

# Beschreibung

Kompetenzbereich Z4

# Kundenbeziehungen

Berufsprüfung Automobil-Werkstattkoordinator/-in  
Automobildiagnostiker/-in Fachrichtung Personenwagen  
Automobildiagnostiker/-in Fachrichtung Nutzfahrzeuge

Erlass der Qualitätssicherungskommission  
des AGVS

Überarbeitete Version vom 24.10.2018  
Mit Gültigkeit ab 01.11.2018 (1. Prüfung: Frühling 2020)

Merkmale

Anhang

Themenkatalog

## Merkmale

Kompetenzbereich	<b>Kundenbeziehungen</b>
Kurzbeschreibung	Erstellen von Kostenvoranschlägen, Umgangsformen, Gespräche führen, Kommunikation am Telefon, Reklamationsgespräch
Berufliche Handlungskompetenzen	Kostenvoranschläge transparent erstellen, Kunden kompetent beraten und mittels einer angemessenen Kommunikationstechnik erfolgversprechend betreuen
Persönliche und soziale Kompetenzen	Hartnäckig sein, ein/e leidenschaftliche/r Fachmann/Fachfrau sein, ein hohes Kostenbewusstsein zeigen, seine Arbeit effizient einteilen, vernetzt denken.
Qualifikationsprofil	Die ausführliche Beschreibung und die Beurteilungskriterien zur Anwendung von Kompetenzen und Kenntnissen sind in der Wegleitung zur Prüfungsordnung definiert (siehe Fichen im Qualifikationsprofil).
Unterrichtszeit	Total 30 Stunden (In Lektionen umrechnen) Empfehlungen zur Aufteilung s. Hinweise im Anhang
Zertifikatsprüfung	Dieser Kompetenzbereich schliesst mit einer Zertifikatsprüfung ab. Das Prüfungsergebnis wird mit „Bestanden“ bzw. „Nicht bestanden“ bewertet und mit einer Note ausgewiesen. Einzelheiten zum Zugang, zur Organisation, Durchführung, Gültigkeitsdauer, Wiederholung und Beschwerde sind in der „Wegleitung zur Prüfungsordnung über die Berufsprüfung zum Automobiliagnostiker und Automobil-Werkstattkoordinator“ geregelt. (Wird in der Wegleitung beschrieben)
Kompetenznachweis	Für bestandene Prüfungen wird ein Zertifikat erteilt. (Wird in der Wegleitung beschrieben)
Schlussprüfung	Das Bestehen der Zertifikatsprüfung ist eine Zulassungsbedingung zur Schlussprüfung
Ausbildungsstandorte	Vom AGVS empfohlene Institutionen siehe : <a href="http://www.agvs-upsa.ch">www.agvs-upsa.ch</a>
Voraussetzungen/ Vorkenntnisse	Unterricht und Zertifikatsprüfung bauen auf den Kompetenzen der EFZ für Fahrzeugberufe oder äquivalenten Voraussetzungen auf. Der sichere Umgang damit ist Voraussetzung und wird nicht mehr ausgebildet. Institutionen bieten Einführungskurse an.
Trägerschaft	Auto Gewerbe Verband Schweiz AGVS, Wölflistrasse 5, Postfach 64, 3000 Bern 22

# **Anhang**

zur Beschreibung des Kompetenzbereichs

Z4

## **Kundenbeziehungen**

**(Automobildiagnostiker/-in,  
Automobil-Werkstattkoordinator/-in)**

Empfehlungen der Qualitätssicherungs-Kommission des AGVS

**Leistungsziele und Hinweise**

**Methodisch- didaktische Rahmenbedingungen**

# ANHANG

## 1 KUNDENBEZIEHUNGEN

### Leistungsziele

#### 1 Schadenkalkulation (ca. 10h)

##### 1.1 Erstellen von Kostenvoranschlägen

- Transparente Kostenvoranschläge für Servicearbeiten und mechanische Reparaturarbeiten mit den gängigen elektronischen Hilfsmitteln erstellen

#### 2 Kontakte (ca. 20h)

##### 2.1 Umgangsformen

- Die wichtigsten Umgangsformen im Kontakt mit Kunden und im Team nennen und deren Wirkung begründen

