

# Lehrplan Automobil-Serviceberater/-in

## Modul 7 - Vernetzungsmodul

Dokument	Lehrplan Automobil-Serviceberater/-in Modul 7 - Vernetzungsmodul
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Übersicht der Ausbildungsmodule</li> <li>• Überblick - Lehrplan 7</li> <li>• Die Gestaltung der Lernfelder im Einzelnen</li> <li>• Beschrieb der zugehörigen Arbeitssituationen und Kompetenzdimensionen</li> </ul>
Dazugehörige Dokumente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empfohlene Lehrmittel AGVS</li> <li>• FIGAS Branchenspiegel</li> </ul>
Beruf	Automobil-Serviceberater/-in mit eidg. Fachausweis (Berufsprüfung) SBFI-Berufsnummer: 16844 / Prüfungsordnung vom 11.01.2021
Lehrplan genehmigt durch	Prüfungskommission Automobil-Serviceberater/-in   PK-ASB
Version	V.2.1
Ort, Datum	Bern, 15. April 2021

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

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

	Modulnummer	Modulbezeichnung	Lernfeldnummer	Lernfeldbezeichnung	Präsenz-Lerneinheiten pro Lernfeld	Selbststudium Lerneinheiten pro Lernfeld	Total Lerneinheiten pro Lernfeld	Total Lerneinheiten pro Modul
Basismodule	1	Grundlagen der Kommunikation	1.1	Grundlagen der Kommunikation	32	16	48	54
			1.2	Gesprächsführungstechniken	4	2	6	
	2	Markt, Branche und Innovation	2.1	Markt- sowie Branchenkenntnisse und Unternehmensumfeld	40	10	50	70
			2.2	Innovationen und technologische Entwicklungen	16	4	20	
Hauptmodule	3	Selbstmanagement	3.1	Die Rolle des Schnittstellenmanagers	10	2	12	60
			3.2	Arbeitsprozesse und Arbeitsmethodik	10	2	12	
			3.3	Umgang mit den persönlichen Ressourcen	10	2	12	
			3.4	Persönliche Weiterentwicklung fördern	10	2	12	
			3.5	Veränderungsmanagement	10	2	12	
	4	Akquisition & Verkauf	4.1	Kundenbetreuung	12	3	15	40
			4.2	Verkauf und Offertwesen	12	3	15	
			4.3	Eventplanung	8	2	10	
	5	Kundenumgang	5.1	Kundenkontakt und -pflege	18	5	23	92
			5.2	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 «After Sales Services und Koordination» ist in die folgenden Lernfelder aufgeteilt:

- Lernfeld 7.1: Inhalte des Lehrplans schliessen und Lücken schliessen
- Lernfeld 7.2: Inhalte praxisorientiert vernetzen
- Lernfeld 7.3: Berufsidentität und Handeln im Alltag reflektieren

<b>Didaktische Rahmenbedingungen</b>
Aufgrund des didaktischen Konzepts gelten für das Vernetzungsmodul die folgenden Rahmenbedingungen:
<b>Lernstunden:</b> Es stehen 40 Lernlektionen zur Verfügung, davon sind 32 Unterrichtslektionen.
<b>Vorwissen</b> 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 Modul 6 – After Sales Services und Koordination
<b>Didaktische Vorgaben zum kompetenzorientierten Unterricht:</b> Die zu vermittelnden Kompetenzen der Automobil-Serviceberaterin / des Automobil-Serviceberaters bilden sich in den erarbeiteten Arbeitssituationen (Anhang 1 und Qualifikationsprofil) ab.  <b>Arbeitssituationen:</b> Sie stellen Herausforderungen, Problemstellungen oder Aufgaben dar, die von der handelnden Person bewältigt werden sollen. Damit Berufspersonen Arbeits- und Handlungssituationen bewältigen können, werden von ihnen Handlungskompetenzen erfordert. Im Prozess zur Definition von bildungs- und prüfungsrelevanten Handlungskompetenzen und damit Lernverhalten wurden typische Arbeitssituationen bestimmt und beschrieben. Von diesen wurden dann die Handlungssituationen abgeleitet, die in der Ausbildung zu erarbeiten sind. Die berufliche Handlungskompetenz soll sich wie folgt auszeichnen: Variante 1: «Wissen x Können x Wollen» Variante 2: «Fach-, Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenz».
<b>Empfehlungen zur Unterrichtsgestaltung:</b> Maximal 1/3 Vortrag und 2/3 Wissensvermittlung bestehend aus Gruppenarbeit, Analyse von Gesprächen (Film) und Rollenspielen, Situationen vorgeben und Teilnehmer ausarbeiten lassen, z.B. schriftliche Reaktionen auf Beschwerdebrief.

## 8 Merkmale des kompetenzorientierten Unterrichts:



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

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

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

### Prüfungsleistungen:

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

### Solche Prüfungseinheiten können sein:

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

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

## Die Gestaltung der Lernfelder im Einzelnen

### Lernfeld 7.1: Inhalte des Lehrplans schliessen und Lücken schliessen

#### Rahmenbedingungen

Anzahl Lernlektionen	Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium
12	08 / 04

#### 1.1.1 Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen, Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

## Kompetenzdimensionen Lernfeld 7.1: Inhalte des Lehrplans schliessen und Lücken schliessen

<b>Kompetenzdimensionen</b> Automobil-Serviceberater/-innen ...	<b>Inhalte</b>	<b>Referenz Arbeits- situation</b>	<b>Hinweise</b>
<p>verfügen über einen Gesamtüberblick über die Inhalte aller Handlungskompetenzen, können ihre persönlichen Lücken in einzelnen HKB's schliessen und offene Fragen klären.</p> <p>sind in der Lage, die Themen der Hauptmodule zu verknüpfen.</p> <p>sind in der Lage, sich mit ihrer Berufsidentität und ihren Stärken und Schwächen bei der Ausführung von Handlungen im Arbeitsalltag auseinanderzusetzen.</p> <p>verfügen über ein umfassendes Verständnis der in der BP eingesetzten Prüfungsmethoden.</p>	<p>Die Teilnehmenden sammeln anhand des Lehrplans Unklarheiten und offene Fragen zu den Inhalten der Hauptmodule.</p> <p>Sie reichen diese vor dem ersten Präsenztage (z.B. über ein Forum, per Mail, etc.) ein.</p> <p>Die Fragen werden entsprechend gesammelt und zur Bearbeitung (Gruppe, Einzel, etc.) und Beantwortung aufbereitet.</p>	a.1 – e.6	<p><b>Präsenztage 1</b> (mündlich/praktisch)</p> <p>Einführung/Ziele/Ablauf</p> <p><b>Block 1: Überblick</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anwendung Ideenlandschaft: Collage zu Kompetenzen eines Serviceberaters/einer Serviceberaterin</li> </ul> <p><b>Block 2: Rückblick (Teil 1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Input: Die wichtigsten Inhalte aus den Hauptmodulen 1-4 inkl. Tipps und Tricks für die Umsetzung</li> <li>Gruppenarbeit: Bearbeitung offener Fragen aus der Vorbereitung</li> </ul>

