



AGVS | UPSA

Auto Gewerbe Verband Schweiz
Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile

Wegleitung

Zur Prüfungsordnung über die Berufsprüfung

Automobil-Werkstattkoordinatorin mit eidg. Fachausweis
Automobil-Werkstattkoordinator mit eidg. Fachausweis

vom 20. November 2014

nach modularem System mit Abschlussprüfung

Trägerschaft
AGVS, Auto Gewerbe Verband Schweiz
Wölflistrasse 5
Postfach 64
3000 Bern 22

Telefon +41 (0) 31 307 15 15
Telefax +41 (0) 31 307 15 16
www.agvs-upsa.ch / info@agvs-upsa.ch

INHALT	SEITE
1. EINLEITUNG	3
1.1 ZWECK DER WEGLEITUNG	3
1.2 PRÜFUNGSORGANISATION	3
2. INFORMATIONEN ZUM ERLANGEN DES FACHAUSWEISES	3
2.1 ADMINSTRATIVES VERFAHREN	3
2.2 GEBÜHREN ZU LASTEN DER KANIDIDIERENDEN	4
3. ZULASSUNGSBEDINGUNGEN	4
3.1 ABSCHLÜSSE / BERUFSERFAHRUNG	4
4. BESCHREIBUNGEN DER KOMPETENZBEREICHE	4
4.1 KOMPTENZBEREICHSÜBERSICHT	4
4.2 QUALIFIKATIONSPROFIL DER KOMPETENZBEREICHE	5
4.3 HINWEIS ZU DEN AUSBILDUNGSSTÄTTEN	6
5. KOMPENETENZBEREICHSPRÜFUNGEN / KOMPETENZNACHWEIS	6
5.1 ZUGANG ZU DEN KOMPETENZBEREICHSPRÜFUNGEN	6
5.2 ORGANISATION UND DURCHFÜHRUNG	6
5.3 GÜLTIGKEITSDAUER	7
5.4 WIEDERHOLUNG	7
5.5 BESCHWERDE AN DIE QSK	7
6. ABSCHLUSSPRÜFUNG	8
6.1 ORGANISATION UND DURCHFÜHRUNG	8
6.2 BEURTEILUNGSKRITERIEN	8
6.3 NOTENWERTE	9
6.4 BESCHWERDE ANS SBFI	9
7. SCHLUSSBESTIMMUNGEN	9
8. ANHANG	
FICHEN DER KOMPETENZBEREICHE	
ARBEITSHILFE ZUR PROJEKTARBEIT	

1. EINLEITUNG

1.1 Zweck

Gestützt auf die Ziffer 2.2.1 Bst. a. der Prüfungsordnung über die Berufsprüfung für Automobil-Werkstattkoordinatorin / Automobil-Werkstattkoordinator vom 20. November 2014 wurde die Wegleitung von der Qualitätssicherungs-Kommission (QS-Kommission) erlassen.

Sie wird vom Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) zur Kenntnis gebracht.

Die Wegleitung wird periodisch von der QS-Kommission überprüft und nach Bedarf angepasst.

Die Wegleitung dient der umfassenden Information der Kandidierenden, indem sie, wo nötig, die Prüfungsordnung kommentiert und ergänzt. Sie richtet sich aber auch an die mit der Durchführung betrauten Institutionen und Gremien.

1.2 Prüfungsorganisation

Die QS-Kommission ist verantwortlich für die Erteilung des Fachausweises, die periodische Überprüfung der Abschlussprüfung und die Inhalte der Kompetenzbereiche sowie die Gleichwertigkeitsprüfung von Teilabschlüssen. Die QSK entscheidet über die Zulassung bei der geforderten Berufspraxis bei Gleichwertigkeitsprüfung.

Die Prüfungsleitung ist verantwortlich für die ordnungsgemässe Durchführung der Abschlussprüfung und leitet die Notensitzung. Überprüft periodisch während der Abschlussprüfung die Tätigkeiten der Prüfungsexpertinnen und -experten.

Die Prüfungsexpertinnen und -experten beurteilen die Leistungen der Kandidierenden gemäss den Vorgaben des Bewertungsschlüssels bei den einzelnen Prüfungsaufgaben.

Das Prüfungssekretariat des AGVS unterstützt die Durchführung und Organisation der Abschlussprüfungen. Unterstützt die QSK bei Sekretariatsarbeiten bei der Erstellung und Überarbeitung von den Kompetenzbereichen und Dokumenten. Die Kontaktadresse des Prüfungssekretariat sowie die Ansprechperson finden Sie unter www.agvs-upsa.ch.

2. INFORMATIONEN ZUM ERLANGEN DES FACHAUSWEISES

2.1 Administratives Vorgehen

Ausschreibung der Abschlussprüfung

Die Prüfung wird mindestens 5 Monate vor Beginn derselben auf der Internetseite und im Verbandsorgan publiziert und finden beim AGVS in Mobilcity, Wölflistrasse 5, 3006 Bern statt. Die entsprechenden Formulare zur Anmeldung finden Sie auf der Homepage.

Dem Anmeldeformular sind die entsprechenden Unterlagen beizulegen.

2.2 Prüfungsgebühren

Die Prüfungsgebühr schliesst folgende Leistungen ein:

- Zulassungs-/Nachweisüberprüfung, Administrative- und Organisationsarbeiten
- Abschlussprüfung

Die aktuelle Gebührenregelung kann beim Sekretariat bezogen werden.

3. Zulassungsbedingungen zur Abschlussprüfung

- a) das eidg. Fähigkeitszeugnis als Automobil-Mechatroniker/-in, Automechaniker/-in, Fahrzeug-Elektriker-Elektroniker/-in, Baumaschinenmechaniker/-in, Landmaschinenmechaniker/-in, Motorradmechaniker/-in oder einen gleichwertigen Ausweis besitzt und nach der Grundbildung mindestens 5 Praxisjahre nachweist;
 - b) das eidg. Fähigkeitszeugnis als Automobil-Fachmann/-frau, Automonteur/-in oder einen gleichwertigen Ausweis besitzt und nach der Grundbildung mindestens 6 Praxisjahre nachweist;
 - c) den eidg. Fachausweis als Automobildiagnostiker/-in besitzt und mindestens 5 Praxisjahre nach der Grundbildung nachweist;
- und
- d) über die notwendigen Abschlüsse der entsprechenden Kompetenzbereiche bzw. Gleichwertigkeitsbestätigungen verfügt;
 - e) den Berufsbildnerausweis besitzt;
 - f) die Fachbewilligung für den Umgang mit Kältemitteln besitzt

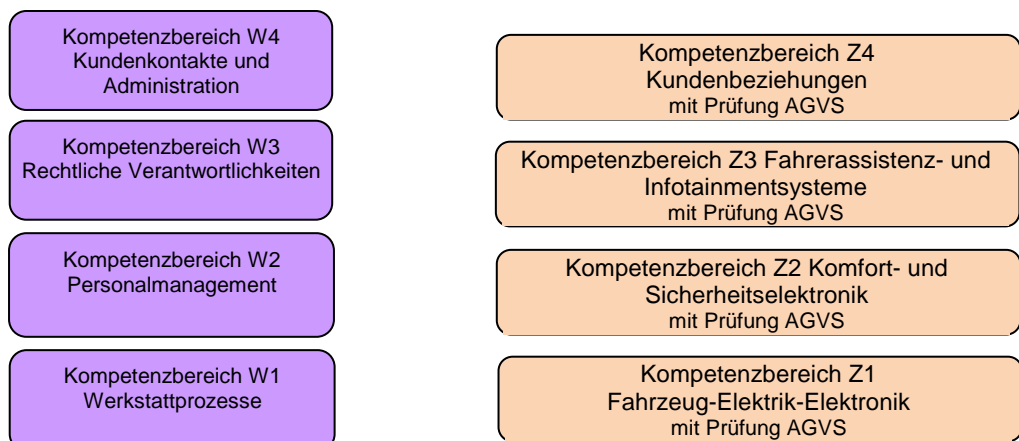
Automobildiagnostiker/-innen mit eidg. Fachausweis sind vom Nachweis der Ziffern d, e, f befreit.

Folgende Abschlüsse der Kompetenzbereiche müssen für die Zulassung zur Abschlussprüfung vorliegen:

- Fahrzeug-Elektrik-Elektronik
- Komfort- und Sicherheitselektronik
- Fahrerassistenz- und Infotainmentsysteme
- Kundenbeziehungen
- Werkstattprozesse
- Personalmanagement
- Rechtliche Verantwortlichkeiten
- Kundenkontakte und Administration

