

# Wegleitung

zum Reglement über die Erteilung  
des eidg. Fachausweises als  
Kundendienstberater im  
Automobilgewerbe

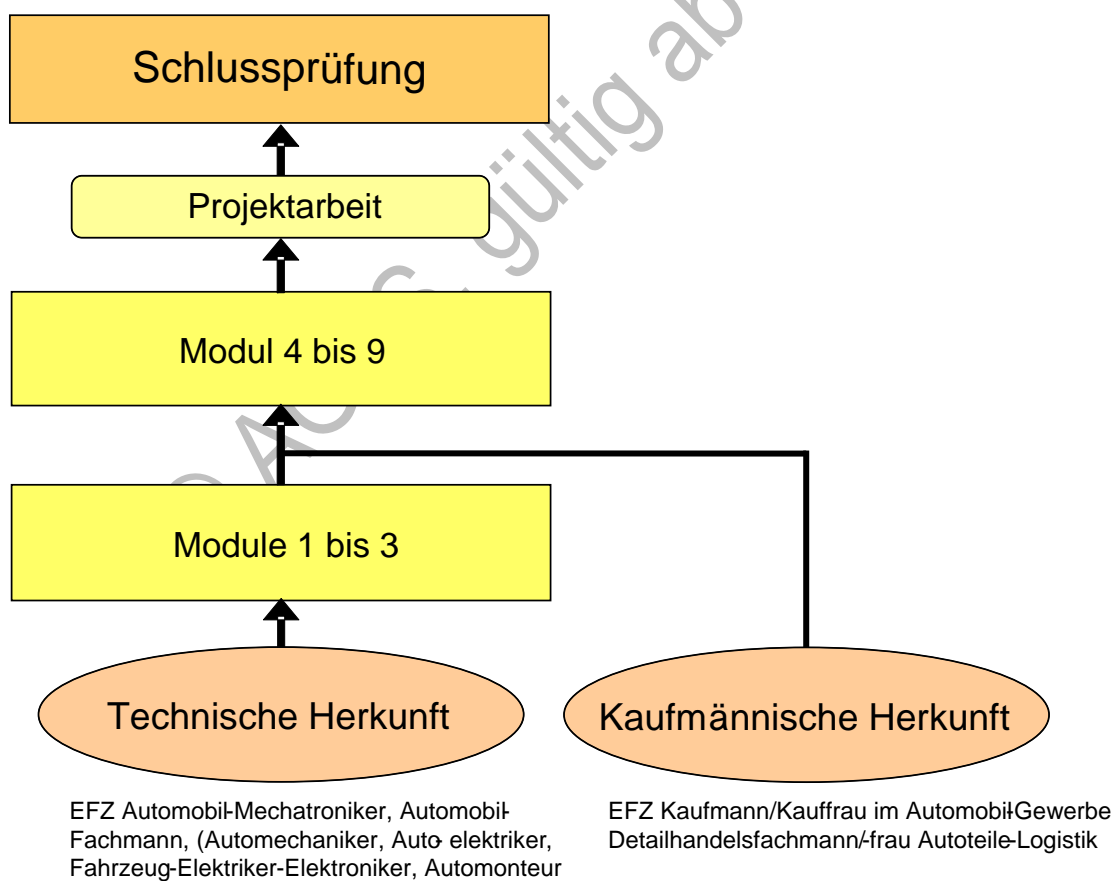
## Wegleitung

zum Reglement über die Erteilung des eidg. Fachausweises als

### Kundendienstberater / Kundendienstberaterin im Automobilgewerbe

vom 28. Juni 2010

## Ausbildungsweg zum Kundendienstberater mit eidg. Fachausweis



## 1. Allgemeines

### 1.1 Wegleitung

Diese Wegleitung zeigt auf, wie die berufsbegleitende Weiterbildung verläuft und unter welchen Bedingungen die eidg. Berufsprüfung für Kundendienstberater absolviert werden kann. Die Vorschriften dieser Wegleitung beschränken sich aus sprachlichen Gründen auf die männliche Form.

### 1.2 Ausbildungsträger

Ausbildungsträger ist der AGVS, Autogewerbeverband der Schweiz (nachfolgend AGVS genannt). Der AGVS akkreditiert Institutionen, welche Module anbieten und Modulprüfungen durchführen.

### 1.3 Modulabschlüsse

Als Modulabschlüsse werden die erfolgreich bestandenen Modulprüfungen bezeichnet. Sie werden mit einem Zertifikat bestätigt.

## 2. Art und Aufbau der berufsbegleitenden Weiterbildung

Die Ausbildung für Kundendienstberater umfasst nachfolgende Modulabschlüsse. Sie bilden einen Bestandteil zur Zulassung gem. Art. 8 Regl. KDB.

