



AGVS | UPSA

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

WEGLEITUNG zur Prüfungsordnung

über die

**Berufsprüfung für
Automobil-Serviceberaterin
Automobil-Serviceberater**

(klassisch mit Abschlussprüfung)

vom 11. Januar 2021

Trägerschaft
Auto Gewerbe Verband Schweiz - AGVS
Wölflistrasse 5
3006 Bern

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

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Zweck der Wegleitung	3
1.2	Berufsbild	3
1.3	Organisation	5
2	Administratives Vorgehen	6
3	Prüfung	9
3.1	Handlungsfelder	9
3.2	Prüfungsform	9
3.2.1	Prüfungsteil 1 – Parcours: «Kundenumgang und Zusammenarbeit im Team»	10
3.2.2	Prüfungsteil 2 – Schriftlich: «Praktische Situationen in der Serviceberatung»	12
3.2.3	Prüfungsteil 3 – Fachgespräch: «Selbstkompetenz und aktuelle Entwicklungen»	13
3.3	Übersicht über die Prüfungsteile und Noten	15
3.4	Notengebung	15
3.5	Bedingungen zum Bestehen der Prüfung	15
3.6	Vorgehen bei Nichtbestehen der Prüfung	16
4	Genehmigung	16
5	Anhang 1: Kompetenzen pro Handlungskompetenzbereich	17
5.1	Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Automobil-Serviceberaterin / Automobil-Serviceberater mit eidgenössischem Fachausweis	17
5.2	Leistungskriterien pro Handlungskompetenzbereich (HKB)	18
	HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen	18
	HKB B: Erbringen von Akquisitions- und Verkaufsleistungen	24
	HKB C: Abwickeln von After Sales Services	27
	HKB D: Koordinieren der Arbeiten und Schnittstellen	31
	HKB E: Gestalten des eigenen Einsatzgebiets	34
6	Anhang 2: Glossar	38

1 Einleitung

Der eidgenössische Fachausweis zur Automobil-Serviceberaterin/zum Automobil-Serviceberater mit eidgenössischem Fachausweis wird durch die bestandene Berufsprüfung erworben. An der Berufsprüfung werden die in den Handlungsbereichen aufgeführten sowie in der Berufspraxis erworbenen Kompetenzen geprüft. Die Kompetenzen wurden in einem Verfahren mit Fachleuten ermittelt und zu einem Kompetenzprofil zusammengefasst. Der Fokus lag dabei auf den alltäglichen Arbeitssituationen, die eine Automobil-Serviceberaterin/ein Automobil-Serviceberater mit eidgenössischem Fachausweis bei der Ausübung ihres/seines Berufes bewältigen muss.

1.1 Zweck der Wegleitung

Die Wegleitung gibt den Kandidatinnen und Kandidaten einen Überblick über die eidgenössische Berufsprüfung. Sie beruht auf der Prüfungsordnung über die Berufsprüfung für Automobil-Serviceberaterin/Automobil-Serviceberater mit eidgenössischem Fachausweis vom 11. Januar 2021.

Die Wegleitung beinhaltet:

- alle wichtigen Informationen zur Vorbereitung und Durchführung der Berufsprüfung;
- Informationen zu den Handlungsfeldern;
- eine detaillierte Beschreibung der Berufsprüfung;
- eine Zusammenstellung der Kompetenzen pro Handlungsfeld.

Es ist eine Aufgabe der Prüfungskommission, die Wegleitung und damit auch das Qualifikationsprofil (vgl. Anhang 1) periodisch zu aktualisieren, damit diese den Bedürfnissen des Arbeitsmarktes entsprechen.

1.2 Berufsbild

Arbeitsgebiet

Die Automobil-Serviceberaterinnen/Automobil-Serviceberater arbeiten im Bereich Beratung, Entwicklung und Verkauf von Dienstleistungen (z.B. Serviceleistungen, Wartungsverträge) und Produkten (Teile und Zubehör) für Automobile. Die Automobil-Serviceberaterinnen/Automobil-Serviceberater beschaffen alle erforderlichen Daten zu den Kundinnen und Kunden und Fahrzeugen, entwickeln Dienstleistungslösungen im Servicebereich, schliessen Verkäufe ab, stellen den Prozess von der Anmeldung über die Annahme bis zur Übergabe von Fahrzeugen sicher und koordinieren bedarfsorientiert Mobilitätslösungen für Kundinnen und Kunden. Sie nehmen Anfragen und Reklamationen entgegen und gestalten die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden, Behörden und Versicherungen über sämtliche Kanäle aktiv mit. Die Automobil-Serviceberaterinnen/Automobil-Serviceberater engagieren sich im Bereich Marketing, indem sie bei Kundenanlässen mitwirken und Kundinnen und Kunden für Dienstleistungen und Produkte gewinnen. Die Automobil-Serviceberaterinnen/Automobil-Serviceberater planen und begleiten Werkstattaufträge. Sie arbeiten aktiv mit internen und externen Schnittstellen zusammen und lösen anspruchsvolle Aufgaben. Die Automobil-Serviceberaterinnen/Automobil-Serviceberater treten jederzeit professionell gegenüber Kundinnen und Kunden und Mitarbeitenden auf. Sie gestalten Prozesse effizient, erweitern stets ihre Fachkompetenzen und integrieren aktuelle Entwicklungen in ihren Arbeitsalltag.

Wichtigste berufliche Handlungskompetenzen

Die Automobil-Serviceberaterinnen/Automobil-Serviceberater gestalten den Kundenkontakt und den Kundenempfang auf allen Ebenen professionell. Sie nehmen Anfragen persönlich entgegen und erfragen die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden. Sie verfügen über Anwenderkenntnisse von mündlichen sowie schriftlichen Kommunikationstechniken über alle relevanten Kanäle und über fundierte Kenntnisse im Bereich markenspezifischer Vorgaben und Kundendienstleistungen.

Die Automobil-Serviceberaterinnen/Automobil-Serviceberater planen anspruchsvolle Kunden- und Konfliktgespräche und führen diese zielorientiert durch. Dazu verfügen sie über Anwenderkenntnisse von unterschiedlichen Kommunikations-, Gesprächs- und Verhandlungstechniken. Sie sind fähig, auf die Gesprächspartnerinnen und -partner einzugehen. Sie haben grundlegende Kenntnisse ihres eigenen Handlungsspielraums und von entsprechenden markenspezifischen und betrieblichen Vorgaben. Die Automobil-Serviceberaterinnen/Automobil-Serviceberater bauen die Kundenloyalität über verschiedene Kanäle auf und pflegen diese situationsgerecht. Dazu kennen sie die betrieblichen Vorgaben, haben grundlegende Kenntnisse im Bereich Marketing und wissen, wie man diese in ihrem Arbeitsgebiet auf digitalen Medien umsetzt.

Die Automobil-Serviceberaterinnen/Automobil-Serviceberater planen und begleiten mit den internen und externen Stellen Werkstattaufträge und -durchläufe systematisch. Dazu verfügen sie über fundierte Kenntnisse der aktuellen Werkstattkennzahlen und grundlegende technische und fachliche Kenntnisse. Sie besitzen grundlegende Führungskompetenzen und Durchsetzungsfähigkeit. Automobil-Serviceberaterinnen/Automobil-Serviceberater verfügen über fundierte Kenntnisse im Umgang mit betrieblichen Informations- und Planungssystemen.

Die Automobil-Serviceberaterinnen/Automobil-Serviceberater gestalten ihre unterschiedlichen Rollen professionell. Dazu verfügen sie über Anwenderkenntnisse überzeugender Kommunikationstechniken und deren Einsatz im schriftlichen und mündlichen Kommunikationsaustausch. Sie sind proaktiv und können sich jederzeit abgrenzen. Sie sind fähig, unternehmerisch und wirtschaftlich zu denken und dies zu vertreten.

Die Automobil-Serviceberaterinnen/Automobil-Serviceberater halten sich bezüglich der neuesten Entwicklungen in ihrem Berufsfeld auf dem Laufenden und integrieren diese je nach Möglichkeit in ihren Arbeitsalltag. Dazu verfügen sie über branchenrelevante Informationsquellen und Anwenderkenntnisse im fachlichen und technischen Bereich.

Berufsausübung

Die Automobil-Serviceberaterinnen/Automobil-Serviceberater planen und gestalten selbständig Beratungs- und Verkaufsgespräche. Sie erkennen Chancen für Verkaufsmöglichkeiten und verantworten die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden auf allen Kanälen. Sie setzen Marketingstrategien um, arbeiten bei Kundenanlässen aktiv mit und gewinnen Kundinnen und Kunden für Dienstleistungen und Produkte. Sie koordinieren ihre Aufgaben mit den zuständigen internen und externen Stellen und agieren als Führungsperson für die betrieblichen Leistungserbringungsprozesse.

Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Die Automobil-Serviceberaterinnen/Automobil-Serviceberater halten eine wichtige Beratungsfunktion inne, um die nachhaltigen Innovationen in der Automobilbranche voranzutreiben. Sie leisten mit ihrer Beratungs- und Koordinationsleistung einen wichtigen Beitrag, um den CO₂-Ausstoß zu reduzieren, ohne dabei den Wohlstand oder den Fortschritt einzuschränken. Sie machen auf die umweltschonenden Antriebsarten aufmerksam, indem sie steuerliche und sonstige Vorteile elektrischer und alternativer betriebener Fahrzeuge erläutern.

1.3 Organisation

Alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Erteilung des eidgenössischen Fachausweises werden einer Prüfungskommission übertragen. Die Prüfungskommission setzt sich aus fünf bis neun Mitgliedern zusammen und wird durch die Trägerschaft für eine Amtsdauer von vier Jahren gewählt. Die detaillierte Aufstellung der Aufgaben der Prüfungskommission kann der Prüfungsordnung Ziff. 2.1 entnommen werden.

Die Prüfungskommission setzt für die Durchführung der Berufsprüfung pro Prüfungsort eine Prüfungsleitung ein. Diese ist für die organisatorische Umsetzung, die Begleitung der Expertinnen und Experten vor Ort und für die Beantwortung von organisatorischen Fragen der Kandidatinnen und Kandidaten vor Ort verantwortlich. Sie berichtet der Prüfungskommission in einer Notensitzung über den Verlauf der Berufsprüfung und stellt die Anträge zur Erteilung des eidgenössischen Fachausweises.

Die Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten sind für die Durchführung und Bewertung der schriftlichen, mündlichen und/oder praktischen Prüfungen zuständig. Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten 28 Tage vor Beginn der Berufsprüfung ein Verzeichnis der Expertinnen und Experten der mündlichen Prüfungen. Gibt es bezüglich einem oder mehreren Expertinnen oder Experten einen Interessenskonflikt (frühere Mitarbeitende / Vorgesetzte o. Ä.), können die Kandidatinnen und Kandidaten bis 14 Tage vor Prüfungsbeginn ein Ausstandsbegehren bei der Prüfungskommission einreichen.

Die Prüfungskommission setzt ein Prüfungssekretariat ein. Dieses schreibt mindestens fünf Monate vor Prüfungsbeginn die Berufsprüfung aus, bestätigt die Zulassung der Kandidatinnen und Kandidaten zur Berufsprüfung und organisiert die Erstellung und den Versand der Notenausweise und Fachausweise. Termine und Formulare sind beim Prüfungssekretariat zu beziehen.

Bei weiteren Fragen können sich die Kandidatinnen und Kandidaten an das Prüfungssekretariat wenden.