4. Beschreibungen der Kompetenzbereiche

4.1 Kompetenzbereichsübersicht



4.2 Qualifikationsprofil der Kompetenzbereiche

Qualifikationsprofil Automobil-Werkstattkoordinator/-in									
Übersicht der Handlungskompetenzen									
		Version 13.11.2013							
Handlungskompetenzbereiche	Handlungskompetenzen								
		1	2	3	4	5	6	7	8
A	Fahrzeug-Elektrik-Elektronik	Technische Zusammenhänge der Elektrotechnik-Grundlagen erörtern	Technische Zusammenhänge der Elektronikbauteile und –Grundschaltungen erörtern	Diagnosearbeiten an elektronischen Bauteilen und Grundschaltungen nach Herstellerangaben ausführen	Technische Zusammenhänge der Regelungs-, Steuerungs- und Digitaltechnik erörtern	Diagnosearbeiten an Sensoren, Aktoren und Digitaltechnik nach Herstellerangaben ausführen	Technische Zusammenhänge der elektrischen Teilsysteme erörtern	Diagnosearbeiten an elektrischen Teilsystemen nach Herstellerangaben ausführen	Wartungs- und Reparaturarbeiten an elektrischen Teilsystemen nach Herstellerangaben anordnen
B	Komfort- und Sicherheitselektronik	Technische Zusammenhänge an Komfortsystemen erörtern	Diagnosearbeiten an Komfortsystemen nach Herstellerangaben ausführen	Wartungs- und Reparaturarbeiten an Komfortsystemen nach Herstellerangaben anordnen	Technische Zusammenhänge der Sicherheits- und Komfortsysteme erörtern	Diagnosearbeiten an Sicherheits- und Komfortsystemen nach Herstellerangaben ausführen	Wartungs- und Reparaturarbeiten an Sicherheits- und Komfortsystemen nach Herstellerangaben anordnen		
C	Fahrerassistenz- und Infotainmentsysteme	Technische Zusammenhänge von Fahrerassistenzsystemen erörtern	Diagnosearbeiten an Fahrerassistenzsystemen nach Herstellerangaben ausführen	Wartungs- und Reparaturarbeiten an Fahrerassistenzsystemen nach Herstellerangaben anordnen	Technische Zusammenhänge von Infotainment- Systemen erörtern	Diagnosearbeiten an Infotainment- Systemen nach Herstellerangaben ausführen	Wartungs- und Reparaturarbeiten an Infotainment- Systemen nach Herstellerangaben anordnen		
D	Kundenbeziehungen	Schadenkalkulationen für Servicearbeiten und mechanische Reparaturen erstellen	Kostenvorschläge dem Kunden erklären	Gespräche mit Kunden zu betriebswirtschaftlichen Überlegungen führen	Kundenbeanstandungen zu technischen Symptomen eingrenzen	Anfragen und mündliche Reklamationen von Kunden behandeln			
E	Werkstattprozesse	Werkstattprojekte und - Prozesse leiten	Qualität, Arbeitssicherheit und Umweltbewusstsein sicherstellen	Informationen auswählen und weitergeben	Aufbauorganisation des Betriebs durchsetzen	Wirtschaftlichkeit im Betrieb sicherstellen			
F	Personalmanagement	Werkstattpersonal rekrutieren	Gespräche mit Mitarbeitenden führen und Qualifizieren	Mitarbeiter motivieren, führen und fördern	Werkstattpersonal als Team führen	Selbstführungsstrategien anwenden			
G	Kundenkontakte und Administration	Kunden beraten und Dienstleistungen anbieten	Kunden nachbetreuen und Massnahmen ableiten	Versicherungs- und Garantiefälle behandeln	Ökologische Grundsätze verdeutlichen	Geschäftskorrespondenz verfassen	Projekte dokumentieren und präsentieren		

4.3 Hinweis zu den Ausbildungsstätten

Die aktuelle Liste der Ausbildungsstätten finden sie unter www.agvs-upsa.ch

5. Kompetenzbereichs-Prüfungen Automobil-Werkstattkoordinator

5.1 Zulassungsbedingungen zu den Kompetenzbereichs-Prüfungen (Z1 – Z4)

- a) das eidg. Fähigkeitszeugnis als Automobil-Mechatroniker/-in, Automechaniker/-in, Fahrzeug-Elektriker-Elektroniker/-in, Baumaschinenmechaniker/-in, Landmaschinenmechaniker/-in, Motorradmechaniker/-in oder einen gleichwertigen Ausweis besitzt;
- b) das eidg. Fähigkeitszeugnis als Automobil-Fachmann/-frau, Automonteur/-in oder einen gleichwertigen Ausweis besitzt.

5.2 Kompetenzbereichs-Prüfungen (Z1 – Z4) durch den AGVS

Zweck der Prüfung

Mit der Kompetenzbereichsprüfung soll nachgewiesen werden, dass die Prüfungsteilnehmenden über die nötigen Ressourcen und Kompetenzen verfügen, welche im entsprechenden Bereich erforderlich sind. Der Inhalt von Kompetenzbereichsprüfungen orientiert sich an der Berufstätigkeit und an den Ausbildungsinhalten (Leistungsziele und Hinweise) des Lehrplans.

Durchführung der Kompetenzbereichs-Prüfungen

Eine Prüfung wird durchgeführt, wenn nach der Ausschreibung mindestens 12 Kandidierende die Zulassungsbedingungen erfüllen.

Prüfungsträger

Prüfungsträger ist die QSK des AGVS.

Zulassung

Zu den Kompetenzbereichsprüfungen ist zugelassen, wer einen anerkannten Berufsabschluss gemäss Prüfungsordnung mit EFZ, oder eine gleichwertige Voraussetzung mitbringt.

Öffentlichkeit und Aufsicht

Die Prüfung steht unter der Aufsicht der QSK des AGVS. Sie ist nicht öffentlich. Mindestens zwei Experten beurteilen die Prüfungsarbeiten und legen gemeinsam die Note fest.

Ausschreibung

Die jeweiligen Kompetenzbereichsprüfungen werden durch den AGVS mindestens vier Monate vor ihrer Durchführung ausgeschrieben. Die Ausschreibung enthält: Ort, Daten, Gebühr, Anmeldestelle, Anmeldefrist, Programm.

Anmeldestelle, Anmeldefrist, Programm.

Hilfsmittel

Für jeden Kompetenzbereich werden dem Kandidaten die nötigen Hilfsmittel bekanntgegeben.

Kosten

Die Kosten werden vom Prüfungsträger festgelegt festgelegte und muss vor der Prüfung fristgerecht einbezahlt sein.

Gleichwertigkeit anderer Abschlüsse

Die QSK entscheidet über die Anerkennung bzw. Anrechnung anderer Abschlüsse und Leistungen

Organisation und Durchführung

Die Prüfungsteilnehmenden weisen sich vor Ort, mit einem amtlichen Ausweis, aus.

Kompetenzbereichs-Prüfungen (Z1 – Z4)	Prüfungsform / Prüfungszeit		
	schriftlich	mündlich	praktisch
Z1 Fahrzeug-Elektrik-Elektronik (Z1)	45 Min	45 Min	180 Min
Z2 Komfort- und Sicherheitselektronik (Z2)	45 Min	30 Min	120 Min
Z3 Fahrerassistenz- und Infotainmentsysteme	45 Min	30 Min	120 Min
Z4 Kundenbeziehungen Kostenvoranschlag (mit Kalkulationsprogramm)	20 Min	60 Min	25 Min
TOTAL	155 Min	165 Min	445 Min

Bewertung

Die Leistungen werden mit Punkten bewertet und am Schluss auf 1/10 Note gerundet.

Bedingungen zum Bestehen der Kompetenzbereichsprüfung (Z1 – Z4)

Die Kompetenzbereichsprüfung ist bestanden, wenn mindestens 60% der maximal möglichen Punktzahl bzw. die Note 4.0 in den Berufskennnissen und den praktischen Arbeiten, sowie die Schlussnote 4.0 erreicht wird. Beim Nichtbestehen muss die gesamte Prüfung des entsprechenden Kompetenzbereichs wiederholt werden.

Kompetenznachweise

Für die bestandene Kompetenzbereichsprüfung wird ein **Testat** ausgestellt.

5.3 Gültigkeitsdauer

Innerhalb von fünf Jahren, ab Ausstellung des ersten Testats, müssen alle Kompetenzbereichsprüfungen erfolgreich abgeschlossen sein.

5.4 Wiederholung

Jede Kompetenzbereichsprüfung kann frühestens nach 6 Monaten wiederholt werden. Die Prüfungen können maximal zweimal wiederholt werden.

5.5 Beschwerde

Eine Beschwerde muss innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Prüfungsentscheides, schriftlich begründet an die QSK, eingereicht werden.

Der Eingang der Beschwerde wird bestätigt. Der Kostenvorschuss für die Verfahrenskosten von Fr. 500.- muss innerhalb von 14 Tagen überwiesen sein. Dieser wird zurückerstattet, wenn die Beschwerde gutgeheissen wird.

Wird die Beschwerde im Verlaufe des Verfahrens zurückgezogen, so wird der einbezahlte Kostenvorschuss, abzüglich Fr. 100.- Bearbeitungsgebühr, zurückerstattet.

Endet das Verfahren mit einem abweisenden Entscheid werden die effektiven Kosten mit dem Kostenvorschuss verrechnet.

Akteneinsichtsrecht

Die Prüfungsleitung gewährt die Akteneinsicht bei einer nicht bestandenen Prüfung.

6. Abschlussprüfung

6.1 Organisation und Durchführung

Organisation und Durchführung

Die Prüfungsteilnehmenden weisen sich vor Ort, mit einem amtlichen Ausweis, aus.

Projektarbeit

Die Erstellung der Projektarbeit sowie der Terminplan sind im Anhang geregelt.

Prüfungsteile

Siehe Prüfungsordnung Ziffer 5.1.1

Die Handlungskompetenzen der einzelnen Prüfungsteile sind in den Fichen festgehalten (Anhang zur Wegleitung)

6.2 Beurteilungskriterien / Leistungskriterien

Im Folgenden werden die einzelnen Prüfungsteile beschrieben und die Bewertung aufgezeigt. Grundsätzlich richten sich die Experten bei der Aufgabenstellung nach den Anforderungen der Berufspraxis. Die Prüfungsaufgaben und -fragen richten sich in erster Linie nach den Handlungskompetenzen und auf konkrete, praxisbezogene Situationen. Die Leistungskriterien sind in den Fichen im Anhang zur Wegleitung festgehalten.

Projektarbeit

Beschreibung Der/die Kandidat/-in sind in der Lage über einem Kompetenzbereich ein Projekt schriftlich zu bearbeiten und an der Prüfung mündlich vorzutragen.