## Lernfeld 7.2: Inhalte praxisorientiert vernetzen

### Rahmenbedingungen

Anzahl Lernlektionen	Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium
18	16 / 02

### Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen, Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

## Kompetenzdimensionen Lernfeld 7.2: Inhalte praxisorientiert vernetzen

Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ...	Inhalte	Referenz Arbeits- situation	Hinweise
<p>vernetzen alle Lernfelder und wenden dies an <b>mündlichen Praxisbeispielen</b> an</p>	<p><b>Fokus HKB A und B</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Schwierige Teamsituationen meistern</b></li> <li>• <b>Kundenumgang und Zusammenarbeit im Team</b></li> </ul> <p>Handlungssimulationen:</p> <p><b>Station 1: Simulation (15 Min)</b> Bestehenden Kunden (inkl. Fahrzeug) empfangen, Bedarf eruieren und Beratungsgespräch führen</p> <p><b>Station 2: Simulation (15 Min)</b> (Neuen) Kunden (inkl. Fahrzeug) empfangen und für After Sales Services bzw. Dienstleistungen und Produkte gewinnen</p> <p><b>Station 3: Rollenspiel (15 Min)</b> Schwieriges Gespräch mit Kunden führen</p> <p><b>Station 4: Critical Incidents (15 Min)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anspruchsvolle Lösungen entwickeln</li> <li>• Mit kurzfristigen Änderungen bei der Ausführung von Werkstattaufträgen umgehen</li> <li>• Schwierige Teamsituationen meistern</li> </ul>	<p>a.1 – e.6</p>	<p><b>Präsenztage 2</b> (mündlich /praktisch)</p> <p><b>Bspw. Block 1:</b> <b>Konfliktgespräche führen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gruppenarbeit: Rollenspiel zu schwierigem Kundengespräch ausführen (3 Rollen pro Gruppe: Kunde/in, Serviceberater/in, Beobachter/in)</li> <li>• Austausch im Plenum</li> <li>• Plenum: Wesentliche Punkte der Methode des Rollenspiels festhalten</li> </ul> <p><b>Bspw. Block 3:</b> <b>Anspruchsvolle Lösungen erarbeiten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gruppenarbeit: CI bearbeiten</li> <li>• Austausch im Plenum</li> <li>• Input: Wesentliche Punkte der Methode CI festhalten</li> </ul> <p>Wissenssicherung</p> <p>Abschluss/Ausblick</p>

<p>vernetzen alle Lernfelder und wenden dies <b>an schriftlichen Praxisbeispielen</b> an</p>	<p><b>Fokus HKB C und D</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Praktische Situationen bearbeiten</b></li> </ul> <p><b>Handlungssimulationen (60 Min)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenkontakt über verschiedene Kanäle gestalten</li> <li>• Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten</li> <li>• Annahme und Übergabe von Fahrzeugen ausgestalten</li> <li>• Mobilitätslösungen ausarbeiten</li> <li>• Dienstleistungen mit Partnerunternehmen koordinieren bzw. mit Versicherungen und Behörden im Schadensfall interagieren</li> </ul> <p><b>Mini Cases (60 Min)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedarf analysieren und Ausführung von Werkstattaufträgen an Kundenfahrzeugen planen</li> <li>• Schnittstellen koordinieren</li> <li>• Anspruchsvolle Aufgaben analysieren und Umsetzung planen</li> <li>• Zusammenarbeit im Team gestalten</li> <li>• Mit Veränderungen umgehen</li> </ul> <p><b>Postkorb (60 Min)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorisieren und Koordinieren von Aufgaben</li> </ul>	<p>a.1 – e.6</p>	<p><b>Präsenztag 3 (schriftlich)</b></p> <p>Einführung/Ziele/Ablauf</p> <p><b>Block 1: Rückblick (Teil 2)</b>  Input: Die wichtigsten Inhalte aus den Hauptmodulen 4-5 inkl. Tipps und Tricks für die Umsetzung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gruppenarbeit: Bearbeitung offener Fragen aus der Vorbereitung</li> </ul> <p><b>Block 2: Arbeiten priorisieren und koordinieren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tandem: Bearbeitung Postkorb</li> <li>• Austausch im Plenum</li> <li>• Plenum: Merkmale der Methode Postkorb</li> </ul> <p><b>Block 3: Komplexe Handlungen analysieren bzw. ausführen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tandem: Bearbeitung HS und MC</li> <li>• Austausch im Plenum</li> <li>• Input: Festhalten der wesentlichen Punkte zu HS und MC</li> </ul> <p>Wissenssicherung</p> <p>Abschluss/Ausblick</p>
--	---	------------------	--

## Lernfeld 7.3: Berufsidentität und Handeln im Alltag reflektieren

### Rahmenbedingungen

Anzahl Lernlektionen	Anzahl Lektionen Präsenzunterricht / Selbststudium
10	08 / 02

### Methodische Unterrichtsgestaltung

Wissensvermittlung: Puzzle, Vortrag, Training, Film

Training: Übungen, Wissenssicherung

Transferaufgabe: Anwendung an eigenem Beispiel

## Kompetenzdimensionen Lernfeld 7.3: Berufsidentität und Handeln im Alltag reflektieren

Kompetenzdimensionen Automobil-Serviceberater/-innen ...	Inhalte	Referenz Arbeits- situation	Hinweise
<p>können ihre Berufsidentität und ihr Handeln im Alltag reflektieren, um jederzeit einen professionellen Auftritt (Methoden-, Selbst-, Sozial- und Fachkompetenz) sicherstellen zu können.</p>	<p><b>Fokus HKB E</b> Fachgespräch: Selbstkompetenz &amp; aktuelle Entwicklungen</p> <p><b>Vorbereitung (20 Min)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das zeichnet einen professionellen Auftritt von Automobil-Serviceberater/-innen aus</li> <li>• Praxisbeispiele aus eigener Umsetzung</li> <li>• Eigene Ressourcen und Leistungsfähigkeit reflektieren</li> <li>• Eigene Kompetenzen reflektieren</li> </ul> <p><b>Fachgespräch (45 Min)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teil 1: Präsentation der Ergebnisse aus der Vorbereitung und Rückfragen (Konkretisierungs- und Begründungsfragen)</li> <li>• Teil 2: Fragen zu erforderlichen Massnahmen</li> <li>• Teil 3: Fragen zu aktuellen Trends und Entwicklungen und deren Auswirkungen auf den Arbeitsalltag</li> </ul>	<p>a.1 – e.6</p>	<p><b>Präsenztag 4</b> (Vorbereitung Fachgespräch) Einführung/Ziele/Ablauf</p> <p><b>Block 1: Rolle und Berufsidentität</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anwendung Ideenlandschaft: Optionskarten zu Berufsidentität bearbeiten, präsentieren</li> <li>• Austausch im Plenum</li> </ul> <p><b>Block 2: Prüfungsmethode Fachgespräch</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Input: Einführung in die Methode Fachgespräch</li> <li>• Anwendung: Auseinandersetzung mit eigener Rolle/Berufsidentität</li> <li>• Leistungsfähigkeit und Kompetenzentwicklung</li> <li>• Eigene Ressourcen</li> </ul> <p><b>Block 3: Erkenntnisse und Vorsätze für die Prüfungsvorbereitung festhalten</b> Abschluss</p>

Beschreib von den **Arbeitssituationen und Kompetenzdimensionen** des Vernetzungsmoduls, welches alle erforderlichen Handlungskompetenzen der Automobil-Serviceberaterin /des Automobil-Serviceberaters miteinander vereint. Die Kompetenzen entsprechen dem Qualifikationsprofil dieses Berufes.

## Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen

Stand 28.11.2019 (aktualisiert 12.03.2020)

↓ Handlungskompetenzbereiche

Handlungskompetenzen →

a	Gestalten von Kundenbeziehungen	a1: Kundenkontakt gestalten und Kunden empfangen	a2: Kundenbedürfnis im Bereich After Sales Services analysieren	a3: Lösungen im Bereich After Sales Services entwickeln	a4: Beratungs- und Verkaufsgespräche führen und abschliessen	a5: Anspruchsvolle Kundengespräche und Konfliktgespräche führen und abschliessen	a6: Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen bearbeiten	a7: Kundenloyalität über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen
b	Erbringen von Akquisitions- und Verkaufsleistungen	b1: Kunden für After Sales Services akquirieren	b2: Kunden für fahrzeugbezogene Dienstleistungen und Produkte gewinnen	b3: Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten				
c	Abwickeln von After Sales Services	c1: Annahme und Übergabe von Fahrzeugen gewährleisten	c2: Mobilitätslösungen koordinieren	c3: Betriebliche Kundendienstleistungen mit Partnerunternehmen koordinieren	c4: Beziehungen mit Partnerunternehmen pflegen und entwickeln	c5: Mit Versicherungen und Behörden interagieren		
d	Koordinieren der Arbeiten und Schnittstellen	d1: Werkstattaufträge/-durchläufe planen und begleiten	d2: Interne und externe Schnittstellen koordinieren	d3: Anspruchsvolle Aufgaben und Situationen im organisatorischen und kommunikativen Bereich lösen	d4: Zusammenarbeit im Team gestalten			
e	Gestalten des eigenen Einsatzgebiets	e1: Eigene Rolle gestalten und professionell auftreten	e2: Arbeitsfelder priorisieren und Arbeitsprozesse koordinieren	e3: Persönliche Leistungsfähigkeit und eigene Ressourcen gestalten	e4: Seine Fachkompetenzen laufend erweitern und im Betrieb einbringen	e5: Mit betrieblichen Veränderungen umgehen	e6: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren	

## Leistungskriterien pro Handlungskompetenzbereich

### Handlungskompetenzbereich A: Gestalten von Kundenbeziehungen

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p><b>a.1 Kundenkontakt gestalten und Kunden empfangen</b></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><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>gestalten den Kundenkontakt und den Kundenempfang auf allen Ebenen (on- und offline) professionell.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich markenspezifischer Vorgaben bzgl. Kundendienstleistungen.</li> <li>verfügen über Anwenderkenntnisse von mündlichen und schriftlichen Kommunikationstechniken.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>verhalten sich dem Kunden und dem Betrieb gegenüber loyal.</li> <li>sind bereit, alle relevanten Daten des Fahrzeugs und des Kunden für einen Auftrag aufzunehmen und zu überprüfen.</li> <li>halten bei Bedarf Rücksprache mit dem Kunden oder den Anspruchsgruppen, um Fragen und Unklarheiten unmittelbar zu klären.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>schätzen die Kundenanliegen ein und leiten entsprechende Massnahmen ein.</li> <li>sind in der Lage, den Kundenkontakt zu reflektieren und bei Bedarf Veränderungsmaßnahmen durchzuführen.</li> </ul>
<p><b>a.2 Kundenbedürfnis im Bereich After Sales Services analysieren</b></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</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>analysieren im Bereich After Sales Services Kundenbedürfnisse umfassend.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich der rechtlichen und versicherungstechnischen Grundlagen in der Automobilbranche.</li> </ul>

<p>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 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 Unterhaltspunkte durch und halten alle relevanten Punkte auf der Auftragskarte oder in informationsgestützten Systemen (z.B. Tablet) fest. Schäden am Fahrzeug, die nicht repariert werden sollen, halten sie als Zusatzinformation in geeigneter Weise fest (Beschreibung, Foto etc.). Sie setzen Gesprächstechniken situationsgerecht ein, um die Kundenbedürfnisse zu erfragen. Automobil-Serviceberater/-innen nehmen alle Informationen, gegebenenfalls mittels Fotos und Videos, schriftlich auf.</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"> <li>• verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich technisches und markenspezifisches Fachwissen.</li> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse im koordinatorischen Bereich der Auftragsannahme und Werkstattplanung.</li> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Kommunikations- und Argumentationsfähigkeiten.</li> <li>• verfügen über umfassende Kenntnisse im Bereich moderner Antriebskonzepte</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• achten auf eine zielgruppengerechte und bedürfniskonforme Kommunikation mit dem Kunden in fachtechnischen Belangen.</li> <li>• sind bereit, auf Kundenbedürfnisse fachgerecht und termingerecht einzugehen.</li> <li>• achten auf eine sorgfältige Analyse und lückenlose Dokumentation von Informationen in den entsprechenden Systemen.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analysieren allein oder gemeinsam mit dem Kunden das Fahrzeug und leiten entsprechende Service- und Instandstellungsmassnahmen ein.</li> <li>• reflektieren ihre Analyse bei Unklarheiten oder Fehlern und leiten daraus Verbesserungsmassnahmen ab.</li> </ul>
<p><b>a.3 Lösungen im Bereich After Sales Services entwickeln</b></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 situationsbezogen 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</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• entwickeln selbständig oder im Team Kundenlösungen im Bereich After Sales Services.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über grundlegende Kenntnisse im fachlichen und technischen Bereich einschliesslich markenspezifischer Spezifitäten.</li> <li>• verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich Garantie-, Kulanz- und Versicherungsleistungen.</li> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse im betriebswirtschaftlichen Bereich (v.a. Kalkulation, Kennzahlen, Preisberechnungen, Mehrwertsteuer etc.).</li> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Organisation.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p>