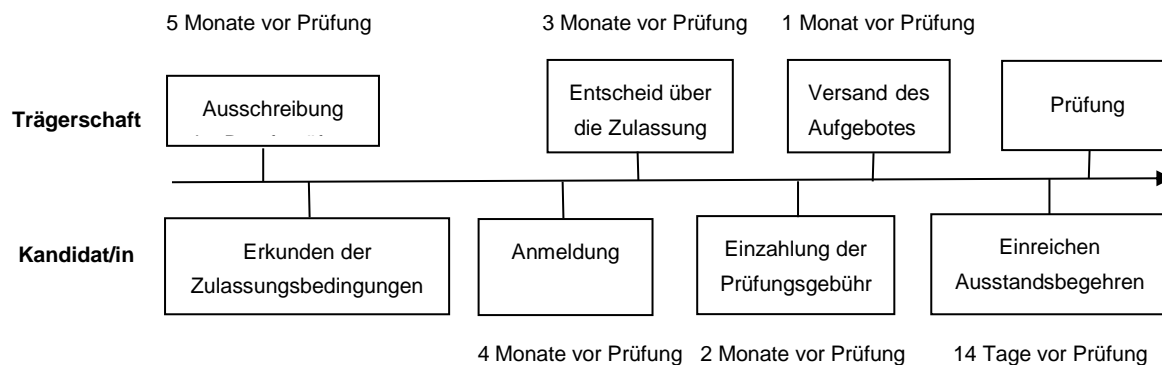
Die Kontaktadresse des Prüfungssekretariats ist:

Auto Gewerbe Verband Schweiz (AGVS)
Wölflistrasse 5
3006 Bern

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

2 Administratives Vorgehen

Überblick



Folgende Schritte müssen von den Kandidatinnen und Kandidaten für eine erfolgreiche Anmeldung zur Berufsprüfung beachtet werden:

Schritt 1: Ausschreibung der Berufsprüfung

Die Berufsprüfung wird mindestens fünf Monate vor Prüfungsbeginn in allen drei Amtssprachen auf der Homepage der Trägerschaft (www.agvs.ch) publiziert. Sie informiert über:

- Prüfungsdaten
- Prüfungsgebühr
- Anmeldestelle
- Anmeldefrist
- Ablauf der Prüfung

Schritt 2: Erkunden der Zulassungsbedingungen

Die Kandidatinnen und Kandidaten prüfen, ob sie die Zulassungsbedingungen erfüllen, die unter Ziffer 3.31 der Prüfungsordnung aufgeführt sind:

Zur Prüfung wird zugelassen, wer:

a) über ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis im automobilen Bereich, einen eidgenössischen Fachausweis mit entsprechender fachlicher Ausrichtung oder eine gleichwertige Qualifikation verfügt

und

b) mindestens drei Jahre einschlägige Berufserfahrung im automobilen Bereich nach der Grundbildung vorweisen kann, davon mindestens zwölf Monate mit Haupttätigkeiten im Kundendienstbereich eines Betriebes im Automobilbereich.

Für a) gilt: Die eidg. Fähigkeitszeugnisse aus den Grundbildungen der Trägerschaft oder einen gleichwertigen Ausweis umfassen im Wesentlichen die folgenden Berufe:

- Grundbildungen im automobilen Bereich: Automobil-Mechatronikerin/Automobil-Mechatroniker, Automechanikerin/Automechaniker, Fahrzeug-Elektriker-Elektronikerin/Fahrzeug-Elektriker-Elektroniker, Automobil-Fachfrau/Automobil-Fachmann, Automonteurin/Automonteur, Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann, Kauffrau/Kaufmann
- Gleichwertige Ausweise: Carrossiereparateurin/Carrossiereparateur, Carrossierin/Carrossier Spenglerei, Carrossierin/Carrossier Lackiererei, Carrosseriespenglerin/Carrosseriespengler, Autolackiererin/Autolackierer, Fahrzeugschlosserin/Fahrzeugschlosser, Baumaschinenmechanikerin/Baumaschinenmechaniker, Landmaschinenmechanikerin/Landmaschinenmechaniker, Motorgerätemechanikerin/Motorgerätemechaniker, Motorradmechanikerin/Motorradmechaniker

Für b) gilt:

- Als einschlägige Berufserfahrung gilt die praktische Arbeit in einem Betrieb im Automobilbereich.
- Die geforderte Berufspraxis muss bei Beginn der Prüfung erfüllt sein.
- Eine Teilzeitarbeit von mindestens 80% wird als 100% Pensum angerechnet, eine von mindestens 50 % zählt pro rata an die verlangten Praxisjahre.
- Militär-, Zivildienst sowie Zivilschutz bis zu maximal fünf Monaten werden zur Praxiszeit angerechnet.
- Der Praxisnachweis hat mittels tätigkeitsbeschreibender, rechtsgültig unterzeichneter Arbeitsbestätigung der Arbeitgeber zu erfolgen.
- Selbstständigerwerbende haben den Nachweis durch einen aktuellen Auszug aus dem Handelsregister oder durch eine aktuelle Bestätigung der zuständigen AHV-Stelle über die Registrierung und Abrechnung als Selbstständigerwerbende zu erbringen.

Im Zweifelsfall entscheidet die Prüfungskommission über die Zulassung zur Prüfung.

Interessierte können jederzeit die vollständigen Anmeldeunterlagen dem Prüfungssekretariat für eine Zulassungs-Vorabklärung einreichen. Die Prüfungskommission nimmt diese gegen eine Gebühr vor und eröffnet den Entscheid schriftlich. Dieser ist einer späteren Anmeldung zur Prüfung beizulegen. Ein ablehnender Entscheid enthält eine Begründung und die Rechtsmittelbelehrung.

Schritt 3: Anmeldung

Für die Anmeldung verwenden die Kandidierenden das vorgegebene Anmeldeformular (www.agvs-upsa.ch). Dem Anmeldeformular sind alle Unterlagen nach Ziffer 3.2 der Prüfungsordnung beizulegen:

- Eine Zusammenstellung über die bisherige berufliche Ausbildung und Praxis;
- Kopie der für die Zulassung erforderlichen Abschlüsse und Arbeitszeugnisse;
- Angabe der Prüfungssprache;
- Kopie eines amtlichen Ausweises mit Foto;
- Angabe der Sozialversicherungsnummer (AHV-Nummer);
- für Menschen mit Behinderung, bei Bedarf, ein begründeter Antrag auf Nachteilsausgleich mit aktuellem Arztzeugnis (vgl. Glossar).

Antrag auf Nachteilsausgleich für Kandidatinnen und Kandidaten mit Beeinträchtigungen

Die Prüfungskommission entscheidet zudem im Einzelfall über Nachteilsausgleichsgesuche der einzelnen Kandidatinnen und Kandidaten mit Beeinträchtigungen. Entsprechende Gesuche sind fristgerecht mit der Prüfungsanmeldung bei dem Prüfungssekretariat einzureichen. Das Merkblatt vom SBFI

(Nachteilsausgleich für Menschen mit Behinderungen bei Berufsprüfungen und höheren Fachprüfungen) ist durch die Kandidatinnen und Kandidaten für die Anmeldung entsprechender Gesuche beizuziehen. Die in diesem Dokument (Ziffer 2, Antrag auf einen Nachteilsausgleich bei Berufs- und höheren Fachprüfungen) genannten Inhalte und Dokumente sind bei der Anmeldung durch die Kandidatinnen und Kandidaten zu berücksichtigen respektive beizulegen. Das Merkblatt kann bei dem Prüfungssekretariat bezogen oder auf der Homepage des SBFI (www.sbf.admin.ch) heruntergeladen werden.

Schritt 4: Entscheid über die Zulassung

Gemäss Ziffer 3.32 der Prüfungsordnung.

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mindestens drei Monate vor Beginn der Berufsprüfung den schriftlichen Entscheid über die Zulassung. Bei einem ablehnenden Entscheid werden eine Begründung und die Rechtsmittelbelehrung angeführt. Gegen einen ablehnenden Entscheid kann Beschwerde eingereicht werden. Merkblätter sind unter www.sbf.admin.ch erhältlich.

Schritt 5: Einzahlung der Prüfungsgebühr

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mit dem Entscheid über die Zulassung zur Berufsprüfung die Aufforderung, die Prüfungsgebühr bis spätestens zwei Monate vor dem Prüfungstermin zu überweisen.

Schritt 6: Erhalt des Aufgebots

Gemäss Ziffer 4.13 der Prüfungsordnung.

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mindestens einen Monat vor Prüfungsbeginn das Aufgebot. Dieses beinhaltet:

- das Prüfungsprogramm mit Angaben über Ort und Zeitpunkt der Abschlussprüfung sowie die zulässigen und mitzubringenden Hilfsmittel;
- das Verzeichnis der Expertinnen und Experten.

Schritt 7: Einreichen Ausstandsbegehren (bei Bedarf)

Ein schriftlich formulierter Antrag gemäss Ziffer 4.14 der Prüfungsordnung ist erforderlich.

Gibt es bezüglich einem oder mehreren Expertinnen oder Experten einen Interessenskonflikt (frühere Mitarbeitende / Vorgesetzte o. Ä.), können die Kandidatinnen und Kandidaten bis 14 Tage vor Prüfungsbeginn bei der Prüfungskommission ein Ausstandsbegehren einreichen. Das Gesuch ist ausreichend und plausibel zu begründen.

3 Prüfung

3.1 Handlungsfelder

Grundlage für die eidgenössische Berufsprüfung sind die drei zentralen Handlungsfelder, welche die Automobil-Serviceberaterin/den Automobil-Serviceberater charakterisieren:

- Mit Kundinnen und Kunden erfolgreich umgehen und die Zusammenarbeit im Team zielorientiert gestalten
- Situationen in der Praxis lösungsorientiert bearbeiten
- Sich selber gut führen und aktuelle Entwicklungen adäquat ins Handeln einbeziehen

Die Handlungsfelder nehmen Bezug zu den Handlungskompetenzbereichen, die in der Übersicht der Handlungskompetenzen im Anhang 1 abgebildet und detailliert beschrieben sind.

3.2 Prüfungsform

Die Prüfung ist kompetenzorientiert aufgebaut und orientiert sich an der beruflichen Praxis. In der Prüfung werden die Kompetenzen der oben beschriebenen Handlungsfelder anhand vernetzter, an der Praxis ausgerichteter Aufgaben überprüft.

Die Prüfung besteht aus drei Prüfungsteilen, welche teilweise in verschiedene Prüfungspositionen aufgeteilt sind und die folgenden inhaltlichen Stossrichtungen verfolgen:

1. Parcours praktisch/mündlich: Kundenumgang und Zusammenarbeit im Team (Hauptfokus HKB A und B)	2. Schriftlich: Praktische Situationen in der Serviceberatung (Hauptfokus HKB C und D)	3. Fachgespräch: Selbstkompetenz und aktuelle Entwicklungen (Hauptfokus HKB E)
<p>1.1 Station 1: Handlungssimulationen (15 Min) (Bestehenden) Kunden (inkl. Fahrzeug) empfangen, Bedarf eruieren und Beratungsgespräch führen</p> <p>1.2 Station 2: Handlungssimulationen (15 Min) (Neuen) Kunden (inkl. Fahrzeug) empfangen und für After Sales Services gewinnen</p> <p>1.3 Station 3: Rollenspiel (15 Min) Konfliktgespräch mit schwierigem Kunden führen</p> <p>1.4 Station 4: Critical Incidents (15 Min) Anspruchsvolle Lösungen entwickeln, mit kurzfristigen Änderungen bei der Ausführung von Werkstattaufträgen umgehen, schwierige Teamsituationen meistern</p>	<p>2.1 Handlungssimulationen (60 Min) Kundenkontakt über verschiedene Kanäle gestalten, Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten, Annahme und Übergabe von Fahrzeugen ausgestalten, Mobilitätslösungen ausarbeiten, Dienstleistungen mit Partnerunternehmen koordinieren bzw. mit Versicherungen und Behörden im Schadensfall interagieren</p> <p>2.2 Mini Cases (60 Min) Bedarf analysieren und Ausführung von Werkstattaufträgen an Kundenfahrzeugen planen, Schnittstellen koordinieren, anspruchsvolle Aufgaben analysieren und Umsetzung planen, Zusammenarbeit im Team gestalten, mit Veränderungen umgehen</p> <p>2.3 Postkorb (60 Min) Priorisieren und Koordinieren von Aufgaben/Tätigkeiten</p>	<p>Vorbereitung (20 Min)</p> <ul style="list-style-type: none">• Das zeichnet einen professionellen Auftritt von Kundendienstberater/-innen aus + Praxisbeispiele aus eigener Umsetzung• Eigene Ressourcen und Leistungsfähigkeit reflektieren• Eigene Kompetenzen reflektieren <p>Fachgespräch (45 Min)</p> <ul style="list-style-type: none">• Begrüssung• Teil 1: Präsentation der Ergebnisse aus der Vorbereitung + Rückfragen (Konkretisierungs- und Begründungsfragen)• Teil 2: Fragen zu erforderlichen Massnahmen• Teil 3: Fragen zu aktuellen Trends und Entwicklungen und deren Auswirkungen auf den Arbeitsalltag

Nachfolgend werden die Prüfungsteile und Prüfungspositionen detailliert beschrieben.