Bewertung Zu den beruflichen Kompetenzen zählt die Fähigkeit, Probleme vernetzt zu erkennen und zu lösen. Begründungs- und Argumentationsfähigkeit, Fachkenntnisse und Kreativität werden bewertet. Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen werden geprüft und bewertet.

Mindestens zwei Expertinnen oder zwei Experten beurteilen vorgängig die schriftliche Projektarbeit und nehmen die mündlichen Prüfungen ab. Erstellen Notizen zum Prüfungsgespräch sowie zum Prüfungsablauf, beurteilen die Leistungen und legen gemeinsam die Note fest.

Rollenspiel (mündlich)

Beschreibung Dieser Prüfungsteil beinhaltet Rollenspiele zu verschiedenen Situationen im typischen Führungsalltag einer Werkstatt gehören.

Bewertung Zu den beruflichen Kompetenzen zählt die Fähigkeit, Probleme vernetzt zu erkennen und zu lösen. Begründungs- und Argumentationsfähigkeit, Fachkenntnisse und Kreativität werden bewertet. Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen werden geprüft und bewertet.

Mindestens zwei Expertinnen oder zwei Experten nehmen die mündlichen Prüfungen ab, erstellen Notizen zum Prüfungsgespräch sowie zum Prüfungsablauf, beurteilen die Leistungen und legen gemeinsam die Note fest.

Prüfungen (schriftlich)

Beschreibung Dieser Prüfungsteil beinhaltet vernetzte schriftliche Fragen in den einzelnen Prüfungsteilen.

Bewertung Zu den beruflichen Kompetenzen zählt auch die Beantwortung von schriftlichen Fragen in den einzelnen Kompetenzbereichen.

Mindestens zwei Expertinnen oder zwei Experten nehmen die mündlichen Prüfungen ab, erstellen Notizen zum Prüfungsgespräch sowie zum Prüfungsablauf, beurteilen die Leistungen und legen gemeinsam die Note fest.

6.3 Notenwerte

Die Leistungen werden mit Noten von 6 bis 1 bewertet. Die Note 4.0 und höhere bezeichnen genügende Leistungen. Andere als halbe Zwischennoten sind nicht zulässig.

6.4 Beschwerde ans SBFI

Auf der Internetseite des SBFI befinden sich mit die Merkblätter zum "Beschwerdeverfahren" und zur "Akteneinsicht".

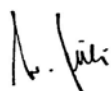
<http://www.sbf.admin.ch/berufsbildung/01472/01474/index.html?lang=de>

7. Schlussbestimmungen

Inkrafttreten und Gültigkeit

Die vorliegende Wegleitung tritt am 20. November in Kraft
Diese Wegleitung basiert auf der gültigen Prüfungsordnung.

Werner Bieli



Präsident der QS-Kommission

Arnold Schöpfer



Sekretär der QS-Kommission

Anhang

Handlungskompetenzbereiche (Fichen)

Automobil-Werkstattkoordinator/-in mit eidg. Fachausweis

Inhaltsverzeichnis			Seite
1.	Fiche A	Fahrzeug-Elektrik-Elektronik	3
2.	Fiche B	Komfort- und Sicherheitselektronik	5
3.	Fiche C	Fahrerassistenz- und Infotainmentsysteme	7
4.	Fiche D	Kundenbeziehungen	9
5.	Fiche E	Fahrwerk	11
6.	Fiche F	Motor	13
7.	Fiche G	Kraftübertragung	15

Fiche A

A	Fahrzeug-Elektrik-Elektronik
----------	-------------------------------------

Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Die systematische Diagnose von Fahrzeugstörungen an Systemen im Allgemeinen und an der Fahrzeugelektrik –Elektronik im Besonderen gehört zu den Kernaufgaben der/die Automobil-Werkstattkoordinator/in.

Diagnosearbeiten erfolgen meistens in der Werkstatt. Aufgrund der geschilderten Beanstandungen der Kundschaft eruiert der/die Automobildiagnostiker das fehlerhafte System. Findet sich die Ursache im Bereich der Elektrik –Elektronik sind meistens folgenden Teilsysteme betroffen: Akkumulator, Starter, Ladeanlage, Start- Stop- System, Gleich- und Wechselstrommotoren oder Sensoren, Aktoren sowie die Signalübertragung der Digitaltechnik.

Im Idealfall erfolgt die Diagnose mit Hilfe eines Kundengesprächs bei dem die Symptome eingegrenzt, technische Zusammenhänge erörtert und beim Kunden/ bei der Kundin nachgefragt werden kann.

Im Fall einer Panne auswärts findet eine Bestandesaufnahme und Erstdiagnose statt. Er/ sie ist an Ort und Stelle bemüht, -wenn möglich mit provisorischer Reparatur - einen optimalen Kundenservice zu bieten.

Messungen mit verschiedensten elektrischen und elektronischen Geräten liefern die Grundlagen zur Diagnose. Die Angaben des Fahrzeugherstellers in Form von Fehlersuchplänen, Checklisten, Schemas und Prinzipdarstellungen unterstützen und ermöglichen das Arbeiten. Massnahmen zur Verhütung von Elektrounfällen finden hohe Beachtung.

Neben der Diagnose an der Fahrzeug-Elektrik –Elektronik stehen im Garagenbetrieb auch entsprechende Wartungs- und Reparaturarbeiten an. Der/die Automobil-Werkstattkoordinator/in leitet diese Arbeiten weiter, ordnet Handlungen an und überprüft das Ergebnis. Dazu setzt er/sie die vertiefte Fachkompetenz und langjährige Erfahrung ein.

Kontext

Für Kunden, internes Werkstattpersonal und Lernende ist der/die Automobil-Werkstattkoordinator/in die zentrale Ansprechperson für Fragen der Automobiltechnik, der Diagnose-, Reparatur- und Wartungsarbeiten. Er/Sie versteht es, technische Zusammenhänge zu erörtern und komplexe Abläufe transparent zu machen. Solide Grundlagen und gefestigte Kenntnisse, Fertigkeiten und Haltungen geben die nötige Sicherheit und unterstützen wirtschaftliche und ökologisch sinnvolle Lösungen.

Anspruchsvolle Kundenbeanstandungen von technischen Symptomen und teure Reparaturarbeiten können eine grosse Herausforderung darstellen, die nicht nur technisches Know-how, sondern auch Kreativität und Improvisationsvermögen verlangen. Aufgrund der Erfahrungen kann der/die Automobil-Werkstattkoordinator/in bei komplexen Situationen das Werkstattpersonal unterstützen.

Die ständige technologische Weiterentwicklung der Fahrzeugsysteme, der Diagnoseeinrichtungen und der markenspezifischen Eigenschaften verlangen eine kontinuierliche Weiterbildung. Den Schulungsangeboten der Hersteller/Importeure kommt daher eine wichtige Bedeutung zu.

Alternative Antriebstechnologien sind ein zukünftiges Handlungsfeld. Seit einigen Jahren steigt der Anteil von Personenwagen mit Hybridantrieb. Auch Elektroantriebe und Fahrzeuge mit alternativen Antrieben gewinnen an Bedeutung.

Das Gespräch mit dem Kunden, vor Ort, in der Garage oder am Telefon, ist ein wichtiger Bestandteil der Diagnose. Es bildet die Grundlage zum Abwickeln von Anfragen, Reklamationen und zum Erörtern des Kostenvoranschlags. Je nach Betriebsstruktur übernimmt der/die Automobildiagnostiker Aufgaben des Kundendienstes bzw. besteht eine direkte Zusammenarbeit mit diesem Bereich.

Daher steht der hier beschriebene Handlungskompetenzbereich in direktem Zusammenhang mit dem Bereich D „Kundenbeziehungen“. Diagnose- und Reparaturarbeiten hängen häufig eng zusammen. Der/die Automobil-Werkstattkoordinator/in überwacht und leitet diese Prozesse.