<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• setzen sich für fachgerecht und wirtschaftlich sachgerechte individuelle Kundenlösungen ein.</li> <li>• sind bereit, den Überblick über anstehende Wartungs- und Serviceleistungen zu behalten.</li> <li>• achten stets auf Garantie- und Kulanzleistungen sowie bestehende Wartungs- und Spezialverträge bei der Lösungsentwicklung.</li> <li>• halten sich selbstständig über mögliche Angebote und Lösungen stets auf dem Laufenden.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analysieren gemeinsam im Team ihre Vorgehensweise und leiten bei Bedarf Änderungsmaßnahmen ab.</li> </ul>
<p><b>a.4 Beratungs- und Verkaufsgespräche führen und abschliessen</b></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 vergegenwärtigen sie sich die betrieblichen Konditionen bzw. entsprechende Spielräume. Sie bereiten einen angemessenen Kostenvorschlag vor. Gegebenenfalls nehmen sie Rücksprache mit den zuständigen Stellen im Betrieb (Werkstatteleiter, 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>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• führen Beratungs- und Verkaufsgespräche durch und schliessen diese nachvollziehbar ab.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse im Offertwesen.</li> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Gesprächsführung, Kommunikations- und Verhandlungstechniken.</li> <li>• haben Anwenderkenntnisse im Bereich der IT-Anwenderprogramme.</li> <li>• verfügen über fundierte Kenntnisse der Energieeffizienzpotentiale.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• setzen sich für bestmögliche Kundenlösungen in Abstimmung mit den betrieblichen Konditionen ein.</li> <li>• sind bereit, dem Kunden zweckmässige Zusatz- und Zubehörleistungen verständlich zu erklären.</li> <li>• sind motiviert, die Informations-, Dokumentations- und Planungssysteme des Betriebs zu aktualisieren.</li> <li>• sind bereit, den Kunden über verschiedene Zahlungsmöglichkeiten korrekt zu informieren.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analysieren im Gespräch mit dem Kunden ihre Handlungsspielräume in Bezug auf Verkaufsmöglichkeiten und erstellen darauf eine kunden- und betriebsorientierte Offerte.</li> </ul>

<p>Sie aktualisieren die entsprechenden Informations-, Dokumentations- und Planungssysteme des Betriebs.</p>	
<p><b>a.5 Anspruchsvolle Kundengespräche und Konfliktgespräche führen und abschliessen</b></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><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• führen anspruchsvolle Kunden- und Konfliktgespräche zielorientiert durch.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse von unterschiedlichen Kommunikations- und Gesprächstechniken.</li> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse von Verhandlungstechniken.</li> <li>• verfügen über grundlegende Kenntnisse von den eigenen Handlungsspielräumen und von den entsprechenden betrieblichen Vorgaben.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• achten stets darauf, dem Kunden ihre volle Aufmerksamkeit zu widmen und Verständnis für die Situation zu zeigen.</li> <li>• sind motiviert, die Zufriedenheit des Kunden sowie des Unternehmens zu bewahren oder wiederherzustellen.</li> <li>• sind sich bewusst, wann sie Rücksprache mit den zuständigen Stellen im Betrieb halten müssen.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analysieren im Vorfeld Kundengespräche und bereiten sich systematisch darauf vor.</li> <li>• leiten aus dem Gespräch mit dem Kunden mögliche kundenorientierte Lösungen ab und erklären diese verständlich.</li> <li>• reflektieren ihr Gespräch mit dem Kunden und leiten bei Bedarf Verbesserungsmöglichkeiten ab.</li> </ul>

<p><b>a.6 Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen bearbeiten</b></p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen nehmen Kundenanfragen on- und offline entgegen und bearbeiten diese eigenständig.</p> <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>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bearbeiten Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen fachgerecht.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse in der Organisation und Planung.</li> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse der IT-Anwenderprogramme.</li> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse im schriftlichen Ausdruck.</li> <li>• verfügen über grundlegende Kenntnisse von Kommunikationstechniken im Bereich Kundendienst.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind motiviert sich mit anderen Unternehmen zu vernetzen.</li> <li>• setzen sich für kundenorientierte Prozesse, Ausführungen und Kommunikation ein.</li> <li>• sind bereit, betriebliche Informationssysteme fachgerecht zu nutzen und zuständige Stellen miteinzubeziehen.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analysieren Kundenanfragen und bearbeiten diese auf den jeweiligen Kanälen zeitnah und ressourcenorientiert.</li> </ul>
<p><b>a.7 Kundenloyalität über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen</b></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</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, die Kundenloyalität über verschiedene Kanäle aufzubauen und situationsgerecht zu pflegen.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über grundlegende Kenntnisse der betrieblichen Vorgaben.</li> <li>• verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich Marketing.</li> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse im Umgang mit digitalen Medien.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• setzen sich proaktiv für eine hohe Kundenzufriedenheit ein.</li> <li>• achten darauf, das kundenbezogene Informationssystem aufzubauen, regelmässig zu kontrollieren und zu aktualisieren.</li> <li>• sind bereit, Kunden über neue Produkte, Angebote, Aktionen, spezifische Leistungen oder Anlässe rechtzeitig und verständlich zu informieren.</li> <li>• setzen sich proaktiv für die Interessen ihres Unternehmens ein.</li> </ul>

<p>Kunden über unterschiedliche Kanäle auf. Sie informieren die Kunden über neue Produkte, Angebote, Aktionen, spezifische Leistungen (wie Winterservice, Frühjahrscheck, Neuwagenvorführung, Radwechsel-Aktionstage, Servicefälligkeit, Energieeffizienzpotentiale, etc.) oder allfällige Anlässe.</p> <p>Sie schlagen dem Kunden, gegebenenfalls in Rücksprache mit dem Vertrieb bzw. der vorgesetzten Stelle, Zusatzleistungen (beispielsweise Gratiservice, Produktbewirtschaftung, Fahrzeuigräder-Management, Garantieverlängerung) vor.</p> <p>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.</p>	<p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden loyal entgegenzunehmen und entsprechende Angebote oder Zusatzleistungen individuell anzubieten.</li> <li>• analysieren ihren Kundenkontakt kritisch und leiten daraus Verbesserungsmaßnahmen zur Kundenzufriedenheit ab.</li> </ul>
--	---

## Handlungskompetenzbereich B: Erbringen von Akquisitions- und Verkaufsleistungen

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p><b>b.1 Kunden für After Sales Services akquirieren</b></p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen akquirieren Kunden für Service- und Unterhaltsarbeiten.</p> <p>Sie führen selbstständig on- und offline Recherchearbeiten über aktuell angebotene Preis-Leistungsvergleiche hinsichtlich Service und Unterhalt durch und tauschen sich regelmässig mit dem/der Vertriebsleiter/in hinsichtlich Angebote für Neukunden aus.</p> <p>Im Gespräch mit einem neuen oder bisherigen Kunden eruieren sie die spezifischen Anliegen und Interessen des Kunden. Sie informieren sich über den derzeitigen Informationsstand des Kunden zu konkreten Serviceleistungen, Marken und Modellen. Sie präsentieren die eigene Firma und zeigen dem Kunden bedarfsbezogen die Möglichkeiten und Angebote des Betriebs im Bereich Service und Unterhalt.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• akquirieren Kunden für After Sales Services erfolgsversprechend.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich Marketing- und Verkaufsstrategien.</li> <li>• verfügen über fundierte Kenntnisse von Angeboten und Dienstleistungen im Bereich Service und Unterhalt.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind bereit, sich über aktuell angebotene Preis-Leistungsverhältnisse on- und offline auf dem Laufenden zu halten.</li> <li>• halten bei Bedarf Rücksprachen mit verschiedenen Anspruchsgruppen.</li> </ul>