3.2.1 Prüfungsteil 1 – Parcours: «Kundenumgang und Zusammenarbeit im Team»

Der Prüfungsteil 1 besteht aus vier Prüfungspositionen (praktische Prüfung, mündlich).

Prüfungsposition 1.1 «Kunden beraten»	
Aufgabe	Die Kandidatinnen und Kandidaten simulieren eine vorgegebene berufliche Routine-situation. In dieser zeigen sie, dass sie die Bedürfnisse einer Kundin oder eines Kunden erkennen und sie/ihn umfassend beraten können. Dabei werden vor allem die Handlungskompetenzen aus dem Handlungskompetenzbereich A geprüft.
Fokus	Der Fokus liegt auf dem Analysieren der Kundenbedürfnisse, dem Kommunizieren und Präsentieren von Lösungen und Produkten.
Methode	Handlungssimulation Anhand einiger Sätze wird der Kandidatin oder dem Kandidaten die Ausgangssituation beschrieben. Die Kandidatinnen/Kandidaten müssen anschliessend in einem Rollenspiel eine Kundin oder einen Kunden umfassend beraten.
Dauer	15 Minuten
Art der Prüfung	praktisch/mündlich
Hilfsmittel	Die zugelassenen Hilfsmittel werden mit dem Aufgebot zur Prüfung bekanntgegeben.
Auswertung	Die Bewertung der Leistung erfolgt anhand von Kriterien und wird mit erreichten Punkten definiert. Die erreichten Punkte fliessen gemäss Ziff. 5.11 PO und Ziff. 6.21 PO in die Note des Prüfungsteils 1 ein.

Prüfungsposition 1.2: «Kunden gewinnen»	
Aufgabe	Die Kandidatinnen/Kandidaten simulieren eine vorgegebene berufliche Routinesituation. Dabei holen sie die Anliegen und Interessen einer Kundin oder eines Kunden ein und präsentieren passende Lösungen. Der inhaltliche Schwerpunkt liegt dabei auf Kompetenzen aus den Handlungskompetenzbereichen A und B.
Fokus	Der Fokus liegt auf der Kommunikation und dem situationsbezogenen Präsentieren von Lösungen und Produkten.
Methode	Handlungssimulation Anhand einiger Sätze wird der Kandidatin oder dem Kandidaten die Ausgangssituation beschrieben. Die Kandidatinnen/Kandidaten müssen anschliessend die Position der Berufsperson übernehmen und das schwierige Gespräch durchführen.
Dauer	15 Minuten
Art der Prüfung	praktisch/mündlich
Hilfsmittel	Die zugelassenen Hilfsmittel werden mit dem Aufgebot zur Prüfung bekanntgegeben.
Auswertung	Die Bewertung der Leistung erfolgt anhand von Kriterien und wird mit erreichten Punkten definiert. Die erreichten Punkte fliessen gemäss Ziff. 5.11 PO und Ziff. 6.21 PO in die Note des Prüfungsteils 1 ein.

Prüfungsposition 1.3: «Schwierige Gespräche führen»

Aufgabe	Die Kandidatinnen/Kandidaten simulieren ein thematisch vorgegebenes schwieriges Gespräch aus dem beruflichen Kontext in einem Rollenspiel. Der inhaltliche Schwerpunkt liegt dabei auf dem Handlungskompetenzbereich A und der Handlungskompetenz d3.
Fokus	Der Fokus liegt dabei auf den angewendeten Kommunikationstechniken in einer anspruchsvollen Situation sowie auf dem empathischen Umgang mit schwierigen Kund/innen.
Methode	Rollenspiel Anhand einiger Sätze wird der Kandidatin oder dem Kandidaten die Ausgangssituation beschrieben. Die Kandidatinnen/Kandidaten müssen anschliessend in einem Rollenspiel eine Kundin oder einen Kunden umfassend beraten.
Dauer	15 Minuten
Art der Prüfung	praktisch/mündlich
Hilfsmittel	Die zugelassenen Hilfsmittel werden mit dem Aufgebot zur Prüfung bekanntgegeben.
Auswertung	Die Bewertung der Leistung erfolgt anhand von Kriterien und wird mit erreichten Punkten definiert. Die erreichten Punkte fliessen gemäss Ziff. 5.11 PO und Ziff. 6.21 PO in die Note des Prüfungsteils 1 ein.

Prüfungsposition 1.4: «Anspruchsvolle Situationen meistern»

Aufgabe	Die Kandidatinnen/Kandidaten bearbeiten mündlich drei anspruchsvolle Kommunikationssituationen zu Themen aus den Handlungskompetenzbereichen A und D.
Fokus	Der Fokus liegt dabei auf der Analyse und Bewältigung von schwierigen und problemhaften Situationen.
Methode	Critical Incidents (erfolgskritische Situationen) Anhand einiger Sätze wird der Kandidatin oder dem Kandidaten die Ausgangssituation beschrieben. Die Kandidatinnen/Kandidaten müssen anschliessend die Massnahmen, die sie in der beschriebenen Situation ausführen würden, beschreiben.
Dauer	15 Minuten
Art der Prüfung	praktisch/mündlich
Hilfsmittel	Die zugelassenen Hilfsmittel werden mit dem Aufgebot zur Prüfung bekanntgegeben.
Auswertung	Die Bewertung der Leistung erfolgt anhand von Kriterien und wird mit erreichten Punkten definiert. Die erreichten Punkte fliessen gemäss Ziff. 5.11 PO und Ziff. 6.21 PO in die Note des Prüfungsteils 1 ein.

3.2.2 Prüfungsteil 2 – Schriftlich: «Praktische Situationen in der Serviceberatung»

Der Prüfungsteil 2 besteht aus drei Prüfungspositionen (schriftliche Prüfungen).

Prüfungsposition 2.1: «Praktische Situationen bearbeiten»	
Aufgabe	Die Kandidatinnen/Kandidaten bearbeiten fünf vorgegebene Handlungssimulationen und beschreiben, wie sie dabei vorgehen würden. Thematisch entstammen die Inhalte den Handlungskompetenzen a6, b3 und c1 bis c5
Fokus	Der Fokus liegt hier auf dem Aufzeigen der vollständigen und korrekten Ausführung der Handlung.
Methode	Handlungssimulation Anhand einiger Sätze wird der Kandidatin oder dem Kandidaten die Ausgangssituation beschrieben. Die Kandidatinnen/Kandidaten müssen anschliessend schriftlich beschreiben, wie sie Schritt für Schritt bei der Ausführung der betreffenden Situation vorgehen.
Dauer	60 Minuten (12 Minuten pro Handlungssimulation)
Art der Prüfung	schriftlich
Hilfsmittel	Die zugelassenen Hilfsmittel werden mit dem Aufgebot zur Prüfung bekanntgegeben.
Auswertung	Die Bewertung der Leistung erfolgt anhand von Kriterien und wird mit erreichten Punkten definiert. Die erreichten Punkte fliessen gemäss Ziff. 5.11 PO und Ziff. 6.21 PO in die Note des Prüfungsteils 2 ein.

Prüfungsposition 2.2: «Berufliches Handeln reflektieren»	
Aufgabe	Die Kandidatinnen/Kandidaten bearbeiten schriftlich fünf vorgegebene kleine Fallbeschreibungen, vier entstammen dem Handlungskompetenzbereich D und eine dem Handlungskompetenzbereich E.
Fokus	Der Fokus liegt hier auf der Analyse und dem Aufzeigen der Konsequenzen und des weiteren Vorgehens.
Methode	Mini Cases (kleine Fallbeschreibungen) Anhand einiger Sätze wird der Kandidatin oder dem Kandidaten die Ausgangssituation beschrieben. Die Kandidatinnen/Kandidaten müssen anschliessend schriftlich beschreiben, wie sie Schritt für Schritt bei der Ausführung der betreffenden Situation vorgehen.
Dauer	60 Minuten (12 Minuten pro Mini Case)
Art der Prüfung	schriftlich
Hilfsmittel	Die zugelassenen Hilfsmittel werden mit dem Aufgebot zur Prüfung bekanntgegeben.
Auswertung	Die Bewertung der Leistung erfolgt anhand von Kriterien und wird mit erreichten Punkten definiert. Die erreichten Punkte fliessen gemäss Ziff. 5.11 PO und Ziff. 6.21 PO in die Note des Prüfungsteils 2 ein.

Prüfungsposition 2.3: «Tätigkeiten priorisieren und koordinieren»

Aufgabe	Die Kandidatinnen/Kandidaten priorisieren verschiedene Tätigkeiten aus einem Arbeitstag. Die zu ordnenden Tätigkeiten werden ihnen in Form unterschiedlichster Informationen, Schriftstücke und Dokumente zugänglich gemacht. Inhaltlich fokussieren die Tätigkeiten auf die Handlungskompetenzbereiche C und D und stehen im thematischen Zusammenhang mit dem Handlungskompetenzbereich E.
Fokus	Der Fokus liegt hier auf der Fähigkeit, eine grössere Menge an Informationen unter Zeitdruck zu analysieren, strukturieren und priorisieren. Zudem stehen auch die gewählten Kommunikationsmittel im Zentrum.
Methode	Postkorb Anhand einiger Sätze wird der Kandidatin oder dem Kandidaten die Ausgangssituation beschrieben. Diese/r muss die erhaltenen Schriftstücke, Informationen und Dokumente unter Zeitdruck strukturieren und priorisieren. Die Priorisierung und die gewählten Massnahmen müssen begründet werden.
Dauer	60 Minuten
Art der Prüfung	schriftlich
Hilfsmittel	Die zugelassenen Hilfsmittel werden mit dem Aufgebot zur Prüfung bekanntgegeben.
Auswertung	Die Bewertung der Leistung erfolgt anhand von Kriterien und wird mit erreichten Punkten definiert. Die erreichten Punkte fliessen gemäss Ziff. 5.11 PO und Ziff. 6.21 PO in die Note des Prüfungsteils 2 ein.

3.2.3 Prüfungsteil 3 – Fachgespräch: «Selbstkompetenz und aktuelle Entwicklungen»

Der Prüfungsteil 3 besteht aus einem Fachgespräch (mündliche Prüfung).

Prüfungsteil 3: «Selbstkompetenz und aktuelle Entwicklungen»

Aufgabe	Die Kandidatinnen/Kandidaten bereiten sich anhand vordefinierter Fragestellungen auf ein fachübergreifendes Fachgespräch vor. Zentrale inhaltliche Elemente des Gesprächs sind die eigene Rolle und die Berufsidentität, die eigene Leistungsfähigkeit, die eigene Kompetenzentwicklung und die aktuellen Entwicklungen in der Branche und damit der Handlungskompetenzbereich E.
Fokus	Der Fokus liegt hier auf der Fähigkeit, die eigene Kompetenzentwicklung zu reflektieren und diesbezüglich Massnahmen abzuleiten.
Methode	Im Anschluss an die Vorbereitung auf das Fachgespräch anhand vordefinierter Fragestellungen findet ein 45-minütiges Fachgespräch statt, welches wie folgt gegliedert ist: <ul style="list-style-type: none">• Begrüssung und Einführung durch die PEX, Einrichten der Kandidatin oder des Kandidaten für die Präsentation (5 Minuten)• Teil 1: Präsentation der Ergebnisse aus der Vorbereitung + Rückfragen der PEX (Konkretisierungs- und Begründungsfragen) (20 Minuten: 10 Minuten Präsentation, 10 Minuten Rückfragen)• Teil 2: Fragen zu erforderlichen Massnahmen (10 Minuten)

	<ul style="list-style-type: none"> • Teil 3: Fragen zu aktuellen Trends und Entwicklungen und deren Auswirkungen auf den Arbeitsalltag (10 Minuten) <p>Anhand der vordefinierten Fragen diskutieren die Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten die Überlegungen der Kandidatinnen/Kandidaten.</p>
Dauer	65 Minuten (inkl. 20 Minuten Vorbereitung)
Art der Prüfung	mündlich
Hilfsmittel	Die zugelassenen Hilfsmittel werden mit dem Aufgebot zur Prüfung bekanntgegeben.
Auswertung	Die Bewertung der Leistung erfolgt anhand von Kriterien und wird mit erreichten Punkten definiert. Die erhaltenen Punkte werden gemäss Ziff. 6.22 in die Note des Prüfungsteils 3 umgerechnet.