Berufliche Handlungskompetenzen	Nähere thematische Bestimmungen / Inhalte	Leistungskriterien												
A1: Technische Zusammenhänge der Elektrotechnik- Grundlagen erörtern	Elektrische Grundgrössen, Arbeit und Leistung, Spannungsteiler, Widerstände, Brückenschaltung, Magnetismus, Induktion, Wechselspannung und -Strom	<p>Der/ Die Automobil-Werkstattkoordinator/in ist fähig im Bereich der Fahrzeug-Elektrik-Elektronik ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • mit strukturierter Fragetechnik und gezieltem Nachfragen beim Kunden die Beanstandung bzw. das Problem am Fahrzeug zu eruieren (K6) • ein technisches Problem einzugrenzen (K4) • komplexe Sachverhalte zu visualisieren, zu erörtern und an Lernende weiterzugeben (K3) • bei unkonventionellen technischen Problemen zu improvisieren (K5) • die Hilfsmittel und Werkzeuge situationsgerecht einzusetzen (K3) • kleine Tipps und Tricks für unkonventionelle Probleme anzuwenden (K3) • strukturiert bei der Diagnose vorzugehen (K6) • Diagnoseresultate richtig zu interpretieren und Fehler zu lokalisieren (K6) • Herstellervorgaben und weitere Unterlagen situationsgerecht beizuziehen (K5) • Sicherheitsbestimmungen anzuwenden (K3) • die Diagnoseschritte zu dokumentieren (K3) • Kenntnisse, Fertigkeiten und Haltungen für Diagnosearbeiten anzuwenden und weiterzugeben (K5) • Diagnoseresultate in einen Wartungs- oder Reparaturauftrag an die Werkstatt weiterzuleiten (K5) • die Einflüsse der Reparaturarbeiten auf die Systemvernetzung zu berücksichtigen (K6) <p>Taxonomie der Leistungskriterien:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">Kennen = K1</td> <td style="width: 33%;">Verstehen = K2</td> <td style="width: 33%;">Anwenden = K3</td> </tr> <tr> <td>Analysieren = K4</td> <td>Produzieren / Synthese = K5</td> <td>Beurteilen = K6</td> </tr> </table>	Kennen = K1	Verstehen = K2	Anwenden = K3	Analysieren = K4	Produzieren / Synthese = K5	Beurteilen = K6						
Kennen = K1	Verstehen = K2		Anwenden = K3											
Analysieren = K4	Produzieren / Synthese = K5		Beurteilen = K6											
A2: Technische Zusammenhänge der elektronischen Bauteile und Grundsaltungen erörtern	Widerstände, Kondensatoren, Dioden, Transistoren und deren Grundsaltungen, spannungsstabilisierende Bauteile, optoelektronische Bauteile													
A3: Diagnosearbeiten an elektronischen Bauteile und Grundsaltungen nach Herstellerangaben ausführen	Dioden, Kondensatoren, Gleichrichterschaltungen, Transistoren und deren Grundsaltungen, spannungsstabilisierende und optoelektronische Bauteile													
A4: Technische Zusammenhänge der Regelungs-, Steuerungs- und Digitaltechnik erörtern	Aufbau und Wirkungsweise, Sensoren und Aktoren, Digital-technik Grundlagen, Codierungen, Mikrocomputer in Steuergeräten, Digitaltechnik Anwendungen													
A5: Diagnosearbeiten an Sensoren, Aktoren und an der Digitaltechnik nach Herstellerangaben ausführen	Resistive, kapazitive und magnetische Sensoren, pulsweitenmodulierte Aktoren, Schrittmotoren, logische Zustände und Verknüpfungen													
A6: Technische Zusammenhänge der elektrischen Teilsysteme erörtern	Spannungserzeuger und Akkumulatoren, Wechselstrommotoren, Starter, Ladeanlage, Generatoren, Arbeitssicherheit, Messtechnik, Messgeräte													
A7: Diagnosearbeit an elektrischen Teilsystemen nach Herstellerangaben ausführen	Akkumulatoren, Starter-, Ladeanlagen, Start-Stop-Systeme, Fehlersuchpläne, Checklisten, Schemas, Prinzipdarstellungen, Messarbeiten mit versch. Messgeräten													
A8: Wartungs- und Reparaturarbeiten an elektrischen Teilsystemen nach Herstellerangaben anordnen	Systeme wie bei A7													
<p>Methodische, persönliche und soziale Kompetenzen:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">Arbeitstechnik</td> <td style="width: 50%;">Eigenverantwortliches Handeln</td> </tr> <tr> <td>Problemlösen</td> <td>Kommunikationsfähigkeit</td> </tr> <tr> <td>Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln</td> <td>Konfliktfähigkeit</td> </tr> <tr> <td>Qualitätsorientiertes Denken und Handeln</td> <td>Umgangsformen</td> </tr> <tr> <td>Informations- und Kommunikationsstrategien</td> <td>Belastbarkeit</td> </tr> <tr> <td>Kreativitätstechniken</td> <td>Kundenorientiertes Verhalten</td> </tr> </table>		Arbeitstechnik	Eigenverantwortliches Handeln	Problemlösen	Kommunikationsfähigkeit	Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln	Konfliktfähigkeit	Qualitätsorientiertes Denken und Handeln	Umgangsformen	Informations- und Kommunikationsstrategien	Belastbarkeit	Kreativitätstechniken	Kundenorientiertes Verhalten	
Arbeitstechnik	Eigenverantwortliches Handeln													
Problemlösen	Kommunikationsfähigkeit													
Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln	Konfliktfähigkeit													
Qualitätsorientiertes Denken und Handeln	Umgangsformen													
Informations- und Kommunikationsstrategien	Belastbarkeit													
Kreativitätstechniken	Kundenorientiertes Verhalten													

Fiche B

B Komfort- und Sicherheitselektronik

Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Die systematische Diagnose von Fahrzeugstörungen an Systemen im Allgemeinen und an der Komfort- und Sicherheitselektronik im Besonderen gehört zu den Kernaufgaben der/die Automobil-Werkstattkoordinator/in.

Diagnosearbeiten erfolgen meistens in der Werkstatt. Aufgrund der geschilderten Beanstandungen der Kundschaft eruiert der/die Automobil-Werkstattkoordinator/in das fehlerhafte System. Findet sich die Ursache im Bereich der Komfort- und Sicherheitselektronik sind meistens folgenden Teilsysteme betroffen: Heizungs- und Klimatisierungsautomatik Zentralverriegelungen, Zugangs- und Fahrberechtigungssysteme, Diebstahlwarnanlagen, Fahrkomfortsysteme, Wisch-Waschanlagen, Insassenschutzsysteme, Lichtsysteme.

Im Idealfall erfolgt die Diagnose mit Hilfe eines Kundengesprächs bei dem die Symptome eingegrenzt, technische Zusammenhänge erörtert und beim Kunden/ bei der Kundin nachgefragt werden kann.

Im Fall einer Panne auswärts findet eine Bestandesaufnahme und Erstdiagnose statt. Er/ sie ist an Ort und Stelle bemüht, -wenn möglich mit provisorischer Reparatur - einen optimalen Kundenservice zu bieten.

Messungen mit verschiedensten elektrischen und elektronischen Geräten liefern die Grundlagen zur Diagnose. Die Angaben des Fahrzeugherstellers in Form von Fehlersuchplänen, Checklisten, Schemas und Prinzipdarstellungen unterstützen und ermöglichen das Arbeiten.

Neben der Diagnose an der Komfort- und Sicherheitselektronik stehen im Garagenbetrieb auch entsprechende Wartungs- und Reparaturarbeiten an. Der/die Automobil-Werkstattkoordinator/in leitet diese Arbeiten weiter, ordnet Handlungen an und überprüft das Ergebnis. Dazu setzt er/sie die vertiefte Fachkompetenz und langjährige Erfahrung ein.

Kontext

Für Kunden, internes Werkstattpersonal und Lernende ist der/die Automobil-Werkstattkoordinator/in die zentrale Ansprechperson für Fragen der Automobiltechnik, der Diagnose-, Reparatur- und Wartungsarbeiten. Er/Sie versteht es, technische Zusammenhänge zu erörtern und komplexe Abläufe transparent zu machen. Solide Grundlagen und gefestigte Kenntnisse, Fertigkeiten und Haltungen geben die nötige Sicherheit und unterstützen wirtschaftliche und ökologisch sinnvolle Lösungen.

Anspruchsvolle Kundenbeanstandungen von technischen Symptomen und teure Reparaturarbeiten können eine grosse Herausforderung darstellen, die nicht nur technisches Know-how, sondern auch Kreativität und Improvisationsvermögen verlangen. Aufgrund der Erfahrungen kann der/die Automobil-Werkstattkoordinator/in bei komplexen Situationen das Werkstattpersonal unterstützen.

Die ständige technologische Weiterentwicklung der Komfort- und Sicherheitselektronik, der Diagnoseeinrichtungen und der markenspezifischen Eigenschaften verlangen eine kontinuierliche Weiterbildung. Den Schulungsangeboten der Hersteller/Importeure kommt daher eine wichtige Bedeutung zu.

Die konsequente Weiterentwicklung der Zugangs- und Fahrberechtigungssysteme, sowie der Insassenschutz- und Lichtsysteme sind eine kontinuierliche Herausforderung und bestimmen auch das zukünftige Handlungsfeld. Seit einigen Jahren steigt der Komplexitätsgrad in diesen Bereichen. Der Anteil von Personenwagen mit hochkomplexen Insassenschutz- und Lichtsystemen gewinnt an Bedeutung.

Das Gespräch mit dem Kunden, vor Ort, in der Garage oder am Telefon, ist ein wichtiger Bestandteil der Diagnose. Es bildet die Grundlage zum Abwickeln von Anfragen, Reklamationen und zum Erörtern des Kostenvorschlags. Je nach Betriebsstruktur übernimmt der/die Automobilbildagnostiker/in Aufgaben des Kundendienstes bzw. besteht eine direkte Zusammenarbeit mit diesem Bereich.

Daher steht der hier beschriebene Handlungskompetenzbereich in direktem Zusammenhang mit dem Bereich D „Kundenbeziehungen“. Diagnose- und Reparaturarbeiten hängen häufig eng zusammen. Der/die Automobil-Werkstattkoordinator/in überwacht und leitet diese Prozesse.