<p>Sie schätzen mittels gezielter Kontrollfragen den möglichen Akquisitionserfolg ein und treffen situationsbezogen erforderliche Massnahmen (spezielle Angebote für Neukunden einbringen etc.).</p> <p>Sie schliessen das Gespräch ab, indem sie das weitere Vorgehen vereinbaren. Sie legen - sofern erforderlich - ein Kundenprofil im kundenbezogenen Informationssystem an und notieren sich spezifische Anliegen und Interessen des Kunden.</p> <p>Sie reflektieren die Kundeninteraktionen regelmässig und entwickeln neue Herangehensweisen. Kundenfeedbacks erfragen sie direkt oder mit geeigneten Tools.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sind bereit, auf die Anliegen und Interessen des Kunden rasch und kundenorientiert einzugehen.</li> <li>• achten von Beginn an auf eine korrekte Verwaltung des Kundenprofils im kundenbezogenen Informationssystem.</li> <li>• sind bereit, Kundenfeedbacks über unterschiedliche Kanäle einzuholen.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, den Akquisitionserfolg im Laufe eines Kundengesprächs einzuschätzen und darauf entsprechend zu agieren.</li> <li>• analysieren das Kundenfeedback und leiten daraus entsprechende Verbesserungsmaßnahmen ab.</li> </ul>
<p><b>b.2 Kunden für fahrzeugbezogene Dienstleistungen und Produkte gewinnen</b></p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen unterbreiten dem Kunden proaktiv geeignete Dienstleistungen (Serviceleistungen, Wartungsverträge etc.) und Produkte (Teile und Zubehör) für das Fahrzeug.</p> <p>In Beratungsgesprächen erläutern sie situationsbezogen mögliche Dienstleistungen und Produkte und deren Nutzen und Vorteile für den Kunden.</p> <p>Bei Auftragsabschliessung nehmen sie Rücksprache mit der Werkstatt und bemühen sich um einen angemessenen Kostenvoranschlag und eine zeitnahe Terminvereinbarung.</p> <p>Sie koordinieren bzw. stellen dem Kunden bei Bedarf für den Zeitraum der Auftragsbearbeitung eine Mobilitätslösung zur Verfügung bzw. organisieren einen Hol- und Bringdienst.</p> <p>Sie holen zu einem späteren Zeitpunkt beim Kunden ein Feedback über die Dienstleistung bzw. das neue Produkt. Sie halten Rückmeldungen schriftlich fest und leiten bei Bedarf entsprechende Massnahmen ein.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vermitteln Dienstleistungen (Serviceleistungen, Wartungsverträge etc.) Produkte (Teile und Zubehör) gewinnbringend an den Kunden weiter.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über grundlegende fachliche und technische Kenntnisse.</li> <li>• verfügen über gute Anwenderkenntnisse in unterschiedlichen Kommunikationstechniken.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• achten darauf, Kundengespräche proaktiv in Richtung Verkauf und Abschluss zu leiten.</li> <li>• setzen sich für eine bestmögliche Betreuung der Kunden während der Auftragsabwicklung ein.</li> <li>• sind motiviert mit der Werkstatt und dem Kunden lösungsorientiert und zufriedenstellend zu kooperieren.</li> <li>• achten auf eine überzeugende und verständliche Kommunikation.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analysieren im Kundengespräch den Akquisitionserfolg und unterbreiten kunden- und unternehmensfreundliche Angebote.</li> <li>• reflektieren den Verlauf nach einer Auftragsabschliessung und leiten bei Bedarf Verbesserungsmaßnahmen ein.</li> </ul>

<p><b>b.3 Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten</b></p> <p>Die Automobil-Serviceberater/-innen gestalten gemeinsam mit dem Betriebsleiter bzw. in Zusammenarbeit mit den zuständigen Stellen Kundenanlässe und Verkaufspromotionen.</p> <p>Im Auftrag bzw. in Abstimmung mit den zuständigen Stellen (Vertrieb, vorgesetzte Stellen etc.) überlegen sie sich ein geeignetes und attraktives Rahmenprogramm für die Veranstaltung. Sie vergegenwärtigen sich in Abstimmung mit den zuständigen Stellen das Kundensegment bzw. die Kunden, welche eingeladen werden sollen.</p> <p>An der Veranstaltung gehen sie proaktiv auf ihre Kunden zu. Sie führen Gespräche mit Kunden, wobei sie situationsbezogen den Bezug zum Unternehmen und dessen Produkten und Dienstleistungen einbringen. Sie stellen durch Rückfragen sicher, dass sie von den Kunden richtig verstanden werden.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>gestalten Kundenanlässe und Verkaufspromotionen proaktiv mit.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>verfügen über Anwenderkenntnisse in der Organisation.</li> <li>grundlegende Kenntnisse über die aktuelle Kundensituation.</li> <li>verfügen über Anwenderkenntnisse von verschiedenen Präsentationstechniken.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sind motiviert, Produkte und Dienstleistungen proaktiv dem Kunden näherzubringen.</li> <li>sind bereit, ein adäquates Rahmenprogramm in Abstimmung mit den zuständigen Stellen für den Kunden zu entwickeln.</li> <li>achten auf eine überzeugende und verständliche Kommunikation.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>reflektieren Veranstaltungen und leiten daraus Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Events ab.</li> </ul>
--	---

### Handlungskompetenzbereich C: Abwickeln von After Sales Services

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p><b>c.1 Annahme und Übergabe von Fahrzeugen gewährleisten</b></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</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>gewährleisten dem Kunden eine sichere Annahme und saubere Übergabe des Fahrzeuges.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Zeitmanagement.</li> <li>verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich der rechtlichen und versicherungstechnischen Grundlagen der Automobilbranche.</li> <li>verfügen über grundlegende Kenntnisse im automobiltechnischen Bereich.</li> <li>verfügen über Anwenderkenntnisse im relevanten betrieblichen Rechnungswesen (z.B. Rechnungen stellen, Leistungskennzahlen, Kontierung, Kalkulation, etc.)</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>setzen sich für eine situationsgerechte Lösung für den Kunden und den Betrieb ein.</li> </ul>

<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• achten darauf, in kritischen und unvorhergesehenen Situationen flexibel und lösungs- und situationsgerecht zu reagieren.</li> <li>• sind sich bewusst, dass ihr Verhalten stets zuverlässig und gewissenhaft ist.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, den Ablauf der Fahrzeugannahme und Übergabe fachgerecht mit allen Schnittstellen zu koordinieren.</li> <li>• reflektieren den Verlauf einer Fahrzeugübernahme und leiten bei Bedarf Änderungsmaßnahmen ein.</li> </ul>
<p><b>c.2 Mobilitätslösungen koordinieren</b></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><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bieten dem Kunden Mobilitätslösungen an und koordinieren diese.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse in der Koordination.</li> <li>• verfügen über grundlegende Kenntnisse von rechtlichen und versicherungstechnischen Grundlagen im Automobilbereich.</li> <li>• verfügen über fundierte Kenntnisse bei Ersatzwagen.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• setzen sich für kundenorientierte Mobilitätslösungen ein.</li> <li>• bewahren stets die Übersicht über die Ersatzwagenverfügbarkeit.</li> <li>• achten darauf, dem Kunden innovative Technologien (Antrieb, Sicherheit etc.) verständlich vorzustellen.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analysieren nach Rückgabe eines Ersatzwagens den Mobilitätsverlauf und leiten bei Bedarf Änderungsmaßnahmen ein.</li> </ul>