3.3 Übersicht über die Prüfungsteile und Noten

Die nachfolgende Tabelle fasst die Prüfungsteile, Zeiten und Gewichtung im Überblick zusammen.

Prüfungsteil / Positionen	Art der Prüfung	Zeit	Gewichtung
1. Kundenumgang und Zusammenarbeit im Team		60 min	1
1.1 «Kunden beraten»	praktisch/mündlich	15 min	(1/4)
1.2 «Kunden gewinnen»	praktisch/mündlich	15 min	(1/4)
1.3 «Schwierige Gespräche führen»	praktisch/mündlich	15 min	(1/4)
1.4 «Anspruchsvolle Situationen meistern»	praktisch/mündlich	15 min	(1/4)
2. Praktische Situationen in der Serviceberatung bearbeiten		180 min	1
2.1 «Praktische Situationen bearbeiten»	schriftlich	60 min	(1/3)
2.2 «Berufliches Handeln reflektieren»	schriftlich	60 min	(1/3)
2.3 «Tätigkeiten priorisieren und koordinieren»	schriftlich	60 min	(1/3)
3. Selbstkompetenz und aktuelle Entwicklungen		65 min	1
3.1 «Fachgespräch zu Selbstkompetenz und aktuellen Entwicklungen»	mündlich	65 min (inkl. 20 min Vorbereitung)	(3/3)
Total		305 min	3

3.4 Notengebung

Die Prüfung besteht aus drei Prüfungsteilen, welche in Prüfungspositionen unterteilt sein können. Die Prüfungspositionen werden mit Punkten bewertet. Die Note des Prüfungsteils errechnet sich aus dem Punkte-Durchschnitt der entsprechenden Prüfungspositionen. Die Leistungen werden mit Noten von 6 bis 1 bewertet. Die Note 4.0 und höhere Noten bezeichnen genügende Leistungen. Andere als halbe Noten für Prüfungsteile sind nicht zulässig.

Die Gesamtnote der Prüfung ergibt sich aus dem Durchschnitt der Noten der Prüfungsteile. Diese wird auf eine Dezimale gerundet.

Die Noten werden gemäss SBBK-Richtlinie wie folgt vergeben:

$$\frac{\text{Erhaltene Punktzahl} \times 5}{\text{Maximale Punktzahl}} + 1 = \text{Note}$$

3.5 Bedingungen zum Bestehen der Prüfung

Die Prüfung ist bestanden, wenn in jedem Prüfungsteil mindestens die Note 4.0 erreicht wird.

3.6 Vorgehen bei Nichtbestehen der Prüfung

Die Prüfungskommission informiert die Kandidatinnen und Kandidaten über das Bestehen oder Nichtbestehen der Prüfung. Entscheide über ein Nichtbestehen der Prüfung erfolgen per eingeschriebenem Brief. Gegen Entscheide der Prüfungskommission wegen Verweigerung des Fachausweises kann innert 30 Tagen nach ihrer Eröffnung beim SBFi Beschwerde eingereicht werden. Diese muss die Anträge der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers und deren Begründung enthalten. Das SBFi stellt auf seiner Homepage ein Merkblatt zum Beschwerdeverfahren sowie ein Merkblatt zum Akteneinsichtsrecht zur Verfügung: <https://www.sbf.admin.ch/sbf/de/home/bildung/hbb/allgemeine-informationen-ep/kandidierende-und-absolvierende.html> (abgerufen am 22.01.2020).

4 Genehmigung

Die Wegleitung zur Prüfungsordnung «Automobil-Serviceberaterin / Automobil-Serviceberater mit eidgenössischem Fachausweis» wird von der Prüfungskommission erlassen.

Bern, 11. Januar 2021

AGVS | UPSA Auto Gewerbe Verband Schweiz
Prüfungskommission

sig. Peter Linder
Präsident der Prüfungskommission

5 Anhang 1: Kompetenzen pro Handlungskompetenzbereich

5.1 Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Automobil-Serviceberaterin / Automobil-Serviceberater mit eidgenössischem Fachausweis

↓ 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 Partnerfirmen 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	

5.2 Leistungskriterien pro Handlungskompetenzbereich

Handlungskompetenzbereich A: Gestalten von Kundenbeziehungen

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p>a.1 Kundenkontakt gestalten und Kunden empfangen</p> <p>Automobil-Serviceberater/innen gestalten den Kundenkontakt on- und offline individuell den jeweiligen Kundenbedürfnissen entsprechend. Sie nehmen Anliegen oder Anfragen über alle Kommunikationskanäle oder persönlich entgegen und erfragen die Anliegen der Kundinnen und Kunden. Sie erfragen die relevanten Fahrzeugdaten, prüfen diese im System und erstellen einen Auftrag (oder einen Vorauftrag). Bei Bedarf klären sie die Bonität der Kundin oder des Kunden/der Firma ab. Nach der ersten Bedarfsaufnahme vereinbaren sie mit der Kundin oder dem Kunden einen Termin.</p> <p>Sie planen sich ausreichend Zeit für die Kundin oder den Kunden ein und überlegen sich Massnahmen und Möglichkeiten, um eine angenehme Gesprächsatmosphäre sicherzustellen.</p> <p>Sie nehmen die Kundin oder den Kunden persönlich in Empfang. Bei ungeplanten direkten Anfragen von Kundinnen und Kunden vor Ort klären sie ab, ob sie das Anliegen (z.B. Fahrzeugbedienungsfragen) sofort beheben können oder ein Termin in der Werkstatt vereinbart werden muss.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> gestalten den Kundenkontakt und den Kundenempfang auf allen Ebenen (on- und offline) professionell. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich markenspezifischer Vorgaben bezüglich Kundendienstleistungen. verfügen über Anwenderkenntnisse von mündlichen und schriftlichen Kommunikationstechniken. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> verhalten sich der Kundin oder dem Kunden und dem Betrieb gegenüber loyal. sind bereit, alle relevanten Daten des Fahrzeugs und der Kundin oder des Kunden für einen Auftrag aufzunehmen und zu überprüfen. halten bei Bedarf Rücksprache mit der Kundin oder dem Kunden oder den Anspruchsgruppen, um Fragen und Unklarheiten unmittelbar zu klären. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> schätzen die Kundenanliegen ein und leiten entsprechende Massnahmen ein. sind in der Lage, den Kundenkontakt zu reflektieren und bei Bedarf Veränderungsmassnahmen durchzuführen.
<p>a.2 Kundenbedürfnis im Bereich After Sales Services analysieren</p> <p>Automobil-Serviceberater/innen analysieren und bewerten bei Annahme des Fahrzeugs mit der Kundin oder dem Kunden den jeweiligen Service- und Unterhaltsbedarf (After Sales Services). Sie erläutern der Kundin oder dem Kunden die Notwendigkeit einer gemeinsamen Fahrzeugbesichtigung im Vorfeld.</p> <p>Sie informieren sich bei der Kundin oder beim Kunden über den aktuellen Ist-Zustand des Fahrzeugs und besondere Auffälligkeiten. Sie verschaffen sich zusammen mit der Kundin oder dem Kunden einen</p>	<p>Automobil-Serviceberater/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> analysieren im Bereich After Sales Services Kundenbedürfnisse umfassend. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich der rechtlichen und versicherungstechnischen Grundlagen in der Automobilbranche. verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich technisches und markenspezifisches Fachwissen.

<p>Überblick über den Zustand des Fahrzeugs evtl. unter Einbezug des Informationssystems des Fahrzeugs bzw. der vorhandenen Informationen in der Kundendatei.</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 der Kundin oder dem Kunden verständlich die technischen Sachverhalte zum aktuellen Anliegen und dem zeitlichen Bearbeitungsrahmen. Sie füllen mit der Kundin oder dem Kunden bei Bedarf das Analyseblatt aus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse im koordinatorischen Bereich der Auftragsannahme und Werkstattplanung. • verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Kommunikations- und Argumentationsfähigkeiten. • verfügen über umfassende Kenntnisse im Bereich moderner Antriebskonzepte. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • achten auf eine zielgruppengerechte und bedürfniskonforme Kommunikation mit der Kundin oder dem Kunden in fachtechnischen Belangen. • sind bereit, auf Kundenbedürfnisse fachgerecht und termingerecht einzugehen. • achten auf eine sorgfältige Analyse und lückenlose Dokumentation von Informationen in den entsprechenden Systemen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren allein oder gemeinsam mit der Kundin oder dem Kunden das Fahrzeug und leiten entsprechende Service- und Instandstellungsmassnahmen ein. • reflektieren ihre Analyse bei Unklarheiten oder Fehlern und leiten daraus Verbesserungsmassnahmen ab.
<p>a.3 Lösungen im Bereich After Sales Services entwickeln</p> <p>Automobil-Serviceberater/innen entwickeln selbstständig oder in Zusammenarbeit mit anderen Mitarbeitenden und Stellen für die Kundin oder den Kunden Lösungen im Bereich After Sales Services (Service und Unterhalt etc.).</p> <p>Sie holen sich situationsbezogenen Informationen über anstehende Wartungs- und Serviceleistungen (inkl. Garantie- und Serviceleistungen) ein. Sie vergegenwärtigen sich allfällige Garantie- und/oder Kulanzleistungen und allenfalls bestehende Wartungs- und Spezialverträge.</p> <p>Ausgehend von der Bedarfsanalyse entwickeln sie Vorschläge (gegebenenfalls Optionen) im Bereich Service und Unterhalt des Fahrzeugs, gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit dem Werkstattleiter bzw. anderen zuständigen Stellen. Sie organisieren bei Bedarf eine</p>	<p>Automobil-Serviceberater/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • entwickeln selbstständig oder im Team Kundenlösungen im Bereich After Sales Services. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über grundlegende Kenntnisse im fachlichen und technischen Bereich einschliesslich markenspezifischer Spezifitäten. • verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich Garantie-, Kulanz- und Versicherungsleistungen. • verfügen über Anwenderkenntnisse im betriebswirtschaftlichen Bereich (v.a. Kalkulation, Kennzahlen, Preisberechnungen, Mehrwertsteuer etc.). • verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Organisation. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • setzen sich für fachgerecht und wirtschaftlich sachgerechte individuelle Kundenlösungen ein.