Berufliche Handlungskompetenzen	Nähere thematische Bestimmungen / Inhalte	Leistungskriterien		
B1: Technische Zusammenhänge der Heizung und Klimaanlage erörtern	Aufbau u. Wirkungsweise der Heizungs- und Klimatisierungsautomatik	<p>Der/ Die Automobil-Werkstattkoordinator/in ist fähig im Bereich der Komfort- und Sicherheitselektronik ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • mit strukturierter Fragetechnik und gezieltem Nachfragen beim Kunden die Beanstandung bzw. das Problem am Fahrzeug zu eruieren (K6) • ein technisches Problem einzugrenzen (K4) • komplexe Sachverhalte zu visualisieren, zu erörtern und an Lernende weiterzugeben (K3) • bei unkonventionellen technischen Problemen zu improvisieren (K5) • die Hilfsmittel und Werkzeuge situationsgerecht einzusetzen (K3) • kleine Tipps und Tricks für unkonventionelle Probleme anzuwenden (K3) • strukturiert bei der Diagnose vorzugehen (K6) • Diagnoseresultate richtig zu interpretieren und Fehler zu lokalisieren (K6) • Herstellervorgaben, Standards des AutoEnergieChecks und weitere Unterlagen situationsgerecht beizuziehen (K5) • Sicherheitsbestimmungen anzuwenden (K3) • die Diagnoseschritte zu dokumentieren (K3) • Kenntnisse, Fertigkeiten und Haltungen für Diagnosearbeiten anzuwenden und weiterzugeben (K5) • Diagnoseresultate in einen Wartungs- oder Reparaturauftrag an die Werkstatt weiterzuleiten (K5) • die Einflüsse der Reparaturarbeiten auf die Systemvernetzung zu berücksichtigen (K6) <p>Taxonomie der Leistungskriterien:</p> <p>Kennen = K1 Analysieren = K4 Verstehen = K2 Produzieren / Synthese = K5 Anwenden = K3 Beurteilen = K6</p>		
B2: Diagnosearbeiten an der Heizung und Klimaanlage nach Herstellerangaben ausführen	Systeme wie bei B1			
B3: Wartungs- und Reparaturarbeiten an der Heizung und Klimaanlage nach Herstellerangaben und gemäss den Standards des AutoEnergieChecks anordnen	Systeme wie bei B1			
B4: Technische Zusammenhänge der Sicherheits- und Komfortsysteme erörtern	Zentralverriegelungen, Zugangs- und Fahrberechtigungs-systeme, Diebstahlwarnanlagen, Fahrkomfortsysteme, Wisch-Waschanlagen, Insassenschutzsysteme, Licht-systeme			
B5: Diagnosearbeiten an Sicherheits- und Komfortsystemen nach Herstellerangaben ausführen	Systeme wie bei B5			
B6: Wartungs- und Reparaturarbeiten an Sicherheits- und Komfortsystemen nach Herstellerangaben anordnen	Systeme wie bei B5			
<p>Methodische, persönliche und soziale Kompetenzen:</p> <table border="0"> <tr> <td data-bbox="165 1007 613 1166"> Arbeitstechnik Problemlösen Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln Qualitätsorientiertes Denken und Handeln Informations- und Kommunikationsstrategien Kreativitätstechniken </td> <td data-bbox="714 1007 987 1166"> Eigenverantwortliches Handeln Kommunikationsfähigkeit Konfliktfähigkeit Umgangsformen Belastbarkeit Kundenorientiertes Verhalten </td> </tr> </table>		Arbeitstechnik Problemlösen Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln Qualitätsorientiertes Denken und Handeln Informations- und Kommunikationsstrategien Kreativitätstechniken	Eigenverantwortliches Handeln Kommunikationsfähigkeit Konfliktfähigkeit Umgangsformen Belastbarkeit Kundenorientiertes Verhalten	
Arbeitstechnik Problemlösen Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln Qualitätsorientiertes Denken und Handeln Informations- und Kommunikationsstrategien Kreativitätstechniken	Eigenverantwortliches Handeln Kommunikationsfähigkeit Konfliktfähigkeit Umgangsformen Belastbarkeit Kundenorientiertes Verhalten			

Fiche C

C	Fahrassistenz- und Infotainmentsysteme
----------	---

Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Die systematische Diagnose von Fahrzeugstörungen an Systemen im Allgemeinen und an den Fahrassistenz- und Infotainmentsystemen im Besonderen gehört zu den Kernaufgaben der/die Automobil-Werkstattkoordinator/in.

Diagnosearbeiten erfolgen meistens in der Werkstatt. Aufgrund der geschilderten Beanstandungen der Kundschaft eruiert der/die Automobil-Werkstattkoordinator/in das fehlerhafte System. Findet sich die Ursache im hier beschriebenen Bereich, sind meistens folgenden Teilsysteme betroffen:

Fahrassistenzsysteme: Geschwindigkeitsregelung, Adaptive Fahrgeschwindigkeitsregelung (Adaptive Cruise Control ACC), Einparkhilfe, Parkassistent, Spurwechselassistent, Spurhalteassistent, Fahrerinformations-Systeme.

Infotainmentsysteme: Betriebs- und Fahrdatenanzeige, Navigationssysteme, Multimediastysteme.

Im Idealfall erfolgt die Diagnose mit Hilfe eines Kundengesprächs bei dem die Symptome eingegrenzt, technische Zusammenhänge erörtert und beim Kunden/ bei der Kundin nachgefragt werden kann.

Im Fall einer Panne auswärts findet eine Bestandesaufnahme und Erstdiagnose statt. Er/ sie ist an Ort und Stelle bemüht, -wenn möglich mit provisorischer Reparatur - einen optimalen Kundenservice zu bieten.

Messungen mit verschiedensten elektrischen und elektronischen Geräten liefern die Grundlagen zur Diagnose. Die Angaben des Fahrzeugherstellers in Form von Fehlersuchplänen, Checklisten, Schemas und Prinzipdarstellungen unterstützen und ermöglichen das Arbeiten.

Neben der Diagnose von Fahrassistenz- und Infotainmentsystemen stehen im Garagenbetrieb auch entsprechende Wartungs- und Reparaturarbeiten an. Der/die Automobil-Werkstattkoordinator/in leitet diese Arbeiten weiter, ordnet Handlungen an und überprüft das Ergebnis. Dazu setzt er/sie die vertiefte Fachkompetenz und langjährige Erfahrung ein.

Kontext

Für Kunden, internes Werkstattpersonal und Lernende ist der/die Automobil-Werkstattkoordinator/in die zentrale Ansprechperson für Fragen der Automobiltechnik, der Diagnose-, Reparatur- und Wartungsarbeiten. Er/Sie versteht es, technische Zusammenhänge von Fahrassistenz- und Infotainmentsystemen zu erörtern und komplexe Abläufe transparent zu machen. Solide Grundlagen und gefestigte Kenntnisse, Fertigkeiten und Haltungen geben die nötige Sicherheit und unterstützen wirtschaftliche und ökologisch sinnvolle Lösungen.

Anspruchsvolle Kundenbeanstandungen von technischen Symptomen und teure Reparaturarbeiten können eine grosse Herausforderung darstellen, die nicht nur technisches Know-how, sondern auch Kreativität und Improvisationsvermögen verlangen. Aufgrund der Erfahrungen kann der/die Automobil-Werkstattkoordinator/in bei komplexen Situationen das Werkstattpersonal unterstützen.

Die ständige technologische Weiterentwicklung der Komfort- und Sicherheitselektronik, der Diagnoseeinrichtungen und der markenspezifischen Eigenschaften verlangen eine kontinuierliche Weiterbildung. Den Schulungsangeboten der Hersteller/Importeure kommt daher eine wichtige Bedeutung zu.

Die konsequente Weiterentwicklung der Fahrassistenz- und Infotainmentsysteme, sind eine kontinuierliche Herausforderung und bestimmen auch das zukünftige Handlungsfeld. Seit einigen Jahren steigt der Komplexitätsgrad in diesen Bereichen. Der Anteil von Personenwagen mit hochautomatisierten Geschwindigkeitregelsystemen, Park-, Spurwechsel- und Spurhaltesystemen gewinnt an Bedeutung.

Auch die Anwendung aktuellster Navigations- und Multimediastysteme im Fahrzeug ist Stand der Technik. Radio-, Audio-, Mobilfunk-, Bluetooth-, WLAN- und WIMAX- Systeme müssen im Fahrzeug ebenso zuverlässig funktionieren wie bei stationären Anlagen im privaten und geschäftlichen Bereich.

Das Gespräch mit dem Kunden, vor Ort, in der Garage oder am Telefon, ist ein wichtiger Bestandteil der Diagnose. Es bildet die Grundlage zum Abwickeln von Anfragen, Reklamationen und zum Erörtern des Kostenvoranschlags. Je nach Betriebsstruktur übernimmt der/die Automobildiagnostiker/in Aufgaben des Kundendienstes bzw. besteht eine direkte Zusammenarbeit mit diesem Bereich.

Daher steht der hier beschriebene Handlungskompetenzbereich in direktem Zusammenhang mit dem Bereich D „Kundenbeziehungen“. Diagnose- und Reparaturarbeiten hängen häufig eng zusammen. Der/die Automobil-Werkstattkoordinator/in überwacht und leitet diese Prozesse.