<p><b>c.3 Betriebliche Kundendienstleistungen mit Partnerunternehmen koordinieren</b></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 stellen die Qualitätssicherung der geleisteten Arbeiten sicher.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• koordinieren betriebliche Kundendienstleistungen mit Partnerunternehmen (andere Garage-, Werkstatt- und Carrosserie-Unternehmen, Importeure etc.) ziel- und unternehmensorientiert.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über grundlegende Kenntnisse in der Zusammenarbeit mit Partnerunternehmen.</li> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse bei Verhandlungen.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• achten auf einen verantwortungsvollen Umgang in der Kommunikation und Zusammenarbeit mit Partnerunternehmen.</li> <li>• setzen sich proaktiv für die Interessen ihres Unternehmens ein.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, Partnerunternehmen für betriebliche Kundendienstleistungen gezielte Aufträge zu erteilen und zu koordinieren.</li> </ul>
<p><b>c.4 Beziehungen mit Partnerunternehmen pflegen und entwickeln</b></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</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pflegen Beziehungen zu Partnerunternehmen (andere Garage-, Werkstatt- und Carrosserie-Unternehmen, Importeure etc.) und entwickeln diese weiter.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über grundlegende Markt- und Branchenkenntnisse.</li> <li>• verfügen über grundlegende Kenntnisse von rechtlichen und betrieblichen Grundlagen bei der Zusammenarbeit mit Partnerfirmen.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• achten auf einen regelmässigen Austausch mit Partnerfirmen, um sich über Neuerungen und zukunftsgerichtete Innovationen auf den Laufenden zu halten.</li> <li>• achten darauf, Anliegen an Partnerfirmen systematisch und zeitnah weiterzuleiten.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• reflektieren die Zusammenarbeit mit Kontaktpersonen von Partnerfirmen und leiten bei Bedarf Änderungsmaßnahmen oder einen Wechsel ein.</li> </ul>

<p>Stellen entsprechende Vorschläge. Gegebenenfalls arbeiten sie in entsprechenden Auswahlverfahren mit.</p>	
<p><b>c.5 Mit Versicherungen und Behörden interagieren</b>          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>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>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>interagieren mit Versicherungen und Behörden auftragsbezogen.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>verfügen über grundlegende Kenntnisse der rechtlichen und versicherungstechnischen Grundlagen im Automobilbereich.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>setzen sich für sachgerechte und konstruktive Lösungen im Kontakt mit Versicherungen und Behörden ein.</li> <li>achten auf eine lückenlose Dokumentation und einen reibungslosen Ablauf von Interaktionen mit Behörden und Versicherungen.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sind in der Lage, einen Schadenfall mit den zuständigen Behörden, Versicherungen und der Werkstatt nach den betrieblichen Vorgaben abzuwickeln.</li> <li>analysieren den Schadenfall und treten mit den zuständigen Institutionen (Behörden, Versicherungen) in Kontakt.</li> </ul>

#### Handlungskompetenzbereich D: Koordinieren der Arbeiten und Schnittstellen

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p><b>d.1 Werkstattaufträge/-durchläufe planen und begleiten</b>          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</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>koordinieren Werkstattaufträge und -durchläufe übersichtlich und systematisch.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>verfügen über fundierte Kenntnisse der aktuellen Werkstattkennzahlen, wie z.B. Auslastung, betriebliche Kalkulation etc.</li> <li>verfügen über grundlegende technische und fachliche Kenntnisse.</li> </ul>

<p>internen sowie externen Stellen (Werkstattleitung, Leitung Ersatzteil-lager 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 Werkstatt-leiter und Kunden. Um Wartezeiten für den Kunden zu verkürzen und die Auslastung der Werkstatt zu gewährleisten, informieren sie frühzeitig on- oder offline den Kunden über den bevorstehenden Service. Bei Terminkollisionen bewahren sie Ruhe und leiten entsprechende Massnahmen ein.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über fundierte Kenntnisse im Umgang mit betrieblichen Informations- und Planungssystemen.</li> <li>• verfügen über grundlegende Kenntnisse von Führungskompetenzen.</li> <li>• verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich Arbeitssicherheit und Umweltschutz.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• setzen sich in der Planung und Ausführung für termingerechte und kostenorientierte Werkstattaufträge und -durchläufe ein.</li> <li>• achten auf ein stilsicheres Auftreten.</li> <li>• sind bereit, den Überblick über alle Abläufe zu behalten.</li> <li>• sind bereit, die Informationstransparenz sicherzustellen.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analysieren die Werkstattaufträge nach Dringlichkeit und Verfügbarkeit und koordinieren einen reibungslosen Ablauf für Kunden und Werkstatt.</li> <li>• schätzen bei Schwierigkeiten die Situation ein und leiten daraus kundenorientierte Lösungen in Absprache mit der Werkstatt ab.</li> </ul>
<p><b>d.2 Interne und externe Schnittstellen koordinieren</b></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>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• koordinieren unterschiedliche Anspruchsgruppen im Kundendienstbereich auf unterschiedlichen Kanälen.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse im IT-Bereich.</li> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse in der Koordination von Aufgaben und Schnittstellen.</li> <li>• verfügen über grundlegende Kenntnisse im Ersatzteilwesen.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kommunizieren auf unterschiedlichen Kanälen mit den jeweiligen Anspruchsgruppen sach- und zielorientiert.</li> </ul>

<p>Sie arbeiten mit den im Betrieb verwendeten Informations- und Kommunikationsinstrumenten. Sie verfassen Dokumente, Briefe, Mails, Kurznachrichten etc. korrekt und situationsbezogen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• achten auf einen transparenten Informationsaustausch mit internen und externen Anspruchsgruppen.</li> <li>• sind sich bewusst, dass sie für ihr Handeln die Verantwortung tragen.</li> <li>• sind bereit, bei Schwierigkeiten flexibel zu agieren.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analysieren Anliegen und Informationen und nehmen Kontakt mit den entsprechenden Anspruchsgruppen auf.</li> <li>• sind in der Lage, neue Informationen über geeignete Kanäle an entsprechende Anspruchsgruppen weiterzuleiten.</li> </ul>
<p><b>d.3 Anspruchsvolle Aufgaben und Situationen im organisatorischen und kommunikativen Bereich lösen</b></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>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>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• erarbeiten Lösungsvorschläge für anspruchsvolle Aufgaben und Situationen systematisch und zielorientiert.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über grundlegende Kenntnisse bei automobiltechnischen Problemen.</li> <li>• verfügen über grundlegende Kenntnisse zu der Arbeitssicherheit, der Gesundheit, Klima- und Umweltschutz.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• achten auf eine überzeugende und offene Kommunikation.</li> <li>• achten auf einen flexiblen, sachgerechten Umgang in schwierigen Situationen.</li> <li>• sind bereit, Lösungsvorschläge argumentativ und verständlich zu erläutern.</li> <li>• sind bereit, den Überblick zu bewahren und Aufträge richtig zu priorisieren.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analysieren schwierige Situationen und anspruchsvolle Aufgaben unter Berücksichtigung der beteiligten Personen und technischen Herausforderungen und leiten daraus lösungsorientierte Massnahmen ab.</li> <li>• reflektieren ihr Verhalten in anspruchsvollen Aufgaben und Situationen und leiten daraus Verbesserungsmaßnahmen ab.</li> </ul>
<p><b>d.4 Zusammenarbeit im Team gestalten</b></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.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• integrieren sich mit ihrer Persönlichkeit und ihrem Auftreten im Team.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p>