<p>alternative Mobilitätslösung oder einen Hol- und Bringdienst. Bei möglichen Lieferverzögerungen oder Werkstattengpässen prüfen sie alternative Terminmöglichkeiten für die Kundin oder den Kunden.</p> <p>In anspruchsvollen Situationen analysieren sie diese und leiten geeignete Lösungsmöglichkeiten kundenorientiert ab.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sind bereit, den Überblick über anstehende Wartungs- und Serviceleistungen zu behalten. • achten stets auf Garantie- und Kulanzleistungen sowie bestehende Wartungs- und Spezialverträge bei der Lösungsentwicklung. • halten sich selbstständig über mögliche Angebote und Lösungen stets auf dem Laufenden. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren gemeinsam im Team ihre Vorgehensweise und leiten bei Bedarf Änderungsmaßnahmen ab.
<p>a.4 Beratungs- und Verkaufsgespräche führen und abschliessen</p> <p>Automobil-Serviceberater/innen führen mit der Kundin oder dem Kunden Beratungsgespräche im Hinblick auf einen Verkaufsabschluss.</p> <p>Ausgehend von der Bedarfsklärung und möglichen Lösungen vergewärtigen sie sich die betrieblichen Konditionen bzw. entsprechende Spielräume. Sie bereiten einen angemessenen Kostenvorschlag vor. Gegebenenfalls nehmen sie Rücksprache mit den zuständigen Stellen im Betrieb (Werkstattdirektor, vorgesetzte Person etc.) und dem Importeur (technischer Dienst, Garantie, Kulanz etc.) auf.</p> <p>Im Beratungsgespräch unterbreiten sie der Kundin oder dem Kunden situationsbezogen die Lösungsmöglichkeiten und informieren über anstehende bzw. andere erforderliche Arbeiten (Ölwechsel, Reifen austausch, Steinschlagreparatur etc.) sowie die entsprechenden Konditionen. Sie schlagen der Kundin oder dem Kunden zweckmässige Zusatz- und Zubehörleistungen vor. Sie beraten Kundinnen und 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 der Kundin oder 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>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • führen Beratungs- und Verkaufsgespräche durch und schliessen diese nachvollziehbar ab. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse im Offertwesen. • verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Gesprächsführung, Kommunikations- und Verhandlungstechniken. • haben Anwenderkenntnisse im Bereich der IT-Anwenderprogramme. • verfügen über fundierte Kenntnisse der Energieeffizienzpotenziale. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • setzen sich für bestmögliche Kundenlösungen in Abstimmung mit den betrieblichen Konditionen ein. • sind bereit, der Kundin oder dem Kunden zweckmässige Zusatz- und Zubehörleistungen verständlich zu erklären. • sind motiviert, die Informations-, Dokumentations- und Planungssysteme des Betriebs zu aktualisieren. • sind bereit, die Kundin oder den Kunden über verschiedene Zahlungsmöglichkeiten korrekt zu informieren. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren im Gespräch mit der Kundin oder dem Kunden ihre Handlungsspielräume in Bezug auf Verkaufsmöglichkeiten und erstellen darauf eine kunden- und betriebsorientierte Offerte.

Sie aktualisieren die entsprechenden Informations-, Dokumentations- und Planungssysteme des Betriebs.

a.5 Anspruchsvolle Kundengespräche und Konfliktgespräche führen und abschliessen

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.

Sie bereiten sich nach Möglichkeit auf das Gespräch systematisch vor und planen einen strukturierten Ablauf.

Automobil-Serviceberater/innen führen Konfliktgespräche und anspruchsvolle Gespräche, indem sie der Kundin oder dem Kunden zuhören und ihre/seine Wünsche und Anliegen (einschl. Reklamationen) sachbezogen aufnehmen. Sie unterbreiten der Kundin oder dem Kunden im Gespräch, basierend auf den betrieblichen sowie markenspezifischen Vorgaben und den allfälligen Recherchearbeiten, kundenorientierte Lösungen. Sie erstreben die Zufriedenheit der Kundin oder des Kunden sowie des Unternehmens.

Bei Bedarf nehmen sie vorgängig oder während des Gesprächsverlaufs Rücksprache mit den zuständigen Stellen im Betrieb oder ziehen diese im Gespräch hinzu.

Sie schliessen Beratungsgespräche mit der Kundin oder 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.

Sie aktualisieren die entsprechenden Informations-, Dokumentations- und Planungssysteme des Betriebs.

Sie reflektieren regelmässig die Beziehung zur Kundin oder zum Kunden und ihr eigenes Verhalten in anspruchsvollen Kundengesprächen und leiten Massnahmen gegebenenfalls in Absprache mit der vorgesetzten Stelle ein.

Automobil-Serviceberater/innen ...

Umsetzungspotenzial

- führen anspruchsvolle Kunden- und Konfliktgespräche zielorientiert durch.

Wissen, Verständnis

- verfügen über Anwenderkenntnisse von unterschiedlichen Kommunikations- und Gesprächstechniken.
- verfügen über Anwenderkenntnisse von Verhandlungstechniken.
- verfügen über grundlegende Kenntnisse von den eigenen Handlungsspielräumen und von den entsprechenden betrieblichen Vorgaben.

Einstellungen, Werte, Motivation

- achten stets darauf, der Kundin oder dem Kunden ihre volle Aufmerksamkeit zu widmen und Verständnis für die Situation zu zeigen.
- sind motiviert, die Zufriedenheit der Kundin oder des Kunden sowie des Unternehmens zu bewahren oder wiederherzustellen.
- sind sich bewusst, wann sie Rücksprache mit den zuständigen Stellen im Betrieb halten müssen.

Metakognition

- analysieren im Vorfeld Kundengespräche und bereiten sich systematisch darauf vor.
- leiten aus dem Gespräch mit der Kundin oder dem Kunden mögliche kundenorientierte Lösungen ab und erklären diese verständlich.
- reflektieren ihr Gespräch mit der Kundin oder dem Kunden und leiten bei Bedarf Verbesserungsmöglichkeiten ab.

<p>a.6 Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen bearbeiten</p> <p>Automobil-Serviceberater/innen nehmen Kundenanfragen on- und off-line 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 der Kundin oder 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>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • bearbeiten Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen fachgerecht. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse in der Organisation und Planung. • verfügen über Anwenderkenntnisse der IT-Anwenderprogramme. • verfügen über Anwenderkenntnisse im schriftlichen Ausdruck. • verfügen über grundlegende Kenntnisse von Kommunikationstechniken im Bereich Kundendienst. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind motiviert, sich mit anderen Unternehmen zu vernetzen. • setzen sich für kundenorientierte Prozesse, Ausführungen und Kommunikation ein. • sind bereit, betriebliche Informationssysteme fachgerecht zu nutzen und zuständige Stellen miteinzubeziehen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren Kundenanfragen und bearbeiten diese auf den jeweiligen Kanälen zeitnah und ressourcenorientiert.
<p>a.7 Kundenloyalität über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen</p> <p>Automobil-Serviceberater/innen nehmen beim ersten Kundenkontakt alle relevanten Daten entsprechend den betrieblichen Vorgaben und Systemen auf.</p> <p>Sie eröffnen eine kundenbezogene Informationsgrundlage (Kundenprofil, Datei im kundenbezogenen Informationssystem etc.) und notieren systematisch die getätigten Arbeiten und spezifischen Wünsche oder Interessen der Kundin oder des Kunden.</p> <p>Sie nehmen Wünsche und Anregungen der Kundin oder 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 der Kundin oder dem Kunden über unterschiedliche Kanäle auf. Sie informieren</p>	<p>Automobil-Serviceberater/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, die Kundenloyalität über verschiedene Kanäle aufzubauen und situationsgerecht zu pflegen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über grundlegende Kenntnisse der betrieblichen Vorgaben. • verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich Marketing. • verfügen über Anwenderkenntnisse im Umgang mit digitalen Medien. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • setzen sich proaktiv für eine hohe Kundenzufriedenheit ein. • achten darauf, das kundenbezogene Informationssystem aufzubauen, regelmässig zu kontrollieren und zu aktualisieren. • sind bereit, Kunden über neue Produkte, Angebote, Aktionen, spezifische Leistungen oder Anlässe rechtzeitig und verständlich zu informieren. • setzen sich proaktiv für die Interessen ihres Unternehmens ein.

die Kundinnen und Kunden über neue Produkte, Angebote, Aktionen, spezifische Leistungen (wie Winterservice, Frühjahrscheck, Neuwagenvorführung, Radwechsel-Aktionstage, Servicefähigkeit, Energieeffizienzpotentiale etc.) oder allfällige Anlässe.

Sie schlagen der Kundin oder dem Kunden, gegebenenfalls in Rücksprache mit dem Vertrieb bzw. der vorgesetzten Stelle, Zusatzleistungen (beispielsweise Gratisservice, Produktbewirtschaftung, Fahrzeugräder-Management, Garantieverlängerung) vor.

Sie nehmen den Kundinnen und 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.

Metakognition

- sind in der Lage, die Bedürfnisse und Wünsche der Kundinnen und Kunden loyal entgegenzunehmen und entsprechende Angebote oder Zusatzleistungen individuell anzubieten.
- analysieren ihren Kundenkontakt kritisch und leiten daraus Verbesserungsmaßnahmen zur Kundenzufriedenheit ab.

Handlungskompetenzbereich B: Erbringen von Akquisitions- und Verkaufsleistungen

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p>b.1 Kunden für After Sales Services akquirieren</p> <p>Automobil-Serviceberater/innen akquirieren Kundinnen und 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 der Vertriebsleiterin oder dem Vertriebsleiter hinsichtlich Angebote für Neukundinnen und -kunden aus.</p> <p>Im Gespräch mit einer neuen oder bisherigen Kundin oder einem neuen oder bisherigen Kunden eruieren sie die spezifischen Anliegen und Interessen der Kundin oder des Kunden. Sie informieren sich über den derzeitigen Informationsstand der Kundin oder des Kunden zu konkreten Serviceleistungen, Marken und Modellen. Sie präsentieren die eigene Firma und zeigen der Kundin oder dem Kunden bedarfsbezogen die Möglichkeiten und Angebote des Betriebs im Bereich Service und Unterhalt.</p> <p>Sie schätzen mittels gezielter Kontrollfragen den möglichen Akquisitionserfolg ein und treffen situationsbezogen erforderliche Massnahmen (spezielle Angebote für Neukundinnen und -kunden 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 der Kundin oder des Kunden.</p> <p>Sie reflektieren die Kundeninteraktionen regelmässig und entwickeln neue Herangehensweisen. Kundenfeedbacks erfragen sie direkt oder mit geeigneten Tools.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • akquirieren Kunden für After Sales Services erfolgsversprechend. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über grundlegende Kenntnisse im Bereich Marketing- und Verkaufsstrategien. • verfügen über fundierte Kenntnisse von Angeboten und Dienstleistungen im Bereich Service und Unterhalt. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind bereit, sich über aktuell angebotene Preis-Leistungsverhältnisse on- und offline auf dem Laufenden zu halten. • halten bei Bedarf Rücksprachen mit verschiedenen Anspruchsgruppen. • sind bereit, auf die Anliegen und Interessen der Kundin oder des Kunden rasch und kundenorientiert einzugehen. • achten von Beginn an auf eine korrekte Verwaltung des Kundenprofils im kundenbezogenen Informationssystem. • sind bereit, Kundenfeedbacks über unterschiedliche Kanäle einzuholen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, den Akquisitionserfolg im Laufe eines Kundengesprächs einzuschätzen und darauf entsprechend zu agieren. • analysieren das Kundenfeedback und leiten daraus entsprechende Verbesserungsmaßnahmen ab.

b.2 Kunden für fahrzeugbezogene Dienstleistungen und Produkte gewinnen

Automobil-Serviceberater/innen unterbreiten der Kundin oder dem Kunden proaktiv geeignete Dienstleistungen (Serviceleistungen, Wartungsverträge etc.) und Produkte (Teile und Zubehör) für das Fahrzeug.

In Beratungsgesprächen erläutern sie situationsbezogen mögliche Dienstleistungen und Produkte und deren Nutzen und Vorteile für die Kundin oder den Kunden.

Bei Auftragsabschliessung nehmen sie Rücksprache mit der Werkstatt und bemühen sich um einen angemessenen Kostenvoranschlag und eine zeitnahe Terminvereinbarung.

Sie koordinieren bzw. stellen der Kundin oder dem Kunden bei Bedarf für den Zeitraum der Auftragsbearbeitung eine Mobilitätslösung zur Verfügung bzw. organisieren einen Hol- und Bringdienst.

Sie holen zu einem späteren Zeitpunkt bei der Kundin oder beim Kunden ein Feedback über die Dienstleistung bzw. das neue Produkt. Sie halten Rückmeldungen schriftlich fest und leiten bei Bedarf entsprechende Massnahmen ein.