Berufliche Handlungskompetenzen	Nähere thematische Bestimmungen / Inhalte	Leistungskriterien								
C1: Technische Zusammenhänge von Fahrassistenzsystemen erörtern	Aufbau und Wirkungsweise: Geschwindigkeitsregelung, Adaptive Fahrgeschwindigkeitsregelung (Adaptive Cruise Control ACC), Einparkhilfe, Parkassistent, Spurwechselassistent, Spurhalteassistent, Fahrerinformations-Systeme	Der/ Die Automobil-Werkstattkoordinator/in ist fähig im Bereich der Fahrassistenz- und Infotainmentsysteme ...								
C2: Diagnosearbeiten an Fahrassistenzsystemen nach Herstellerangaben ausführen	Systeme wie bei C1	<ul style="list-style-type: none"> • mit strukturierter Fragetechnik und gezieltem Nachfragen beim Kunden die Beanstandung bzw. das Problem am Fahrzeug zu eruieren (K6) • ein technisches Problem einzugrenzen (K4) • komplexe Sachverhalte zu visualisieren, zu erörtern und an Lernende weiterzugeben (K3) • bei unkonventionellen technischen Problemen zu improvisieren (K5) • die Hilfsmittel und Werkzeuge situationsgerecht einzusetzen (K3) • kleine Tipps und Tricks für unkonventionelle Probleme anzuwenden (K3) • strukturiert bei der Diagnose vorzugehen (K6) • Diagnoseresultate richtig zu interpretieren und Fehler zu lokalisieren (K6) • Herstellervorgaben und weitere Unterlagen situationsgerecht beizuziehen (K5) • Sicherheitsbestimmungen anzuwenden (K3) • die Diagnoseschritte zu dokumentieren (K3) • Kenntnisse, Fertigkeiten und Haltungen für Diagnosearbeiten anzuwenden und weiterzugeben (K5) • Diagnoseresultate in einen Wartungs- oder Reparaturauftrag an die Werkstatt weiterzuleiten (K5) • die Einflüsse der Reparaturarbeiten auf die Systemvernetzung zu berücksichtigen (K6) 								
C3: Wartungs- und Reparaturarbeiten an Fahrassistenzsystemen nach Herstellerangaben anordnen	Systeme wie bei C1									
C4: Technische Zusammenhänge von Infotainment- Systemen erörtern	Betriebs- und Fahrdatenanzeige, Navigationssysteme, Multimediasysteme									
C5: Diagnosearbeiten an Infotainment- Systemen nach Herstellerangaben ausführen	Systeme wie bei C4									
C6: Wartungs- und Reparaturarbeiten an Infotainment- Systemen nach Herstellerangaben anordnen	Systeme wie bei C4									
<p>Methodische, persönliche und soziale Kompetenzen:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Arbeitstechnik Problemlösen Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln Qualitätsorientiertes Denken und Handeln Informations- und Kommunikationsstrategien Kreativitätstechniken </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Eigenverantwortliches Handeln Kommunikationsfähigkeit Konfliktfähigkeit Umgangsformen Belastbarkeit Kundenorientiertes Verhalten </td> </tr> </table>		Arbeitstechnik Problemlösen Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln Qualitätsorientiertes Denken und Handeln Informations- und Kommunikationsstrategien Kreativitätstechniken	Eigenverantwortliches Handeln Kommunikationsfähigkeit Konfliktfähigkeit Umgangsformen Belastbarkeit Kundenorientiertes Verhalten	<p>Taxonomie der Leistungskriterien:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">Kennen = K1</td> <td style="width: 33%;">Verstehen = K2</td> <td style="width: 33%;">Anwenden = K3</td> </tr> <tr> <td>Analysieren = K4</td> <td>Produzieren / Synthese = K5</td> <td>Beurteilen = K6</td> </tr> </table>	Kennen = K1	Verstehen = K2	Anwenden = K3	Analysieren = K4	Produzieren / Synthese = K5	Beurteilen = K6
Arbeitstechnik Problemlösen Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln Qualitätsorientiertes Denken und Handeln Informations- und Kommunikationsstrategien Kreativitätstechniken	Eigenverantwortliches Handeln Kommunikationsfähigkeit Konfliktfähigkeit Umgangsformen Belastbarkeit Kundenorientiertes Verhalten									
Kennen = K1	Verstehen = K2	Anwenden = K3								
Analysieren = K4	Produzieren / Synthese = K5	Beurteilen = K6								

Fiche D

D	Kundenbeziehungen
----------	--------------------------

Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Der/die Automobil-Werkstattkoordinator/in ist täglich mit Kundinnen und Kunden im direkten Kontakt. In der Werkstatt oder im Büro nehmen sie die Anliegen und Bedürfnisse der Kundschaft auf und beraten diese professionell bezüglich der Möglichkeiten und Kosten von Fahrzeug-Reparaturen, auch gemäss den Richtlinien von AutoEnergieCheck. Dies erfolgt direkt oder in Absprache mit den Personen des Kundendienstes.

Im Zentrum stehen die verschiedenen Möglichkeiten von Fahrzeug- Reparaturen, die Werterhaltung und die damit anfallenden Kosten. Technische Beratungen und Auskünfte können auch telefonisch stattfinden.

Nach den Diagnose- und Reparaturarbeiten übergeben sie das Fahrzeug und stehen dem Kunden oder der Kundin für Erläuterungen zur Verfügung.

Zur Kundenbetreuung gehören zudem administrative und betriebswirtschaftliche Aspekte, wie das Erstellen von Kostenvoranschlägen, die Abwicklung von Garantiefällen, das Erfassen von individuellen Kundenbedürfnissen und das Behandeln von Reklamationen.

Kontext

Mobilität ist ein wichtiges Bedürfnis unserer Gesellschaft. Dabei geniesst das Auto einen hohen Stellenwert: Jeder zweite Einwohner der Schweiz ist Besitzer eines Autos und somit auch Kunde in einer Autogarage.

Die Kundenzufriedenheit gilt als zentraler Erfolgsfaktor einer Garage. Dazu gehören ein gutes und schnelles Reagieren auf die Anliegen der Kunden sowie einfache und professionelle Lösungen. Die Beratung zur Steigerung der Energieeffizienz und zur Reduktion des Treibstoffverbrauches / der CO₂ Emissionen gewinnt an Bedeutung.

Der Anspruch an die Kundenbetreuung ist hoch: Die Mitarbeitenden einer Garage müssen in der Lage sein, auf spezifische Bedürfnisse unterschiedlichster Kundensegmente einzugehen und dabei fachliches Wissen mit kommunikativen Fähigkeiten zu verknüpfen. Zufriedene Kunden sind letztlich ein Garant für eine langfristige Bindung und für die Konkurrenztauglichkeit im Markt.

Je nach Betriebsgrösse nimmt der/die Automobildiagnostiker/in unterschiedliche Funktionen ein: Im kleinen und mittleren Betrieb arbeiten sie eher als Generalisten und sind im Büro, der Werkstatt und der Kundenbetreuung tätig; In grossen Betrieben sind meistens spezielle Kundendienste für den Direktkontakt mit den Kunden zuständig.

Der Handlungskompetenzbereich D „Kundenbeziehungen“ ergänzt die Handlungskompetenzen der Bereiche A, B, C, E, F und G.

Berufliche Handlungskompetenzen	Nähere thematische Bestimmungen / Inhalte	Leistungskriterien
D1: Schadenkalkulationen für Servicearbeiten und mechanische Reparaturen erstellen	IT-Kalkulationsprogramme, Fahrzeug-identifikation, MwSt, Skonto, Rabatte	<p>Der/ Die Automobil-Werkstattkoordinator/in kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • mit dem Kunden Grundlagen für AutoEnergieCheck-Zertifikate besprechen (K5) • Kostenvoranschläge für Servicearbeiten und mechanische Reparaturarbeiten, mit elektronischen Hilfsmitteln erstellen (K3) • anfallende Kosten einer Dienstleistung realistisch berechnen (K5) • dem Kunden komplexe Aspekte der Fahrzeugtechnik und -Reparatur in verständlicher Sprache erläutern (K5) • mit Hilfe der Kundenwünsche Beratungen und Lösungen anbieten, welche helfen, ein Vertrauen aufzubauen (K5) • Dem Kunden Kostenvoranschläge erklären und die Abgrenzungen zum kostenpflichtigen Kundenanteil erläutern (K2) • Die wichtigsten Umgangsformen im Kontakt mit Kunden nennen und deren Wirkung begründen (K4) • Mit Gesprächen, professioneller Fragetechnik und gezieltem Nachfragen, technische Beanstandungen diagnostizieren (K6) • Anhand von Symptomen technische Kundenbeanstandung eingrenzen und lokalisieren (K3) • Für Reparaturen die Kunden zu betriebswirtschaftliche Überlegungen Beraten, Dienstleistungen anbieten und verkaufen (K3) • Die wichtigsten Regeln und Kommunikationstechniken für Kommunikation am Telefon aufzählen (K1) • Telefongespräche für berufstypische Situationen zielgerichtet führen (K3) • Verhaltensregeln und Vorgehensweisen bei Reklamationen gegenüber Kunden aufzählen und anwenden (K3) • für Kunden ein persönlich bekannter Ansprechpartner sein (K3) • Rechtliche Aspekte bei Kundenbeziehungen anwenden (K3) <p>Taxonomie der Leistungskriterien: Kennen = K1 Verstehen = K2 Anwenden = K3 Analysieren = K4 Produzieren / Synthese = K5 Beurteilen = K6</p>
D2: Kostenvoranschläge dem Kunden erklären	Kundenanteil, Garantieanteil, Kulanzanteil, Fremdversicherungsanteil, interner Anteil	
D3: Gespräche mit Kunden zu betriebswirtschaftlichen Überlegungen führen	Zeitwert vs. Reparaturkosten Kundenbedürfnisse, Varianten	
D4: Kundenbeanstandungen zu technischen Symptomen eingrenzen	Fragetechniken und –Formen Analyseformen	
D5: Anfragen und mündliche Reklamationen von Kunden behandeln	Telefonkommunikation Reklamationsgespräche Harvard-Konzept	
<p>Methodische, persönliche und soziale Kompetenzen:</p> <p>Arbeitstechnik Problemlösen Prozessorientiertes, vernetztes Denken u. Handeln Qualitätsorientiertes Denken und Handeln Informations- und Kommunikationsstrategien</p>	<p>Eigenverantwortliches Handeln Kommunikationsfähigkeit Umgangsformen Belastbarkeit Kundenorientiertes Verhalten</p>	

Fiche E

E	Werkstattprozesse
----------	--------------------------

Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen sind für einen reibungslosen Werkstattbetrieb verantwortlich. Sie planen die Einsätze der verschiedenen Mitarbeitenden (inkl. Lernende), koordinieren die Aufträge führen Projekte durch und leiten wichtige Prozesse um die Werkstatt optimal auszulasten.

So sind sie verantwortlich für die Garantieprozesse und die Arbeitsplatzgestaltung, unterstützen die Lagerbewirtschaftung oder sind selber für die Bestellung von Ersatzteilen, Zubehör und Investitionsgütern verantwortlich.

Der Qualitätssicherung kommt ein zentraler Stellenwert zu: Die laufenden Arbeiten müssen regelmässig kontrolliert und überwacht werden. Dies mit dem Ziel, sowohl technische Anforderungen und Vorgaben (z.B. des Herstellers) wie auch die Einhaltung von Kosten und Terminen sicherzustellen.