##### 2.2 Gespräche führen

- Die wichtigsten Regeln und Kommunikationstechniken unterscheiden und anwenden
- Technische Analysegespräche führen
- Kostenvoranschläge unter Berücksichtigung von betriebswirtschaftlichen Überlegungen erklären und den Kunden diesbezüglich beraten
- Ansprüche und Kostenanteile im Falle von Gewährleistung, Garantie und Kulanz unterscheiden und erklären

##### 2.3 Kommunikation am Telefon

- Die wichtigsten Regeln und Kommunikationstechniken bei Telefongesprächen aufzählen und anwenden
- Ein Telefongespräch in berufstypischen Situationen lösungsorientiert führen

##### 2.4 Reklamationsgespräche

- Die wichtigsten Verhaltensregeln und Vorgehensweisen bei Reklamationsgesprächen gegenüber Kunden aufzählen und anwenden

# Themenkatalog Kompetenzbereich Z4 "Kundenbeziehungen"

- Die Auflistung der Themen sind aus den entsprechenden Leistungszielen abgeleitet
- Die Themen sind in der rechten Spalte als verbindliche Hinweise inhaltlich, methodisch/didaktisch umschrieben

## 1 Schadenkalkulation

### 1.1 Erstellen von Kostenvoranschlägen

Themen/Schwergewichte	Verbindliche Hinweise
<b>Kostenvoranschläge erstellen:</b> - <sup>1</sup> Fahrzeug korrekt identifizieren - <sup>2</sup> Arbeiten und Teile auswählen	- <sup>1</sup> Kontrollschild, Chassisnummer, Stamm – Nummer, Km Stand, Kundendaten, Typengenehmigung Nr. - <sup>2</sup> <b>Programme: Audatex oder Auto-i-dat</b> , Manuelle Arbeitspositionen und Teile erfassen, Gesamtzustand berücksichtigen, Fahrzeuge im Originalzustand gemäss Typengenehmigung. Verbundarbeiten berücksichtigen, MWST, Skonto und Rabatte berücksichtigen

## 2 Kontakte

### 2.1 Umgangsformen

Themen/Schwergewichte	Verbindliche Hinweise
<b>Wirkung auf das Umfeld, insbesondere auf den Kunden:</b> - <sup>1</sup> Kleidung - <sup>2</sup> Körpersprache, Gestik und Mimik - <sup>3</sup> Körperpflege - <sup>4</sup> Verbindlichkeiten - <sup>5</sup> Nonverbale Kommunikation	- <sup>1</sup> Sauberkeit, Hemd, Poloshirt, Markenimage beachten, Auflagen Importeur, Wirkung / Vorurteile von Tattoo / Piercing - <sup>2</sup> Freundlichkeit, Lachen, Offenheit, Begrüssung, Blickkontakt, Körperhaltung, Körperspannung, Gesichtsausdruck, Abstand zum Gesprächspartner, Hände und Arme, Händedruck - <sup>3</sup> Gerüche, Essgewohnheiten, Rauchen, Zähne, Parfüm, Fingernägel, Haare, Rasur - <sup>4</sup> Vorbereitung, Pünktlichkeit, Vorbildfunktion - <sup>5</sup> Typische nonverbale Zeichen

### 2.2 Gespräche führen

Themen/Schwergewichte	Verbindliche Hinweise
<b>Wichtigste Regeln und Kommunikationstechniken:</b> - <sup>1</sup> Fragetechniken - <sup>2</sup> Aktives Zuhören - <sup>3</sup> Argumentieren - <sup>4</sup> Verbale / Nonverbale Kommunikation - <sup>5</sup> Unfaire Gesprächstaktiken - <sup>6</sup> Kommunikationsmodelle - <sup>7</sup> Selbstreflexion	- <sup>1</sup> Offene, geschlossene, suggestive, alternative Fragen, Vor- und Nachteile der Fragetechniken - <sup>2</sup> Verschiedene Formen des Zuhörens - <sup>3</sup> Argumentationstechniken, Kunden nicht verunsichern - <sup>4</sup> Sprachliche / körpersprachliche Signale - <sup>5</sup> Manipulieren vs. Argumentieren - <sup>6</sup> Einfache Grundlagen Transaktionsanalyse - <sup>7</sup> Wirkungen / Erkenntnisse <i>In Rollenspielen anwenden</i>