Automobil-Serviceberater/innen ...

Umsetzungspotenzial

- vermitteln Dienstleistungen (Serviceleistungen, Wartungsverträge etc.) und Produkte (Teile und Zubehör) gewinnbringend an die Kundin oder den Kunden weiter.

Wissen, Verständnis

- verfügen über grundlegende fachliche und technische Kenntnisse.
- verfügen über gute Anwenderkenntnisse in unterschiedlichen Kommunikationstechniken.

Einstellungen, Werte, Motivation

- achten darauf, Kundengespräche proaktiv in Richtung Verkauf und Abschluss zu leiten.
- setzen sich für eine bestmögliche Betreuung der Kundinnen und Kunden während der Auftragsabwicklung ein.
- sind motiviert, mit der Werkstatt und der Kundin oder dem Kunden lösungsorientiert und zufriedenstellend zu kooperieren.
- achten auf eine überzeugende und verständliche Kommunikation.

Metakognition

- analysieren im Kundengespräch den Akquisitionserfolg und unterbreiten kunden- und unternehmensfreundliche Angebote.
- reflektieren den Verlauf nach einer Auftragsabschliessung und leiten bei Bedarf Verbesserungsmassnahmen ein.

b.3 Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten

Die Automobil-Serviceberater/innen gestalten gemeinsam mit dem Betriebsleiter bzw. in Zusammenarbeit mit den zuständigen Stellen Kundenanlässe und Verkaufspromotionen.

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 Kundinnen und Kunden, welche eingeladen werden sollen.

An der Veranstaltung gehen sie proaktiv auf ihre Kundinnen und Kunden zu. Sie führen Gespräche mit Kundinnen und Kunden, wobei sie

Automobil-Serviceberater/innen ...

Umsetzungspotenzial

- gestalten Kundenanlässe und Verkaufspromotionen proaktiv mit.

Wissen, Verständnis

- verfügen über Anwenderkenntnisse in der Organisation.
- verfügen über grundlegende Kenntnisse über die aktuelle Kundensituation.
- verfügen über Anwenderkenntnisse von verschiedenen Präsentationstechniken.

Einstellungen, Werte, Motivation

- sind motiviert, Produkte und Dienstleistungen proaktiv der Kundin oder dem Kunden näherzubringen.

situationsbezogen den Bezug zum Unternehmen und dessen Produkten und Dienstleistungen einbringen. Sie stellen durch Rückfragen sicher, dass sie von den Kundinnen und Kunden richtig verstanden werden.

- sind bereit, ein adäquates Rahmenprogramm in Abstimmung mit den zuständigen Stellen für die Kundin oder den Kunden zu entwickeln.
- achten auf eine überzeugende und verständliche Kommunikation.

Metakognition

- reflektieren Veranstaltungen und leiten daraus Verbesserungsmassnahmen für zukünftige Events ab.

Handlungskompetenzbereich C: Abwickeln von After Sales Services

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p>c.1 Annahme und Übergabe von Fahrzeugen gewährleisten</p> <p>Automobil-Serviceberater/innen stellen die Annahme und die Übergabe von Fahrzeugen an Kundinnen und 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 die Kundin oder 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 die Kundin oder 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 die Kundin oder den Kunden über mögliche terminliche Verschiebungen bezüglich Rückgabe des Fahrzeugs. Sie informieren die Kundin oder den Kunden zeitnah über zusätzlich erforderliche Arbeiten sowie Kosten und holen sich das Einverständnis über einen geeigneten Kommunikationskanal ab.</p> <p>Sobald sie von der Werkstatt wissen, wann das Fahrzeug fertig ist, informieren sie die Kundin oder 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 die Kundin oder 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 einer Schlüsselsafe und übermitteln der Kundin oder dem Kunden den Code über den geeigneten Kommunikationskanal.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • gewährleisten der Kundin oder dem Kunden eine sichere Annahme und saubere Übergabe des Fahrzeuges. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Zeitmanagement. • verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich der rechtlichen und versicherungstechnischen Grundlagen der Automobilbranche. • verfügen über grundlegende Kenntnisse im automobiltechnischen Bereich. • verfügen über Anwenderkenntnisse im relevanten betrieblichen Rechnungswesen (z.B. Rechnungen stellen, Leistungskennzahlen, Kontierung, Kalkulation etc.) <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • setzen sich für eine situationsgerechte Lösung für die Kundin oder den Kunden und den Betrieb ein. • achten darauf, in kritischen und unvorhergesehenen Situationen flexibel und lösungs- und situationsgerecht zu reagieren. • sind sich bewusst, dass ihr Verhalten stets zuverlässig und gewissenhaft ist. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, den Ablauf der Fahrzeugannahme und Übergabe fachgerecht mit allen Schnittstellen zu koordinieren. • reflektieren den Verlauf einer Fahrzeugübernahme und leiten bei Bedarf Änderungsmaßnahmen ein.

c.2 Mobilitätslösungen koordinieren

Automobil-Serviceberater/innen informieren sich vor der Annahme des Fahrzeugs bei der Kundin oder beim Kunden, ob eine alternative Mobilitätslösung (z.B. Ersatzwagen etc.) für den Zeitraum der Service- bzw. Unterhaltsarbeiten am Fahrzeug benötigt bzw. gewünscht wird.

Sie koordinieren mit den zuständigen internen Stellen bzw. systembasiert die Bereitstellung der Mobilitätslösung (Ersatzfahrzeug, Personenwagen bei Nutzfahrzeugen etc.). Je nach Kundenwunsch und Verfügbarkeit ermöglichen sie der Kundin oder dem Kunden die Nutzung eines Vorführgewagens und erläutern ihr/ihm die Innovationen. Dabei sollen den Kundinnen und 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 die Kundin oder den Kunden eine geeignete Alternative (z.B. öffentlicher Verkehr, Taxi, Hol- und Bringdienst).

Sobald die Kundin oder der Kunde den Ersatzwagen zurückgibt, aktualisieren sie alle Unterlagen und stellen den Wagen für die nächstmögliche Kundin/den nächstmöglichen Kunden bereit.

Automobil-Serviceberater/innen ...

Umsetzungspotenzial

- bieten der Kundin oder dem Kunden Mobilitätslösungen an und koordinieren diese.

Wissen, Verständnis

- verfügen über Anwenderkenntnisse in der Koordination.
- verfügen über grundlegende Kenntnisse von rechtlichen und versicherungstechnischen Grundlagen im Automobilbereich.
- verfügen über fundierte Kenntnisse bei Ersatzwagen.

Einstellungen, Werte, Motivation

- setzen sich für kundenorientierte Mobilitätslösungen ein.
- bewahren stets die Übersicht über die Ersatzwagenverfügbarkeit.
- achten darauf, der Kundin oder dem Kunden innovative Technologien (Antrieb, Sicherheit etc.) verständlich vorzustellen.

Metakognition

- analysieren nach Rückgabe eines Ersatzwagens den Mobilitätsverlauf und leiten bei Bedarf Änderungsmaßnahmen ein.

c.3 Betriebliche Kundendienstleistungen mit Partnerunternehmen koordinieren

Automobil-Serviceberater/innen informieren sich über die bestehenden Partnerunternehmen und die dazugehörigen Rahmenbedingungen.

Sie nehmen bei Bedarf Kontakt mit Partnerunternehmen auf, um die betrieblichen Kundendienstleistungen termingerecht und fachgerecht auszuführen.

Sie koordinieren die Termine und Arbeiten zwischen den zuständigen Stellen in ihrem Betrieb und den Partnerunternehmen.

Sie organisieren bei Bedarf Arbeiten des Partnerunternehmens, welche in ihrem Betrieb auszuführen sind (z.B. Nachrüstung mit Scheibentönung, Aufbauarbeiten im Nutzfahrzeugbereich etc.).

Automobil-Serviceberater/innen ...

Umsetzungspotenzial

- koordinieren betriebliche Kundendienstleistungen mit Partnerunternehmen (andere Garage-, Werkstatt- und Carrosserie-Unternehmen, Importeure etc.) ziel- und unternehmensorientiert.

Wissen, Verständnis

- verfügen über grundlegende Kenntnisse in der Zusammenarbeit mit Partnerfirmen.
- verfügen über Anwenderkenntnisse bei Verhandlungen.

Einstellungen, Werte, Motivation

- achten auf einen verantwortungsvollen Umgang in der Kommunikation und Zusammenarbeit mit Partnerunternehmen.
- setzen sich proaktiv für die Interessen ihres Unternehmens ein.

<p>Automobil-Serviceberater/innen stellen die Qualitätssicherung der geleisteten Arbeiten sicher.</p>	<p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, Partnerunternehmen für betriebliche Kundendienstleistungen gezielte Aufträge zu erteilen und zu koordinieren.
<p>c.4 Beziehungen mit Partnerfirmen pflegen und entwickeln</p> <p>Automobil-Serviceberater/innen sind bei Bedarf und entsprechend den betrieblichen Vorgaben im regelmässigen Austausch mit Partnerfirmen.</p> <p>Sie informieren sich über allfällige markenspezifische Vorgaben und andere Instruktionen von Partnerfirmen hinsichtlich der Kundendienstberatung. Sie informieren sich direkt oder indirekt über Innovationen, technische Änderungen oder preisliche Schwankungen bei den Produkten und Dienstleistungen von Partnerfirmen.</p> <p>Sie leiten Kundenanliegen und Anliegen ihres Vertriebs direkt an die Partnerfirmen weiter oder unterbreiten diese den zuständigen internen Stellen (z.B. vorgesetzte Person, Betriebsleitung etc.).</p> <p>Sie pflegen Beziehungen zu Partnerfirmen, indem sie Kontaktpersonen aus Partnerfirmen beispielsweise 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. einen Wechsel von Partnerunternehmen und unterbreiten den zuständigen Stellen entsprechende Vorschläge. Gegebenenfalls arbeiten sie in entsprechenden Auswahlverfahren mit.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • pflegen Beziehungen zu Partnerfirmen (andere Garage-, Werkstatt- und Carrosserie-Unternehmen, Importeure etc.) und entwickeln diese weiter. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über grundlegende Markt- und Branchenkenntnisse. • verfügen über grundlegende Kenntnisse von rechtlichen und betrieblichen Grundlagen bei der Zusammenarbeit mit Partnerfirmen. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • achten auf einen regelmässigen Austausch mit Partnerfirmen, um sich über Neuerungen und zukunftsgerichtete Innovationen auf dem Laufenden zu halten. • achten darauf, Anliegen an Partnerfirmen systematisch und zeitnah weiterzuleiten. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • reflektieren die Zusammenarbeit mit Kontaktpersonen von Partnerfirmen und leiten bei Bedarf Änderungsmaßnahmen oder einen Wechsel ein.
<p>c.5 Mit Versicherungen und Behörden interagieren</p> <p>Automobil-Serviceberater/innen sind selbstständig oder in Abstimmung mit den zuständigen Stellen in ihrem Betrieb für den Kontakt und die 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</p>	<p>Automobil-Serviceberater/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • interagieren mit Versicherungen und Behörden auftragsbezogen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über grundlegende Kenntnisse der rechtlichen und versicherungstechnischen Grundlagen im Automobilbereich. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • setzen sich für sachgerechte und konstruktive Lösungen im Kontakt mit Versicherungen und Behörden ein. • achten auf eine lückenlose Dokumentation und einen reibungslosen Ablauf von Interaktionen mit Behörden und Versicherungen.

bzw. dokumentieren die Versicherung entsprechend. Je nach Schadenfall vereinbaren sie einen Termin mit externen Versicherungsexpertinnen oder -experten. Sie übernehmen die Dokumentation und sorgen für einen reibungslosen Ablauf für die Kundin oder den Kunden.

Sie interagieren bei Bedarf mit dem Strassenverkehrsamt in Abstimmung mit den betroffenen Stellen.

Metakognition

- sind in der Lage, einen Schadenfall mit den zuständigen Behörden, Versicherungen und der Werkstatt nach den betrieblichen Vorgaben abzuwickeln.
- analysieren den Schadenfall und treten mit den zuständigen Institutionen (Behörden, Versicherungen) in Kontakt.