Im Weiteren sind Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen dafür verantwortlich, die erforderlichen Massnahmen im Bereich der Arbeitssicherheit, des Gesundheits- und Umweltschutzes durchzusetzen.

Kontext

Ein reibungsloser Ablauf bedingt eine gute Planung und Zusammenarbeit unter den beteiligten Personen. Mechatroniker/innen, Ersatzteildienstangestellte, Lernenden, Hersteller/Importeure, ev. auch Vorgesetzte gehören dazu.

Die Arbeiten in der Werkstatt stellen hohe Anforderungen an die Sozialkompetenzen der Leitenden. Dieser Handlungskompetenzbereich ist daher eng verknüpft mit dem Handlungskompetenzbereich F „Personalmanagement“ und G „Kundenkontakte und Administration“.

Während in Grossbetrieben das Leiten der Werkstattprozesse eine Hauptaufgabe darstellt, ist dies in kleineren und mittleren Betrieben eine Aufgabe unter vielen anderen.

Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen tragen Verantwortung für die Qualität des Endprodukts: Dabei müssen sie in der Lage sein, fachliches Wissen und Können mit den Instrumenten des Prozessmanagements zu verknüpfen.

Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen müssen über Kenntnisse der verschiedensten Vorschriften und Vorgaben verfügen.

Der Handlungskompetenzbereich E „Werkstattprozesse“ ergänzt die Handlungskompetenzen der Bereiche A, B, und C.

Berufliche Handlungskompetenzen	Nähere thematische Bestimmungen / Inhalte	Leistungskriterien
E1: Werkstattprojekte und -Prozesse leiten	Projekt- und Prozessplanung	Der/ Die Automobil-Werkstattkoordinator/in kann: <ul style="list-style-type: none"> • Projekte und Prozesse der Betriebsorganisation analysieren, planen und umsetzen (K3) • Garantieprozesse nach den Weisungen der Hersteller ausführen (K3) • Qualität sichern, Vorschriften der Arbeitssicherheit umsetzen und sicherstellen (K3) • Massnahmen zum Schutz von Luft, Wasser und Boden erarbeiten (K3) • Umweltschutzmassnahmen in den Bereichen Emissionen, Energieeinsparung, Abfall, Wasser und Abwasser, Altlasten, Gefahrstoffe und Gefahrgut umsetzen (K5) • Informationen aus verschiedenen Bezugsquellen für die betriebliche Ausbildung auswählen, aufarbeiten und weitergeben (K5) • Betriebsorganigramm und Stellenbeschreibungen erstellen (K3) • Betriebsgelände, Werkstatt- Arbeitsplätze, Kundenzone, und eigener Arbeitsplatz analysieren, gestalten und Verbesserungsmaßnahmen umsetzen (K5) • Unterhaltsarbeiten an der Infrastruktur bestimmen, definierte Prozesse überwachen (K3) • Kennzahlen erläutern, die Wirtschaftlichkeit im Betrieb analysieren und Massnahmen umsetzen (K3) • Einfaches Werkstattbudget erstellen, Massnahmen bei Differenzen einleiten (K3) • Verrechnungslohn mit Hilfe der Angaben des Rechnungswesens berechnen (K3) • Einkaufs-, Verkaufs- und Zuschlagskalkulation von eigenen Aktionen durchführen und Nachkalkulation beurteilen (K6) • Investitionen planen sowie Deckungsbeitrags- und Nutzwertrechnungen durchführen (K3) • Prozesse der Lagerbewirtschaftung analysieren, Verbesserungsmaßnahmen bestimmen und umsetzen (K4) • Rechtliche Aspekte beim Leiten von Werkstattprozessen anwenden (K3)
E2: Qualität, Arbeitssicherheit und Umweltschutz sicherstellen	Garantieprozesse, Vorgaben zu Qualitätssicherung und Arbeitssicherheit, Umweltschutzvorgaben	
E3: Informationen auswählen und weitergeben	Informationsquellen zur Wissenssicherung, Ausbildungsprogramm	
E4: Aufbauorganisation des Betriebs durchsetzen	Organisationsgrundlagen, Arbeitsplatzgestaltung, Infrastruktur unterhalten	
E5: Wirtschaftlichkeit im Betrieb sicherstellen	Betriebskalkulation, Kennzahlen, Budgetierung, Verkaufsaktionen, Investitionsplanung, Lagerbewirtschaftung	
Methodische, persönliche und soziale Kompetenzen: Arbeitstechnik Problemlösen Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln Qualitätsorientiertes Denken und Handeln Informations- und Kommunikationsstrategien Kreativitätstechniken Eigenverantwortliches Handeln	Lebenslanges Lernen Kommunikationsfähigkeit Konfliktfähigkeit Teamfähigkeit Umgangsformen Belastbarkeit Kundenorientiertes Verhalten	Taxonomie der Leistungskriterien (nach Bloom): K1 = kennen K2 = verstehen K3 = anwenden K4 = analysieren K5 = produzieren / Synthese K6 = beurteilen

Fiche F

F Personalmanagement

Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Je nach Betriebsgrösse und Betriebsstruktur sind Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen für das Rekrutieren des Werkstattpersonals und für die Führung eines Teams verantwortlich. In dieser Funktion sind sie für Bewerbungsgespräche zuständig, führen mit den Mitarbeitenden und Lernenden in regelmässigen Abständen diverse Gespräche durch und legen gemeinsam Ziele und Massnahmen für die nächste Arbeitsperiode fest.

Zu den Aufgaben der Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen gehört auch das Verfassen von Arbeitsaufträgen, die regelmässige Information des Teams anlässlich von Werkstattsitzungen. Im Weiteren sind sie für die betriebliche Weiterbildung der Mitarbeitenden verantwortlich. Sie erheben den Schulungsbedarf und organisieren externe wie auch interne Kursangebote. Teilweise führen sie interne Schulungen auch selber durch.

Eine wichtige Aufgabe übernehmen Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen schliesslich in der Ausbildung der Lernenden. Sie führen die Selektionsverfahren durch, erstellen in Absprache mit anderen Beteiligten den betrieblichen Ausbildungsplan der Lernenden und sind für deren Betreuung zuständig.

Kontext

Ein gut funktionierendes Werkstattteam ist ein wichtiger Qualitäts- und Erfolgsfaktor in einer Autogarage. Führungsverantwortung verlangt von den Automobil-Werkstattkoordinatoren/innen, dass sie rasch, flexibel und mit Einfühlungsvermögen auf Probleme der Mitarbeitenden reagieren können. Nicht nur technisches Fachwissen und Arbeitsmethodik steht im Vordergrund, sondern hohe Selbst- und Sozialkompetenz sowie Kompetenzen im kommunikativen Bereich.

Eine qualitativ gute Rekrutierung und Ausbildung von Lernenden ist für die Nachwuchsförderung und –sicherung zentral. Geeignete Lernende zu finden und diese optimal zu fördern ist auch in wirtschaftlicher Hinsicht für den Betrieb und die Branche von Bedeutung.

Die Bedeutung des lebenslangen Lernens hat generell stark zugenommen: Die ständige Kompetenzerweiterung durch „learning on the job“ muss auch im Automobilbereich für ein konkurrenzfähiges Unternehmen zentral sein. Für den/die Automobil-Werkstattkoordinator/in ist eine ständige Weiterbildung besonders im technischen Bereich von Bedeutung (Fahrzeugentwicklung, neue Produkte und Dienstleistungen).

Der Handlungskompetenzbereich E „Personalmanagement“ ergänzt die Handlungskompetenzen der Bereiche A, B, C und G