<p><b>Technische Analysegespräche:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-1Kundenbedürfnisse erkennen</li> <li>-2Relevanz der Informationen</li> <li>-3Strukturierte Gesprächsführung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-1Keine voreiligen Diagnosen, keine Versprechungen, Einordnung der Informationen des Kunden</li> <li>-2Wichtig/Unwichtig unterscheiden, zwischen den Zeilen lesen, aktiv nachfragen</li> <li>-3Prioritäten setzen, nachhaltige Fragestellung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Richtiges Vorgehen bei einer Diagnoseprobefahrt mit Kunde</li> <li>• Probefahrt zur Fehleranalyse wenn immer möglich mit Kunde</li> <li>• Probefahrt, mögliche Ursachen aufzeigen</li> <li>• Wer fragt der führt, Gespräch nicht aus der Hand geben</li> <li>• Mit den erhaltenen Informationen einen Arbeitsauftrag erstellen</li> <li>• Die eigenen Kompetenzen kennen</li> <li>• Fehler nicht Importeur / Hersteller oder Mitarbeiter zuschieben</li> <li>• Kunde ernst nehmen</li> <li>• Transparent sein</li> </ul> </li> </ul> <p style="text-align: right;"><i>In Rollenspielen anwenden</i></p>
<p><b>Beratung/Verkauf/betriebswirtschaftliche Überlegungen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-1Fahrzeugbewertung</li> <li>-2Kostenvoranschläge</li> <li>-3Kundenberatung</li> <li>-4Reparaturvarianten</li> <li>-5Interne Kommunikation / Schnittstellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-1Zustand und zukünftiger Reparaturaufwand in Verbindung zum aktuellen Fahrzeugwert (Bremsen, Kupplung etc.). Abgrenzung vornehmen, lohnt sich die Instandsetzung verglichen mit dem Zeitwert?</li> <li>-2Kostenvoranschläge unterbreiten und erklären. Festpreisangebote, Preise vor der Reparatur nennen, Preistransparenz. Unterschiede Fixpreis /ca. Offerten</li> <li>-3Die verschiedenen Bewertungskriterien nennen und anwenden, abwägen und vergleichen, Kunde steuern, Nutzen aufzeigen, Win-Win Situation anstreben, Kundenbindung. Neues Fahrzeug vorschlagen, Zusatzverkäufe, Zahlungsvarianten, Eintauschangebot. Die aktuellen Kundenbedürfnisse erkennen und entsprechend argumentieren Langfristiges Denken und Handeln</li> <li>-4Argumentation günstige Teile / Premium-Teile. Günstige Reparaturmöglichkeiten / Teile vorschlagen Günstige Reparatur als Kundenbindungsinstrument (Zeitwertreparatur)</li> <li>-5Zusammenarbeit Kundendienst und Verkauf Informationen situativ kommunizieren</li> </ul> <p style="text-align: right;"><i>In Rollenspielen anwenden</i></p>
<p><b>Gewährleistung, Garantie und Kulanz:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-1Gewährleistung vs. Garantie</li> <li>-2Sinn und Zweck einer Kulanz</li> <li>-3Verbindlichkeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-1Begriffe erklären, differenzieren zwischen Gewährleistung, Herstellergarantie und eigenen Garantieleistungen</li> <li>-2Kulanz als Kundenbindungsinstrument erkennen und anwenden. Vor- und Nachteil für Kunde und Unternehmen aufzeigen</li> <li>-3Keine falschen und vorschnellen Versprechungen Rücksprachen mit Versicherungen, Importeuren und / oder Herstellern</li> </ul> <p style="text-align: right;"><i>In Rollenspielen anwenden</i></p>