Handlungskompetenzbereich D: Koordinieren der Arbeiten und Schnittstellen

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p>d.1 Werkstattaufträge/-durchläufe planen und begleiten</p> <p>Automobil-Serviceberater/innen planen und begleiten die Ausführung von Werkstattaufträgen an Kundenfahrzeugen.</p> <p>Sie vergegenwärtigen sich den Auftrag und planen kurz- bzw. langfristig nach Rücksprache mit den zuständigen Stellen respektive systembasiert die Werkstattaufträge und -durchläufe.</p> <p>Sie stimmen sich während der Ausführung der Arbeiten am Fahrzeug systematisch (z.B. täglich oder halbtäglich) mit den zuständigen internen sowie externen Stellen (Werkstattleitung, Leitung Ersatzteillager etc.) bezüglich Stand der Auftragsbearbeitung ab und aktualisieren die Planungs- und Informationstools (Terminkalender etc.). Sie informieren sich über unvorhergesehene Änderungen bezüglich 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 Kundinnen und 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 Werkstattleitung und Kundinnen und Kunden. Um Wartezeiten für die Kundin oder den Kunden zu verkürzen und die Auslastung der Werkstatt zu gewährleisten, informieren sie frühzeitig on- oder offline über den bevorstehenden Service. Bei Terminkollisionen bewahren sie Ruhe und leiten entsprechende Massnahmen ein.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • koordinieren Werkstattaufträge und -durchläufe übersichtlich und systematisch. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über fundierte Kenntnisse der aktuellen Werkstattkennzahlen, wie z.B. Auslastung, betriebliche Kalkulation etc. • verfügen über grundlegende technische und fachliche Kenntnisse. • verfügen über fundierte Kenntnisse im Umgang mit betrieblichen Informations- und Planungssystemen. • verfügen über grundlegende Kenntnisse von Führungskompetenzen. • verfügen über fundierte Kenntnisse im Bereich Arbeitssicherheit und Umweltschutz. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • setzen sich in der Planung und Ausführung für termingerechte und kostenorientierte Werkstattaufträge und -durchläufe ein. • achten auf ein stilsicheres Auftreten. • sind bereit, den Überblick über alle Abläufe zu behalten. • sind bereit, die Informationstransparenz sicherzustellen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren die Werkstattaufträge nach Dringlichkeit und Verfügbarkeit und koordinieren einen reibungslosen Ablauf für Kundinnen und Kunden und Werkstatt. • schätzen bei Schwierigkeiten die Situation ein und leiten daraus kundenorientierte Lösungen in Absprache mit der Werkstatt ab.
<p>d.2 Interne und externe Schnittstellen koordinieren</p> <p>Automobil-Serviceberater/innen agieren als Schnittstellenmanager zwischen allen Anspruchsgruppen im Kundendienstbereich (Kundinnen und Kunden, betriebsinterne Stellen, Herstellerfirma, Versicherung, Behörden etc.).</p>	<p>Automobil-Serviceberater/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • koordinieren unterschiedliche Anspruchsgruppen im Kundendienstbereich auf unterschiedlichen Kanälen.

<p>Sie nehmen Anliegen oder Informationen von Anspruchsgruppen offen entgegen und leiten diese an die entsprechende Stelle weiter, sofern sie diese nicht selbst bearbeiten können.</p> <p>Sie befinden sich in regelmässigem Informationsaustausch mit dem Vertrieb zu speziellen Kundenanliegen, sowie mit Behörden und Versicherungen zu Neuerungen und Änderungen (z.B. Zollwesen, Neuerungen bei Fahrzeugüberprüfungen etc.).</p> <p>Sie arbeiten mit den im Betrieb verwendeten Informations- und Kommunikationsinstrumenten. Sie verfassen Dokumente, Briefe, Mails, Kurznachrichten etc. korrekt und situationsbezogen.</p>	<p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse im IT-Bereich. • verfügen über Anwenderkenntnisse in der Koordination von Aufgaben und Schnittstellen. • verfügen über grundlegende Kenntnisse im Ersatzteilwesen. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • kommunizieren auf unterschiedlichen Kanälen mit den jeweiligen Anspruchsgruppen sach- und zielorientiert. • achten auf einen transparenten Informationsaustausch mit internen und externen Anspruchsgruppen. • sind sich bewusst, dass sie für ihr Handeln die Verantwortung tragen. • sind bereit, bei Schwierigkeiten flexibel zu agieren. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren Anliegen und Informationen und nehmen Kontakt mit den entsprechenden Anspruchsgruppen auf. • sind in der Lage, neue Informationen über geeignete Kanäle an entsprechende Anspruchsgruppen weiterzuleiten.
<p>d.3 Anspruchsvolle Aufgaben und Situationen im organisatorischen und kommunikativen Bereich lösen</p> <p>Automobil-Serviceberater/innen bearbeiten anspruchsvolle Aufgaben und Herausforderungen im organisatorischen und kommunikativen Bereich (längerfristige Ressourcenengpässe, anspruchsvolle und anhaltende Kommunikationsherausforderungen, wichtige Prioritäten und Termine nicht einhalten können etc.) systematisch und lösungsorientiert.</p> <p>Sie beschaffen sich die erforderlichen 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>Automobil-Serviceberater/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • erarbeiten Lösungsvorschläge für anspruchsvolle Aufgaben und Situationen systematisch und zielorientiert. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über grundlegende Kenntnisse bei automobiltechnischen Problemen. • verfügen über grundlegende Kenntnisse zu der Arbeitssicherheit, der Gesundheit, Klima- und Umweltschutz. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • achten auf eine überzeugende und offene Kommunikation. • achten auf einen flexiblen, sachgerechten Umgang in schwierigen Situationen. • sind bereit, Lösungsvorschläge argumentativ und verständlich zu erläutern.

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

Handlungskompetenzbereich E: Gestalten des eigenen Einsatzgebiets

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p>e.1 Eigene Rolle gestalten und professionell auftreten</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 Kundinnen und 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 gestalten ihren Auftritt in sozialen Netzwerken bewusst und gemäss den betrieblichen Vorschriften.</p> <p>Sie reflektieren Rückmeldungen von Kundinnen und Kunden, Vorgesetzten und anderen Kontaktpersonen und überlegen sich gegebenenfalls in Absprache mit der vorgesetzten Stelle Massnahmen bezüglich ihres Auftretens und Verhaltens.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> gestalten ihre Rolle als Schnittstellenmanager professionell. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> verfügen über Anwenderkenntnisse überzeugender Kommunikationstechniken und deren Einsatz im schriftlichen und mündlichen Kommunikationsaustausch. verfügen über grundlegende Kenntnisse im unternehmerischen und wirtschaftlichen Denken. verfügen über grundlegende Kenntnisse in ihrem Fachbereich. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> achten bei ihren persönlichen Kommunikationsauftritten auf die betrieblichen Gewohnheiten. achten auf ein stilsicheres Auftreten. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> sind in der Lage, proaktiv auf ihr Gegenüber zuzugehen und ihre Funktion und ihr Unternehmen professionell darzustellen. analysieren ihr Verhalten und ihr Auftreten regelmässig und holen sich bei Bedarf Rückmeldungen ihrer Umgebung ein, um geeignete Verhaltensänderungen abzuleiten.
<p>e.2 Arbeitsfelder priorisieren und Arbeitsprozesse koordinieren</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 Kundinnen bzw. Kunden, internen und externen Anspruchsgruppen und koordinieren Arbeitsprozesse. Sie planen Zeitfenster für ungestörte Arbeiten im Arbeitsalltag systematisch</p>	<p>Automobil-Serviceberater/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> koordinieren Arbeitsprozesse systematisch. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> verfügen über Anwenderkenntnisse im Organisationsmanagement. verfügen über grundlegende Kenntnisse im Führungsmanagement. verfügen über Anwenderkenntnisse im Koordinationsmanagement. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p>

<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> • achten stets darauf, den Überblick über die ihnen übertragenen Arbeitsfelder und Aufgaben zu behalten. • sind motiviert, proaktiv und selbstständig zu handeln. • sind bereit, Arbeitsfelder und Aufgaben lösungsorientiert zu priorisieren und zu koordinieren. • sind motiviert, rechtzeitig auf mögliche Schwierigkeiten flexibel zu reagieren. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren ihr Verhalten als Schnittstellenkoordinatorinnen und -koordinatoren und leiten bei Bedarf Verbesserungs- und Änderungsmaßnahmen ab.
<p>e.3 Persönliche Leistungsfähigkeit und eigene Ressourcen gestalten</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>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 aufrechtzuerhalten. Bei Überlastung, Überforderung oder Zeitnot leiten sie zeitnah Massnahmen ein (Gespräch mit der vorgesetzten Stelle suchen etc.).</p>	<p>Automobil-Serviceberater/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestalten ihre persönliche Leistungsfähigkeit und ihre Ressourcen bewusst. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse in Zeitplanung und Zeitmanagement. • verfügen über fundierte Kenntnisse im Umgang mit Stress. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • achten bei sich und in ihrem Umfeld auf Anzeichen von Überlastung und Überforderung. • achten darauf, bei Bedarf frühzeitig Unterstützung anzufordern. • sind bereit, sich bei Überlastung, Übermüdung oder Zeitnot zeitnah an entsprechende Anspruchsstellen zu wenden. • sind bereit, ihre persönliche Leistungsbereitschaft realistisch einzuschätzen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren regelmässig ihre Leistungsbereitschaft sowie ihre Ressourcen und grenzen sich bei Bedarf proaktiv und gesundheitsfördernd ab.

<p>e.4 Seine Fachkompetenzen laufend erweitern und im Betrieb einbringen</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 Weiterbildungsmassnahmen teil und setzen Erlerntes in ihrer Funktion um. Sie instruieren ebenfalls Mitarbeitende und Kolleginnen und Kollegen wo sinnvoll entsprechend, 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>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • setzen fachliche Entwicklungsschritte konsequent um. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich persönliche Standortbestimmung. • verfügen über grundlegende Kenntnisse in der Weiterbildungsbranche. • verfügen über fundierte Kenntnisse in der Informationsbeschaffung on- und offline. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • zeigen Interesse für kontinuierliche Verbesserungsprozesse. • sind motiviert, sich in ihrem Betrieb weiterzuentwickeln. • sind bereit, das Gelernte in die Praxis proaktiv umzusetzen. • sind bereit, ihr Wissen und Engagement in der Weiterbildung an andere Mitarbeitende weiterzugeben. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • schätzen ihre eigenen Stärken und Schwächen realistisch ein und leiten sinnvolle Massnahmen daraus ab. • prüfen den betrieblichen und persönlichen Nutzen von Weiterentwicklungsmassnahmen und leiten Konsequenzen ab, gegebenenfalls unter Einbezug der vorgesetzten Person.
<p>e.5 Mit betrieblichen Veränderungen umgehen</p> <p>Automobil-Serviceberater/innen gehen mit betrieblichen Veränderungen offen um und begegnen ihnen flexibel und proaktiv.</p> <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>Automobil-Serviceberater/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • gehen mit betrieblichen Veränderungen und Neuerungen proaktiv und flexibel um. • führen Veränderungen und Neuerungen in ihrem Arbeitsbereich bewusst und zielorientiert ein. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse im lösungsorientierten Denken und Handeln. • verfügen über Anwenderkenntnisse im Informationsmanagement.