<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse im Umgang mit Konflikten (Grundlagen Konfliktmanagement).</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind offen im kommunikativen Umgang mit unterschiedlich und interkulturell zusammengesetzten Teams.</li> <li>• sind bereit, proaktiv und kooperationsbereit auf andere Teammitglieder zuzugehen.</li> <li>• sind sich bewusst, welche Rolle sie im Team einnehmen.</li> <li>• achten stets darauf, konstruktive Feedbacks zu geben.</li> <li>• setzen sich für eine positive Feedback-Kultur im Unternehmen ein.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• reflektieren ihre Rolle im Team und passen ihr Verhalten und ihren Umgang entsprechend den Gegebenheiten an.</li> </ul>
---	---

### Handlungskompetenzbereich E: Gestalten des eigenen Einsatzgebiets

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p><b>e.1 Eigene Rolle gestalten und professionell auftreten</b></p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen sind sich der Wichtigkeit ihrer Rolle als Schnittstellenmanager und ihres professionellen Auftritts im Unternehmen bewusst.</p> <p>Sie bearbeiten ihre Aufgaben engagiert und professionell und grenzen sich bei Bedarf klar ab. Sie achten auf ihr äusseres Erscheinungsbild und einen angemessenen Umgangston.</p> <p>Sie verhalten sich gegenüber Kunden, Mitarbeitenden und vorgesetzten Personen korrekt entsprechend den betrieblichen Gepflogenheiten.</p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen kommunizieren mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen (z.B. andere Kulturen, Alters- oder Religionsgruppen) offen und respektvoll. Sie verhalten sich stets professionell und wenden die gängigen Verhaltensregeln an.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestalten ihre Rolle als Schnittstellenmanager professionell.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse überzeugender Kommunikationstechniken und deren Einsatz im schriftlichen und mündlichen Kommunikationsaustausch.</li> <li>• verfügen über grundlegende Kenntnisse im unternehmerischen und wirtschaftlichen Denken.</li> <li>• verfügen über grundlegende Kenntnisse in ihrem Fachbereich.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• achten bei ihren persönlichen Kommunikationsauftritten auf die betrieblichen Gewohnheiten.</li> <li>• achten auf ein stilsicheres Auftreten.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p>

<p>Automobil-Serviceberater/-innen gestalten ihren Auftritt in sozialen Netzwerken bewusst und gemäss den betrieblichen Vorschriften.</p> <p>Sie reflektieren Rückmeldungen von Kunden, Vorgesetzten und anderen Kontaktpersonen und überlegen sich gegebenenfalls in Absprache mit der vorgesetzten Stelle Massnahmen bzgl. ihres Auftritts und Verhaltens.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, proaktiv auf ihr Gegenüber zuzugehen und ihre Funktion und ihr Unternehmen professionell darzustellen.</li> <li>• analysieren ihr Verhalten und ihr Auftreten regelmässig und holen sich bei Bedarf Rückmeldungen ihrer Umgebung ein, um geeignete Verhaltensänderungen abzuleiten.</li> </ul>
<p><b>e.2 Arbeitsfelder priorisieren und Arbeitsprozesse koordinieren</b></p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen arbeiten planvoll und wirksam.</p> <p>Sie vergegenwärtigen sich systematisch die laufenden und anstehenden Arbeiten und Aufträge. Sie priorisieren laufend Aufgaben nach Wichtigkeit und Dringlichkeit und planen die Umsetzung von Aufgaben und Aufträgen realistisch. Weniger wichtige Arbeiten delegieren sie im Rahmen ihrer Möglichkeiten an entsprechende Fachpersonen oder Mitarbeitende.</p> <p>Sie agieren in einer Schnittstellenfunktion zwischen Kunden, internen und externen Anspruchsgruppen und koordinieren Arbeitsprozesse. Sie planen Zeitfenster für ungestörte Arbeiten im Arbeitsalltag systematisch ein. Sie bearbeiten ihre Aufgaben sorgfältig, genau und korrekt und vermeiden einen perfektionistischen Arbeitsstil.</p> <p>Sie erkennen rechtzeitig mögliche Schwierigkeiten, wie z.B. Lieferverzögerungen, Personalmangel, Planänderungen etc. und leiten frühzeitig entsprechende Massnahmen (z.B. Prozessoptimierungen etc.) ein. Bei Bedarf nehmen sie Rücksprache mit der vorgesetzten Person.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• koordinieren Arbeitsprozesse systematisch.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse im Organisationsmanagement.</li> <li>• verfügen über grundlegende Kenntnisse im Führungsmanagement.</li> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse im Koordinationsmanagement.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• achten stets darauf, den Überblick über die ihnen übertragenen Arbeitsfelder und Aufgaben zu behalten.</li> <li>• sind motiviert, proaktiv und selbständig zu handeln.</li> <li>• sind bereit, Arbeitsfelder und Aufgaben lösungsorientiert zu priorisieren und zu koordinieren.</li> <li>• sind motiviert, rechtzeitig auf mögliche Schwierigkeiten flexibel zu reagieren.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analysieren ihr Verhalten als Schnittstellenkoordinator und leiten bei Bedarf Verbesserungs- und Änderungsmaßnahmen ab.</li> </ul>
<p><b>e.3 Persönliche Leistungsfähigkeit und eigene Ressourcen gestalten</b></p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen gestalten ihre Arbeit proaktiv und gehen mit psychischer und körperlicher Belastung bewusst um.</p> <p>Sie zeigen Präsenz am Arbeitsplatz und gehen mit Freude und Passion an ihren Arbeitsalltag. Sie setzen ihre Aufgaben der Leistungsbereitschaft um.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestalten ihre persönliche Leistungsfähigkeit und ihre Ressourcen bewusst.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse in Zeitplanung und Zeitmanagement.</li> <li>• verfügen über fundierte Kenntnisse im Umgang mit Stress.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• achten bei sich und in ihrem Umfeld auf Anzeichen von Überlastung und Überforderung.</li> </ul>

