selbständig oder in Abstimmung mit den zuständigen Stellen in ihrem Betrieb für den Kontakt und Koordination mit Versicherungen und Behörden (z.B. Strassenverkehrsamt), im Zusammenhang mit Fahrzeugen im Betrieb, zuständig.</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen nehmen bei Schäden am Fahrzeug im Rahmen ihrer Auftragsbearbeitung Kontakt mit den Behörden oder Versicherungen auf.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • interagieren mit Versicherungen und Behörden auftragsbezogen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über grundlegende Kenntnisse der rechtlichen und versicherungstechnischen Grundlagen im Automobilbereich. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • setzen sich für sachgerechte und konstruktive Lösungen im Kontakt mit Versicherungen und Behörden ein.

<p>Sie fotografieren den Schaden, erstellen den versicherungsrelevanten Kostenvoranschlag sowie weitere Dokumente und informieren bzw. dokumentieren die Versicherung entsprechend. Je nach Schadenfall vereinbaren sie einen Termin mit externen Versicherungsexperten. Sie übernehmen die Dokumentation und sorgen für einen reibungslosen Ablauf für den Kunden.</p> <p>Sie interagieren bei Bedarf mit dem Strassenverkehrsamt in Abstimmung mit den betroffenen Stellen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • achten auf eine lückenlose Dokumentation und einen reibungslosen Ablauf von Interaktionen mit Behörden und Versicherungen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, einen Schadenfall mit den zuständigen Behörden, Versicherungen und der Werkstatt nach den betrieblichen Vorgaben abzuwickeln. • analysieren den Schadenfall und treten mit den zuständigen Institutionen (Behörden, Versicherungen) in Kontakt.
<p>d.1 Werkstattaufträge/-durchläufe planen und begleiten</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen planen und begleiten die Ausführung von Werkstattaufträgen an Kundenfahrzeugen.</p> <p>Sie vergegenwärtigen sich den Auftrag und planen kurz- bzw. langfristig nach Rücksprache mit den zuständigen Stellen respektive systembasiert die Werkstattaufträge und -durchläufe.</p> <p>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).</p> <p>Neue Aufträge nehmen sie on- oder offline entgegen und planen sie laufend ein.</p> <p>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.).</p> <p>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.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • koordinieren Werkstattaufträge und -durchläufe übersichtlich und systematisch. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

<p>Bei Terminkollisionen bewahren sie Ruhe und leiten entsprechende Massnahmen ein.</p>	
<p>d.2 Interne und externe Schnittstellen koordinieren</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen agieren als Schnittstellenmanager zwischen allen Anspruchsgruppen im Kundendienstbereich (Kunden, betriebsinternen Stellen, Herstellerfirma, Versicherung, Behörden etc.).</p> <p>Sie nehmen Anliegen oder Informationen von Anspruchsgruppen offen entgegen und leiten diese an die entsprechende Stelle weiter, sofern sie diese nicht selbst bearbeiten können.</p> <p>Sie befinden sich in regelmässigem Informationsaustausch mit dem Vertrieb zu speziellen Kundenanliegen, sowie mit Behörden und Versicherungen zu Neuerungen und Änderungen (z.B. Zollwesen, Neuerungen bei Fahrzeugüberprüfungen etc.).</p> <p>Sie arbeiten mit den im Betrieb verwendeten Informations- und Kommunikationsinstrumenten. Sie verfassen Dokumente, Briefe, Mails, Kurznachrichten etc. korrekt und situationsbezogen.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • koordinieren unterschiedliche Anspruchsgruppen im Kundendienstbereich auf unterschiedlichen Kanälen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse im IT-Bereich. • verfügen über Anwenderkenntnisse in der Koordination von Aufgaben und Schnittstellen. • verfügen über grundlegende Kenntnisse im Ersatzteilwesen. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • kommunizieren auf unterschiedlichen Kanälen mit den jeweiligen Anspruchsgruppen sach- und zielorientiert. • achten auf einen transparenten Informationsaustausch mit internen und externen Anspruchsgruppen. • sind sich bewusst, dass sie für ihr Handeln die Verantwortung tragen. • sind bereit, bei Schwierigkeiten flexibel zu agieren. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren Anliegen und Informationen und nehmen Kontakt mit den entsprechenden Anspruchsgruppen auf. • sind in der Lage, neue Informationen über geeignete Kanäle an entsprechende Anspruchsgruppen weiterzuleiten.
<p>d.3 Anspruchsvolle Aufgaben und Situationen lösen</p> <p>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.</p> <p>Sie beschaffen sich erforderliche Informationen gegebenenfalls bei den zuständigen Stellen.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • erarbeiten Lösungsvorschläge für anspruchsvolle Aufgaben und Situationen systematisch und zielorientiert. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über grundlegende Kenntnisse bei automobiltechnischen Problemen. • verfügen über grundlegende Kenntnisse zu der Arbeitssicherheit, der Gesundheit, Klima- und Umweltschutz.

<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>d.4 Zusammenarbeit im Team gestalten</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen agieren mit ihrer Persönlichkeit und ihrem Auftreten im Team.</p> <p>Sie halten sich an die spezifischen und betrieblichen Umgangsformen und Verhaltensregeln und wenden diese bei ihren Arbeiten an. Sie verhalten sich den anderen Mitarbeitenden gegenüber hilfsbereit und halten Abmachungen und Vereinbarungen ein.</p> <p>In schwierigen Situationen verhalten sie sich fair, sachlich und kooperativ. Sie äussern Kritik gegenüber Mitarbeitenden stets im Vier-Augen-Gespräch, wobei sie objektiv und zielorientiert agieren und ihre Meinung zu der Situation transparent kommunizieren.</p> <p>Sie agieren in ihrem Arbeitsalltag unter Berücksichtigung der Zuständigkeits- und Governance-Regeln des Betriebs.</p> <p>Sie fördern die Teamkultur proaktiv und tauschen sich aktiv mit Mitarbeitenden aus. Störungen und Unstimmigkeiten sprechen sie an und versuchen diese zu bearbeiten.</p> <p>Sie reflektieren ihre soziale Interaktion im Team regelmässig. Sofern angezeigt, nehmen sie sich vor, in künftigen Situationen ihren Umgang und ihr Verhalten im Team entsprechend anzupassen.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • integrieren sich mit ihrer Persönlichkeit und ihrem Auftreten im Team. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse im Umgang mit Konflikten (Grundlagen Konfliktmanagement). <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind offen im kommunikativen Umgang mit unterschiedlich und interkulturell zusammengesetzten Teams. • sind bereit, proaktiv und kooperationsbereit auf andere Teammitglieder zuzugehen. • sind sich bewusst, welche Rolle sie im Team einnehmen. • achten stets darauf, konstruktive Feedbacks zu geben. • setzen sich für eine positive Feedback-Kultur im Unternehmen ein. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • reflektieren ihre Rolle im Team und passen ihr Verhalten und ihren Umgang entsprechend den Gegebenheiten an.