Berufliche Handlungskompetenzen	Nähere thematische Bestimmungen / Inhalte	Leistungskriterien																
F1: Werkstattpersonal rekrutieren	Arbeitszeugnisse, Stellenbeschreibung, Stelleninserate, Bewerbungsgespräche, Mitarbeitereinführung, Zeugnisse	Der/ Die Automobil-Werkstattkoordinator/in kann: <ul style="list-style-type: none"> Arbeitszeugnisse interpretieren und Angaben Zeugnisse nennen (K1) Eine Stellenbeschreibung gestalten und ein entspr. Anforderungsprofil erstellen (K3) Bewerbungsgespräche durchführen und Mitarbeiter einführen (K3) Eine Mitarbeiter-Qualifikation beschreiben (K2) Mitarbeitergespräche, informelle und formelle Gespräche unterscheiden (K2) Mitarbeitergespräche fallbezogen durchführen (insbesondere das Kritik -, Qualifikations- und Austrittsgespräch) (K3) Killerphrasen erkennen und beurteilen (K6) Die Regeln des Delegierens beschreiben (K3) Unterschiede der verschiedenen Arten von Stellvertretungen erklären (K2) Führungsgrundsätze, -Techniken, -Stile, -Aufgaben und -Instrumente erklären (K2) Massnahmen zur Motivation und zur Mitarbeiterförderung beschreiben (K2) Die Grundlagen und Massnahmen einer erfolgreichen Teamführung anwenden (K3) Besprechungen durchführen und Konflikte lösen (K3) Arbeitsaufträge formulieren und delegieren (K3) Instrumente zur Personalentwicklung und Weiterbildung einsetzen (K3) Formen des Vorschlagswesens beschreiben (K2) Merkmale einer praktischen Arbeitsplatz-Organisation erklären (K2) Kriterien zur Überprüfung von Erfolgsstrategien nennen (K1) Rechtliche Aspekte im Personalmanagement anwenden (K3) 																
F2: Gespräche mit Mitarbeitenden führen und Qualifizieren	Mitarbeiterqualifikationen, Gesprächsarten, Probezeit, Grundlagen der Gesprächsführung, Delegieren, Stellvertretungen																	
F3: Mitarbeiter motivieren, führen und fördern	Führungsgrundsätze, -Techniken, -Stile, -Aufgaben, -Instrumente, Motivation, Mitarbeiterförderung																	
F4: Werkstattpersonal als Team führen	Grundlagen, Massnahmen, Besprechungen, Mobbing, Konflikte, Arbeitsaufträge, Personalentwicklung, Vorschlagswesen																	
F5: Selbstführungsstrategien anwenden	Arbeitsmethoden, -Techniken, -Prinzipien, Zielsetzungen																	
Methodische, persönliche und soziale Kompetenzen: <table border="0"> <tr> <td>Arbeitstechnik</td> <td>Lernstrategien</td> </tr> <tr> <td>Problemlösen</td> <td>Kreativitätstechniken</td> </tr> <tr> <td>Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</td> <td>Eigenverantwortliches Handeln</td> </tr> <tr> <td>Qualitätsorientiertes Denken und Handeln</td> <td>Lebenslanges Lernen</td> </tr> <tr> <td>Informations- und Kommunikationsstrategien</td> <td>Kommunikationsfähigkeit</td> </tr> <tr> <td>Belastbarkeit</td> <td>Konfliktfähigkeit</td> </tr> <tr> <td>Ökologisches Verhalten</td> <td>Teamfähigkeit</td> </tr> <tr> <td>Kundenorientiertes Verhalten</td> <td>Umgangsformen</td> </tr> </table>		Arbeitstechnik	Lernstrategien	Problemlösen	Kreativitätstechniken	Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln	Eigenverantwortliches Handeln	Qualitätsorientiertes Denken und Handeln	Lebenslanges Lernen	Informations- und Kommunikationsstrategien	Kommunikationsfähigkeit	Belastbarkeit	Konfliktfähigkeit	Ökologisches Verhalten	Teamfähigkeit	Kundenorientiertes Verhalten	Umgangsformen	Taxonomie der Leistungskriterien: K1 = kennen K2 = verstehen K3 = anwenden K4 = analysieren K5 = produzieren / Synthese K6 = beurteilen
Arbeitstechnik	Lernstrategien																	
Problemlösen	Kreativitätstechniken																	
Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln	Eigenverantwortliches Handeln																	
Qualitätsorientiertes Denken und Handeln	Lebenslanges Lernen																	
Informations- und Kommunikationsstrategien	Kommunikationsfähigkeit																	
Belastbarkeit	Konfliktfähigkeit																	
Ökologisches Verhalten	Teamfähigkeit																	
Kundenorientiertes Verhalten	Umgangsformen																	

Fiche G

G Kundenkontakte und Administration

Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Automobil- Werkstattkoordinatoren/innen sind täglich mit Kundinnen und Kunden im direkten Kontakt. In der Werkstatt oder im Büro nehmen sie die Anliegen, Einwände und Bedürfnisse der Kundschaft auf und beraten diese professionell bezüglich der Möglichkeiten von Fahrzeug-Reparaturen.

Die Beratungstätigkeit umfasst auch das Aufzeigen und Besprechen von Energieeffizienzpotenzialen für den Kunden (AutoEnergieCheck) und Überlegungen, von alternativen Lösungen durch Cross-Selling und von Kosteneinsparungen durch Versicherungs- und Garantieleistungen.

Dies erfolgt direkt oder je nach Betriebsstruktur in Absprache mit den Personen des Kundendienstes.

Im Zentrum stehen technische Beratungen und Auskünfte welche auch telefonisch stattfinden können.

Nach den Reparaturarbeiten übergeben sie das Fahrzeug und stehen dem Kunden oder der Kundin für Erläuterungen zur Verfügung. Auch die strukturierte Nachbetreuung ist ein wichtiger Faktor des Kundenkontakts.

Zur Kundenbetreuung gehören zudem administrative und betriebswirtschaftliche Aspekte, wie das Erstellen von E-Mails und Geschäftskorrespondenz und das schriftliche Erfassen von individuellen Kundenbedürfnissen.

In Zusammenarbeit mit der Betriebsleitung, mit internen und externen Personen können Automobil- Werkstattkoordinatoren/innen Projekte strukturiert dokumentieren, mit geeigneten Medien präsentieren sowie Argumente und eigene Meinung vertreten.

Kontext

Mobilität ist ein wichtiges Bedürfnis unserer Gesellschaft. Dabei geniesst das Auto einen hohen Stellenwert: Jeder zweite Einwohner der Schweiz ist Besitzer eines Autos und somit auch Kunde in einer Autogarage. Gleichzeitig kann eine Zunahme der Bedeutung eines niedrigen Verbrauchs bei den Kunden festgestellt werden. Information und Beratung zur Energieeffizienz sind wichtige Aspekte der Kundenberatung.

Die Kundenzufriedenheit gilt als zentraler Erfolgsfaktor einer Garage. Dazu gehören ein gutes und schnelles Reagieren auf die Anliegen der Kunden sowie einfache und professionelle Lösungen.

Der Anspruch an die Kundenbetreuung ist hoch: Die Mitarbeitenden einer Garage müssen in der Lage sein, auf spezifische Bedürfnisse unterschiedlichster Kundensegmente einzugehen und dabei fachliches Wissen mit kommunikativen Fähigkeiten zu verknüpfen. Zufriedene Kunden sind letztlich ein Garant für eine langfristige Bindung und für die Konkurrenztauglichkeit im Markt.

Je nach Betriebsgrösse nehmen Automobil- Werkstattkoordinatoren/innen unterschiedliche Funktionen ein: Im kleinen und mittleren Betrieb arbeiten sie eher als Generalisten und sind im Büro, in der Werkstatt und in der Kundenbetreuung tätig; In grossen Betrieben sind meistens spezielle Kundendienste für den Direktkontakt mit den Kunden zuständig.

Der Handlungskompetenzbereich G „Kundenkontakte und Administration“ ergänzt die Handlungskompetenzen der Bereiche A, B, C und D.

Berufliche Handlungskompetenzen	Nähere thematische Bestimmungen / Inhalte	Leistungskriterien
G1: Kunden beraten und Dienstleistungen anbieten	Menschentypologien, Zielgruppen, typische Kundengespräche, AutoEnergieCheck Energieetiketten, Cross-Selling, Occasionsfahrzeuge, Behandlung von Einwänden, Ich-Botschaften, Umgang mit Schadenopfer,	Der/ Die Automobil- Werkstattkoordinator/in kann: <ul style="list-style-type: none"> • Ein Modell zum Charakterisieren von Menschen beschreiben (K2) • Kundengespräche respektvoll, ziel- und lösungsorientiert führen (K3) • Möglichkeiten für Zusatzverkäufe erkennen und ins Gespräch einbauen (K3) • Dem Kunden Optionen zur Reduktion des Energie- und Treibstoffverbrauchs aufzeigen und dementsprechend beraten (K6) • Auf Kundeneinwände angemessen reagieren und das Gespräch lösungs- und verkaufsorientiert weiterführen (K3) • Occasionsfahrzeuge präsentieren und dabei verkaufs- und beratungsorientierte Gesprächstechniken anwenden (K4) • Mit Ich-Botschaften kommunizieren und das Fehlen von Ich-Botschaften analysieren (K4) • Gespräche mit Schadenopfern lösungsorientiert führen und analysieren (K4) • Kunden nachbetreuen, Nachbetreuung auswerten und weitere Massnahmen ableiten (K5) • Versicherungs- und Garantiefälle konsensfähig verhandeln und lösen (K3) • Kunden wichtigste Umweltbestimmungen und ökologische Grundhaltungen des Arbeitgebers verdeutlichen und vertreten (K2) • Eine Rahmenstruktur für die Korrespondenz erstellen und anwenden (K3) • Texte geeignet formatieren (K3) • Geschäftskorrespondenz nach aktuellen Layout-Regeln am PC verfassen, beurteilen und strukturiert speichern (K6) • E-Mails nach aktuellen Regeln der Korrespondenz und der Nettiquette verfassen (K3) • E-Mails beurteilen, deren Wirkung und Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigen (K6) • Projekte strukturiert dokumentieren, mit geeigneten Medien präsentieren, Argumente und eigene Meinung vertreten (K4) • Meinungen Anderer akzeptieren und würdigen (K3) • Rechtliche Aspekte im Zusammenhang mit Kundenkontakten und Administration anwenden (K3) Taxonomie der Leistungskriterien: K1 = kennen K2 = verstehen K3 = anwenden K4 = analysieren K5 = produzieren / Synthese K6 = beurteilen
G2: Kunden nachbetreuen und Massnahmen ableiten	Follow-up-Telefongespräch	
G3: Versicherungs- und Garantiefälle behandeln	Harvard- Prinzip, Garantieabteilungen von Importeuren, Schadenexperten	
G4: Ökologische Grundsätze verdeutlichen	Leitbilder von Unternehmen, ges. Auflagen, Entsorgungsverfahren, Recycling	
G5: Geschäftskorrespondenz verfassen	Windows- Explorer, Word for Windows, Regeln der Rechtschreibung. Schriftstücke der Werkstattkoordination	
G6: Projekte dokumentieren und präsentieren	Bsp. für Projektthemen: Entscheidungsgrundlagen, Neue Dienstleistungen und Produkte, Verbesserungen in Prozessen. Vorgaben, Form, Inhalt, Sprache	
Methodische, persönliche und soziale Kompetenzen: Arbeitstechnik Kundenorientiertes Verhalten Problemlösen Eigenverantwortliches Handeln Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln Lebenslanges Lernen Qualitätsorientiertes Denken und Handeln Kommunikationsfähigkeit Informations- und Kommunikationsstrategien Konfliktfähigkeit Lernstrategien Teamfähigkeit Kreativitätstechniken Umgangsformen Ökologisches Verhalten Belastbarkeit		