## 2.3 Kommunikation am Telefon

Themen/Schwergewichte	Verbindliche Hinweise
<p><b>Regeln und Kommunikationstechniken:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<sup>1</sup>Gesprächsvorbereitung</li> <li>-<sup>2</sup>Einstieg/Begrüssung</li> <li>-<sup>3</sup>Gespräch</li> <li>-<sup>4</sup>Gesprächsabschluss</li> <li>-<sup>5</sup>Gesprächsnachbearbeitung</li> <li>-<sup>6</sup>Anrufarten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-<sup>1</sup>Gesprächsvorbereitung vor dem Anruf eines Kunden, Telefoncheckliste, Gesprächsablauf, Ziele, Anrufzeitpunkt und Gesprächsdauer, Beantwortungsfristen einhalten</li> <li>-<sup>2</sup>Firmenname, Vor- und Nachname nennen, Gesprächstempo (aktives Zuhören) Kunde willkommen heissen, Name erfragen und notieren, ungeteilte Aufmerksamkeit</li> <li>-<sup>3</sup>Gesprächsgliederung, Kunde über nicht sichtbare Tätigkeiten informieren (z.B. wenn Gesagtes im PC eingegeben wird), zu einem positiven Gesprächsverlauf beitragen, Vertrauen gewinnen, Roten Faden nicht verlieren, Gespräch führen, Bekanntes, aber auch Unangenehmes ansprechen, Erwartungen abholen, verbindliche Lösungen anbieten</li> <li>-<sup>4</sup>Behandelte Themen abschliessen, wesentliche Punkte zusammenfassen, Vereinbarungen schriftlich festhalten, Positiver Abschluss (Dank und Verabschiedung)</li> <li>-<sup>5</sup>Nachbearbeitung der vereinbarten Punkte (Bestellungen, Ersatzwagen, Reservationen, Beratungsgespräche)</li> <li>-<sup>6</sup>Anruf mit Vorbereitungsmöglichkeiten bzw. unvorbereitete Anrufe situationsbezogen durchführen <i>In Rollenspielen anwenden</i></li> </ul>
<p><b>Berufstypische Telefongespräche:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<sup>1</sup>Gespräch mit Vorbereitung</li> <li>-<sup>2</sup>Gespräch ohne Vorbereitung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-<sup>1</sup>Situationen beispielsweise: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offerten, Auftragserweiterung, Terminvereinbarungen, Rückruf nach Kundenreklamationen, Zusatzverkäufe, saisonale Angebote, Nachkontakt nach einer grossen Reparatur</li> </ul> </li> <li>-<sup>2</sup>Situationen beispielsweise: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminvereinbarungen, Kundenreklamationen, Rückfragen (Rechnungen, Reparaturaufträge)</li> </ul> </li> </ul> <p style="text-align: right;"><i>In Rollenspielen anwenden</i></p>

## 2.4 Reklamationsgespräche

Themen/Schwergewichte	Verbindliche Hinweise
<p><b>Verhaltensregeln Vorgehensweisen bei Reklamationsgesprächen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<sup>1</sup>Entgegennahme von Reklamationen</li> <li>-<sup>2</sup>Behandlung von Reklamationen</li> <li>-<sup>3</sup>Abschluss</li> <li>-<sup>4</sup>Nachbearbeitung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-<sup>1</sup>Reklamationen als Chance nutzen, Ruhe bewahren, emotionale Verbindung herstellen (sich in den Kunden hineinhören und dementsprechend reagieren), innere Haltung, aktiv zuhören, Kunde separieren (Raum)</li> <li>-<sup>2</sup>Gesprächsführung übernehmen, für Meldung danken, angemessen Verständnis äussern, Betroffenheit zeigen Abklärungen tätigen oder terminieren, Problem / Beanstandung genau klären, keine voreilige Schuldzuweisung, bei Beanstandungen prüfen ob Eigenheit vom Produkt oder Stand der Serie ist, Erwartungen von Kunde erfragen, sachbezogen und lösungsorientiert verhandeln, keine falschen Versprechungen / Hoffnungen machen, Win-Win Situationen anstreben</li> <li>-<sup>3</sup>Behandelte Themen abschliessen, wesentliche Punkte zusammenfassen, Vereinbarungen festhalten Positiver Abschluss (Dank und Verabschiedung)</li> <li>-<sup>4</sup>Wer macht was und wann, abklären, Verantwortungen verteilen, Erstellen eines Massnahmeplanes bei Wiederholungsfällen, Stand des Falls dem Kunden zurückmelden / effiziente, speditive Lösungen anstreben, Fahrzeugendkontrollen zur Vermeidung von Reklamationen</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>In Rollenspielen anwenden</i></p>

Bern, 12.11.2018

\\DS-WERNER\homes\Werner\20180930\_AGVS\Prüfungsordnung\_AD\_2015\Kompetenzbereiche\in Überarbeitung\20180715\_Überarbeitung\_Z1-Z4\20181024\_Kompetenzbereich-Z4\_011118.doc