<p>Bei ungeplanten Veränderungen agieren sie kundenorientiert und passen ihre Koordinationsarbeiten flexibel und lösungsorientiert an.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • verfügen über grundlegende Kenntnisse im unternehmerischen und prozessorientierten Denken. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind offen für Neuerungen und Veränderungen. • sind bereit, Veränderungen konstruktiv und kritisch zu hinterfragen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren Veränderungsprozesse kritisch und passen ihre Arbeiten den Gegebenheiten kundenorientiert an. • sind in der Lage, ihre eigenen Visionen und Ideen für Veränderungsvorhaben wirkungsvoll aufzuzeigen.
<p>e.6 Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren</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>Sie kontrollieren die Umsetzung von Veränderungen und Neuerungen und holen sich Feedbacks von Kundinnen und Kunden, Kolleg/innen und vorgesetzter Stelle. Bei Bedarf ergreifen sie erforderliche Korrekturmaßnahmen.</p>	<p>Automobil-Serviceberater/innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • integrieren Innovationen und Weiterentwicklungen in ihrem Betrieb erfolgsversprechend. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse im fachlichen und technischen Bereich. • verfügen über grundlegende Kenntnisse von branchenrelevanten Informationsquellen. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind bereit, sich über aktuelle und zukunftsgerichtete berufsbezogene Themen auf dem Laufenden zu halten. • sind motiviert, sich Informationen selbstständig zu erschliessen. • sind bereit, Neuerungen im Arbeitsalltag situationsbezogen und verständlich weiterzuvermitteln. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren neue technische Entwicklungen und deren möglichen Auswirkungen auf den Betrieb und Arbeitsprozesse. • präsentieren mögliche wirkungsvolle Neuerungen bei der vorgesetzten Person, setzen diese um und leiten bei Bedarf erforderliche Korrekturmaßnahmen ein.

Ausstandsbegehren	Ein Ausstandsbegehren ist ein Antrag auf Änderung des für eine Prüfung zugeteilten Experten bzw. der für eine Prüfung zugeteilte Expertin.
Berufliche Handlungskompetenz	Kompetenz ist eine Disposition, die Personen befähigt, bestimmte Arten von Problemen erfolgreich zu lösen, also konkrete Anforderungssituationen eines bestimmten Typs zu bewältigen. Die berufliche Handlungskompetenz ist die Fähigkeit einer Person, eine berufliche Tätigkeit erfolgreich auszuüben, indem sie ihre eigenen Selbst-, Methoden-, Fach- und Sozialkompetenzen nutzt.
Berufsbild	Das Berufsbild ist eine kompakte Beschreibung des Berufs (1–1,5 A4-Seiten) und umschreibt das Arbeitsgebiet (wer sind die Zielgruppen, Ansprechpartner, Kundinnen und Kunden), die wichtigsten beruflichen Handlungskompetenzen oder Leistungskriterien sowie die Anforderungen an die Berufsausübung der Berufsleute (Eigenständigkeit, Kreativität/Innovation, Arbeitsumfeld, Arbeitsbedingungen). Weiter wird der Beitrag des Berufs an die wirtschaftliche, soziale, gesellschaftliche und ökologische Nachhaltigkeit beschrieben. Das Berufsbild ist Teil der Prüfungsordnung (obligatorisch) und Wegleitung (fakultativ).
Beurteilungskriterium	Ein Beurteilungskriterium gibt an, nach welchem Massstab eine Kompetenz überprüft wird. Zum Massstab zählen das fachliche Wissen und die verlangten Fertigkeiten. Die Kriterien werden vor einer Prüfung formuliert und geben an, was erwartet und beobachtet wird, welche Leistungen erfüllt und welche Fertigkeiten vorhanden sein müssen, um eine gute Leistung zu erbringen. Sie dienen als Grundlage für die Korrektur oder Bewertung einer Prüfung.
Erfolgskritische Situationen (Critical Incidents)	Critical Incidents sind eine Prüfungsform. Ein Critical Incident beschreibt eine arbeitsplatzrelevante Situation, die durch ausgewählte Kompetenzen gelöst werden kann. Den Kandidatinnen und Kandidaten wird eine Praxis-situation präsentiert, anhand derer sie ihr konkretes Vorgehen beschreiben.
Eidgenössisches Berufsattest EBA	Abschluss einer zweijährigen beruflichen Grundbildung.
Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis EFZ	Abschluss einer drei- bis vierjährigen beruflichen Grundbildung.
Eidgenössischer Fachausweis EFA	Abschluss einer eidgenössischen Berufsprüfung mit Fachausweis auf Stufe Tertiär B.
Eidgenössische Höhere Fachprüfung HFP	Abschluss einer eidgenössischen höheren Fachprüfung mit Diplom auf Stufe Tertiär B.
Fachgespräch	Das Fachgespräch ist eine Prüfungsform, bei der sich die Kandidatinnen und Kandidaten mit einem Experten/einer Expertin zu einem fachlichen Thema unterhalten. Sie zeigen in diesem Gespräch, dass sie über ein Verständnis im Fachgebiet verfügen und in der Lage sind, zu argumentieren, zu reflektieren und in Alternativen zu denken.

¹ Einige Begriffe wurden aus dem SBFJ Glossar entnommen

Handlungssimulationen	Die Handlungssimulation ist eine Prüfungsform, bei der die Kandidatinnen und Kandidaten aufgefordert werden, das Vorgehen in beruflichen Routine-situationen entweder in einer simulierten Umgebung konkret auszuführen oder zu beschreiben, wie sie die Handlung ausführen würden.
Handlungsfeld	Handlungsfelder umfassen verschiedene Kompetenzen aus dem Qualifikationsprofil, welche zu einem thematisch sinnvollen Modul gebündelt werden. Die Module orientieren sich idealerweise an der Logik der Praxis und nicht an einer Fächerlogik.
Kleine Fallbeschreibungen (Mini Cases)	Kleine Fallbeschreibungen sind eine Prüfungsform. Sie beschreiben anspruchsvolle Ereignisse oder Situationen aus dem Arbeitsalltag einer Fachperson. Den Kandidatinnen und Kandidaten werden diese kleinen Fallbeschreibungen vorgelegt, bei der diese eine mögliche Handlung beschreiben und diese begründen müssen.
Kompetenzorientierung	Unter Kompetenzorientierung versteht man die konzeptionelle Ausgestaltung von eidgenössischen Abschlüssen bzw. Ausbildungsangeboten, welche sich an den beruflichen Handlungskompetenzen orientieren. Es sollen nicht nur Fakten beherrscht werden, sondern die Berufsleute sollen ihr Wissen in Anwendungssituationen einsetzen können, wenn die Aufgabenstellungen ungewohnt, die Probleme schlecht definiert, eine Zusammenarbeit mit anderen Personen notwendig und eine grosse Eigenverantwortung erforderlich ist.
Kompetenzdimension Umsetzungspotenzial	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die Umsetzungsfähigkeit bezogen. Sie beschreibt eine konkrete Tätigkeit / Handlung in einer Arbeitssituation.
Kompetenzdimension Wissen/Verständnis	→ (Handlungs-) Kompetenz auf das Fachwissen bezogen, über das eine Person verfügt. Sie umfasst z.B. Fachwissen, theoretische Grundlagen, Methoden- und Prozesskenntnisse.
Kompetenzdimension Einstellung, Motivation	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die motivationalen Aspekte bezogen, die für die erforderliche Handlungsbereitschaft notwendig sind.
Kompetenzdimension Metakognition	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die Reflexions- und Analysefähigkeit bezogen, welche für eine professionelle Gestaltung des beschriebenen Verhaltens notwendig sind.
Nachteilsausgleich für Menschen mit Behinderung	Menschen mit einer Behinderung haben das Anrecht auf Massnahmen, welche zur Beseitigung von Nachteilen bei Prüfungen aus der Aus- und Weiterbildung führen. Link (abgerufen am 07.04.2020): https://www.sbf.admin.ch/sbf/de/home/bildung/hbb/eidgenoessische-pruefungen/kandidierende-und-absolvierende.html
Modell „klassisches System“	Das Modell „klassisches System“ besteht aus einer Prüfung, welche die wichtigsten Handlungskompetenzen gemäss dem Qualifikationsprofil möglichst umfassend anhand einer repräsentativen Stichprobe überprüft.
Organisationen der Arbeitswelt (OdA)	Als Organisationen der Arbeitswelt gelten Sozialpartner, Berufsverbände, andere zuständige Organisationen und andere Anbieter der Berufsbildung. Rein schulisch ausgerichtete Organisationen sind keine Organisationen der Arbeitswelt. Die Organisationen der Arbeitswelt bilden allein oder gemeinsam mit anderen Organisationen der Arbeitswelt die Trägerschaft für eidgenössische Prüfungen.

Postkorb	Die Postkorbaufgabe ist eine Prüfungsform. Hier priorisieren die Kandidatinnen und Kandidaten verschiedene Tätigkeiten aus einem Arbeitstag. Diese zu ordnenden Tätigkeiten werden ihnen in Form unterschiedlichster Dokumente zugänglich gemacht.
Präsentation	Bei der Prüfungsmethode Präsentation steht die Präsentationskompetenz der Kandidatinnen und Kandidaten auf dem Prüfstand. Sie bearbeiten eine berufstypische Aufgabenstellung und präsentieren das Ergebnis den Expertinnen und Experten. Im Zentrum der Bewertung steht die Qualität der Präsentation.
Prüfungsexpertinnen und -experten	Die Prüfungsexpertinnen und -experten sind beauftragt, im Namen der Prüfungsträgerschaft Prüfungen oder Teile von Prüfungen vorzubereiten und durchzuführen. Es handelt sich um qualifizierte Fachleute.
Prüfungsordnung	Die Prüfungsordnung ist das rechtssetzende Dokument für eine eidgenössische Berufs- oder höhere Fachprüfung. Sie wird auf der Basis des Leittextes verfasst. Die Prüfungsordnung muss durch das SBFI genehmigt werden.
Rollenspiel	Das Rollenspiel ist eine Prüfungsmethode, bei der ein Gespräch aus dem beruflichen Kontext der Kandidatinnen und Kandidaten simuliert wird. Die Gesprächssituation kann sowohl konfrontativ als auch kooperativ sein. Die Kandidatin bzw. der Kandidat nimmt dabei stets die Rolle der Berufsperson ein.
Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI	Das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation ist die Bundesbehörde, welche Prüfungsordnungen genehmigt und die Aufsicht über die eidgenössischen Berufs- und höheren Fachprüfungen ausübt. Weitere Informationen unter www.sbf.admin.ch .
Subjektorientierte Finanzierung des Bundes	Absolvierende von Kursen, die auf eine eidgenössische Prüfung vorbereiten, werden vom Bund finanziell unterstützt (subjektorientierte Finanzierung). Hier erfahren Absolvierende, welche Voraussetzungen sie dafür erfüllen müssen und wie sie die Unterstützung beantragen. Link (abgerufen am 07.04.2020): https://www.sbf.admin.ch/sbf/de/home/bildung/hbb/bundesbeitraege/absolvierende.html
Trägerschaft	Die Trägerschaft ist zuständig für die Entwicklung, Verteilung und regelmäßige Aktualisierung der Prüfungsordnung und Wegleitung. Weiter ist sie zuständig für das Aufgebot und die Durchführung der eidgenössischen Prüfung. Die Trägerschaft setzt sich aus einer oder mehreren Organisationen der Arbeitswelt (OdA) zusammen und ist in der Regel gesamtschweizerisch und landesweit tätig.
Wegleitung	Die Wegleitung enthält weiterführende Informationen zur Prüfungsordnung. Sie wird von der Prüfungskommission bzw. der Qualitätssicherungskommission oder von der Trägerschaft erlassen. Sie soll unter anderem dazu dienen, den Kandidierenden die Prüfungsordnung näher zu erklären. Im Gegensatz zur Prüfungsordnung enthält die Wegleitung keine rechtssetzenden Bestimmungen. Die Wegleitung muss so verfasst sein, dass die Prüfung auch ohne vorgängigen Kursbesuch bestanden werden kann, d.h. die Beurteilungskriterien (bzw. die Leistungskriterien) für die einzelnen Prüfungsteile müssen festgelegt sein.

Wissens- und Ver-
ständnisfragen

Die Prüfungsmethode Wissens- und Verständnisfragen ist Teil einer schriftlichen Prüfung. Sie umfasst geschlossene Aufgaben (Ja/Nein-Fragen, Single Choice, Multiple Choice, Zuordnungsfragen, Reihenfolgefragen) und offene Fragen (Textaufgaben, Situative Aufgaben).