<p>Sie vergegenwärtigen sich regelmässig ihr Zeitmanagement und ihre Aufgaben in einem realistischen Zeitbudget. Sie rechnen bei der Arbeitsplanung bewusst Erholungsphasen ein, um sich zu entspannen und eine gesunde Work-Life-Balance aufrechtzuerhalten.</p> <p>Sie reflektieren ihren eigenen Energiehaushalt und setzen bei der Arbeitsgestaltung bewusst Grenzen, um die eigene Balance aufrecht zu erhalten. Bei Überlastung, Überforderung oder Zeitnot leiten sie zeitnah Massnahmen ein (Gespräch mit der vorgesetzten Stelle suchen etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• achten darauf, bei Bedarf frühzeitig Unterstützung anzufordern.</li> <li>• sind bereit, sich bei Überlastung, Übermüdung oder Zeitnot zeitnah an entsprechende Anspruchsstellen zu wenden.</li> <li>• sind bereit, ihre persönliche Leistungsbereitschaft realistisch einzuschätzen.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analysieren regelmässig ihre Leistungsbereitschaft sowie ihre Ressourcen und grenzen sich bei Bedarf proaktiv und gesundheitsfördernd ab.</li> </ul>
<p><b>e.4 Seine Fachkompetenzen laufend erweitern und im Betrieb einbringen</b></p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen entwickeln ihre persönlichen, sozialen und fachlichen Kompetenzen weiter, um auf dem neusten Stand zu bleiben.</p> <p>Sie vergegenwärtigen sich ihren eigenen Weiterentwicklungsbedarf. Sie informieren sich über Angebote zur Weiterbildung im persönlichen, sozialen, führungsmässigen und fachlichen Bereich und nehmen Vorschläge der vorgesetzten Person offen entgegen.</p> <p>Sie planen ihre Weiterbildungs- und Weiterentwicklungsmassnahmen in Absprache mit der vorgesetzten Person und den zuständigen Stellen in der Unternehmung.</p> <p>Sie nehmen an Weiterentwicklungs- und Weiterentwicklungsmassnahmen teil und setzen Erlerntes in ihrer Funktion um. Sie instruieren Mitarbeitende und Kollegen wo sinnvoll entsprechend ebenfalls, damit diese davon profitieren können.</p> <p>Sie prüfen den Nutzen einer Weiterentwicklungsmassnahme für sich und ihre Tätigkeit und teilen ihre Schlussfolgerungen mit der vorgesetzten Person.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• setzen fachliche Entwicklungsschritte konsequent um.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich persönliche Standortbestimmung.</li> <li>• verfügen über grundlegende Kenntnisse in der Weiterbildungsbranche.</li> <li>• verfügen über fundierte Kenntnisse in der Informationsbeschaffung on- und offline.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigen Interesse für kontinuierliche Verbesserungsprozesse.</li> <li>• sind motiviert, sich in ihrem Betrieb weiterzuentwickeln.</li> <li>• sind bereit, das Gelernte in die Praxis proaktiv umzusetzen.</li> <li>• sind bereit, ihr Wissen und Engagement in der Weiterbildung an andere Mitarbeitende weiterzugeben.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• schätzen ihre eigenen Stärken und Schwächen realistisch ein und leiten sinnvolle Massnahmen daraus ab.</li> <li>• prüfen den betrieblichen und persönlichen Nutzen von Weiterentwicklungsmassnahmen und leiten Konsequenzen ab, gegebenenfalls unter Einbezug der vorgesetzten Person.</li> </ul>
<p><b>e.5 Mit betrieblichen Veränderungen umgehen</b></p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen gehen mit betrieblichen Veränderungen offen um und begegnen ihnen flexibel und proaktiv.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gehen mit betrieblichen Veränderungen und Neuerungen proaktiv und flexibel um.</li> </ul>

<p>Sie orientieren sich bei geplanten Veränderungen über die Gründe und die angestrebten Zielsetzungen des Vorhabens. Sie bewahren stets den Überblick und verknüpfen die Zusammenhänge der Veränderung, um die daraus entstandenen Konsequenzen bzw. Lösungswege zu planen. Sie treffen die notwendigen Massnahmen zur Umsetzung der definierten Veränderungsmassnahmen in ihrem Arbeitsbereich.</p> <p>Sie setzen sich in ihrem Zuständigkeitsbereich zum Gelingen des Veränderungsvorhabens ein, indem sie Visionen, Ideen und Optimierungsmöglichkeiten im Rahmen ihrer Möglichkeiten aufzeigen.</p> <p>Bei ungeplanten Veränderungen agieren sie kundenorientiert und passen ihre Koordinationsarbeiten flexibel und lösungsorientiert an.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• führen Veränderungen und Neuerungen in ihrem Arbeitsbereich bewusst und zielorientiert ein.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse im lösungsorientierten Denken und Handeln.</li> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse im Informationsmanagement.</li> <li>• verfügen über grundlegende Kenntnisse im unternehmerischen und prozessorientierten Denken.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind offen für Neuerungen und Veränderungen.</li> <li>• sind bereit, Veränderungen konstruktiv und kritisch zu hinterfragen.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analysieren Veränderungsprozesse kritisch und passen ihre Arbeiten den Gegebenheiten kundenorientiert an.</li> <li>• sind in der Lage, ihre eigenen Visionen und Ideen für Veränderungsvorhaben wirkungsvoll aufzuzeigen.</li> </ul>
<p><b>e.6 Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren</b></p> <p>Automobil-Serviceberater/-innen halten sich über Innovationen und Weiterentwicklungen rund um den Produkt- und Dienstleistungsbereich ihres Betriebs auf dem Laufenden.</p> <p>Sie orientieren sich via Medien, Fachveranstaltungen etc. über fachliche, digitale und betriebliche Veränderungen und Neuerungen. Besonderes Augenmerk legen sie auf technische Entwicklungen, die mögliche Auswirkungen auf den Betrieb und die Arbeitsprozesse beinhalten.</p> <p>Sie prüfen die neuen Entwicklungen (z.B. Tablets, Apps) auf deren Einsatzmöglichkeit für ihren Betrieb und erläutern ihrer vorgesetzten Person deren Implementation und Nutzen für den Betrieb.</p> <p>Sie führen Neuerungen im Arbeitsalltag nach Absprache mit der vorgesetzten Person ein und informieren die Beteiligten situationsbezogen.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/-innen ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• integrieren Innovationen und Weiterentwicklungen in ihrem Betrieb erfolgsversprechend.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über Anwenderkenntnisse im fachlichen und technischen Bereich.</li> <li>• verfügen über grundlegende Kenntnisse von branchenrelevanten Informationsquellen.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind bereit, sich über aktuelle und zukunftsgerichtete berufsbezogene Themen auf dem Laufenden zu halten.</li> <li>• sind motiviert, sich Informationen selbständig zu erschliessen.</li> <li>• sind bereit, Neuerungen im Arbeitsalltag situationsbezogen und verständlich weiterzuvermitteln.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analysieren neue technische Entwicklungen und deren möglichen Auswirkungen auf den Betrieb und Arbeitsprozesse.</li> <li>• präsentieren mögliche wirkungsvolle Neuerungen bei der vorgesetzten Person, setzen diese um und leiten bei Bedarf erforderliche Korrekturmassnahmen ein.</li> </ul>

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