Modul 1	Wirtschaftslehre
Modul 2	Rechnungswesen
Modul 3	Administration und Informatik
Modul 4	Offert/- und Auftragswesen
Modul 5	Marketing und Handel
Modul 6	Personal und Organisation
Modul 7	Recht und Versicherung
Modul 8	Kalkulation
Modul 9	Arbeitstechnik und Kommunikation

### 2.1 Gültigkeitsdauer der Modulabschlüsse

Die Gültigkeit der einzelnen Modulabschlüsse beträgt 5 Jahre. Inhalt und Anforderungen der einzelnen Module sind in den Modulbeschreibungen festgelegt. Diese können beim AGVS, Aus- und Weiterbildung, bezogen werden.

### 3. Modulprüfungen

#### 3.1 Zulassung

Zu den Modulprüfungen ist zugelassen, wer einen anerkannten Berufsabschluss oder eine gleichwertige Voraussetzung mitbringt.

#### 3.2 Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt an die akkreditierte Ausbildungsstätte gemäss deren festgelegten Formalitäten und Fristen.

#### 3.4 Durchführung

Für die Durchführung der Modulprüfungen gelten die Richtlinien der QS-Kommission des AGVS. Sie finden am Ende der Modulausbildung statt und richten sich nach den formulierten Lernzielen. Die Modulprüfungen sind nicht öffentlich.

#### 3.5 Beschwerderecht

Gegen Entscheide über Nichtzulassung zur Modulprüfung oder Verweigerung des Zertifikates kann innert 30 Tagen nach ihrer Eröffnung bei der Ausbildungsstätte Beschwerde erhoben werden. Diese muss die Anträge des Beschwerdeführers und deren Begründung enthalten.

### 4. Erforderliche Modulabschlüsse für die Zulassung zur Schlussprüfung

Berufsleute mit dem Eidg. Fähigkeitszeugnis als Automobil-Mechatroniker, Automobil-Fachmann, (Automechaniker Autoelektriker, Fahrzeug-Elektriker-Elektroniker, Automonteur, absolvieren die Module 1 bis 9.

Berufsleute mit dem Eidg. Fähigkeitszeugnis (EFZ) als Kaufmann/Kauffrau, Detailhandelsfachmann/-frau absolvieren die Module 4 bis 9.

Die Anerkennung bzw. Anrechnung anderer Abschlüsse entscheidet die QS-Kommission KDB auf Antrag.

### 5. Schlussprüfung zur Erlangung des eidg. Fachausweises

Die Schlussprüfung besteht aus den Modulen 1 bis 9. Die Arbeiten sind modulübergreifend. Sie dauert höchstens 1,5 Tage. Sie überprüft eine vernetzte Anwendung der nachgewiesenen Modulabschlüsse und umfasst folgende Fächer:

- Projektarbeit
- Angewandte Aufgaben
- Kommunikatives Verhalten

## 5.1. Fach Projektarbeit

Die Ausbildung bzw. die Schlussprüfung zum Kundendienstberater bedingt das Verfassen einer schriftlichen Projektarbeit. Die Teilnehmer erarbeiten sich ihr Fachwissen selber. Sie lernen sich Ziele zu setzen, arbeitsteilig vorzugehen, die Verantwortung für das eigene Lernen zu übernehmen und ein Vorhaben zu Ende zu führen. Es werden die praktischen Erfahrungen aus der persönlichen Kundendienstberatertätigkeit mit den theoretischen Aspekten der modularen Weiterbildung miteinander verbunden. Dabei entsteht ein eigenständiges und weiterführendes Ergebnis, dessen Nutzen auch den Betrieben zu gute kommen kann.

Für das Verfassen bildet die "Arbeitshilfe Projektarbeit" die Grundlage. Diese kann beim AGVS, Aus- und Weiterbildung, bezogen werden.

Im Rahmen der Schlussprüfung präsentieren die Teilnehmer mündlich ihre Projektarbeit. Sie beantworten nach der Präsentation die Fragen der Experten. Dieser Prüfungsteil dauert maximal 1,0 h.

## 5.2 Fach "Angewandte Aufgaben"

Die Kandidaten legen eine schriftliche Prüfung ab. Im Zentrum steht dabei die Überprüfung ihrer Fachkenntnisse als Kundendienstberater. Dieser Prüfungsteil dauert 4,0 - 6,0 h.

## 5.3 Fach "Kommunikatives Verhalten"

Mit Rollenspielen werden die Kernkompetenzen der Kandidaten mündlich und / oder schriftlich überprüft. Sie müssen ihre Fähigkeiten als Kommunikatoren, Berater, Verkäufer von Dienstleistungen und ihre Geschicklichkeit im Verhandeln zeigen. Ein wesentlicher Überprüfungsanteil liegt in der Tageshaupttätigkeit eines Kundendienstberaters wie das Aufnehmen von Aufträgen, das Abliefern von Kundenfahrzeugen, das Erledigen von Reklamationen oder dem Erstellen eines Kostenvoranschlages.

Dieser Prüfungsteil dauert 3 - 5 h.

## 6. Schlussbestimmungen

### 6.1 Inkrafttreten

Diese Wegleitung bildet ein integrierter Bestandteil zum Reglement des Kundendienstberaters vom 1.02.2002 und tritt mit der Genehmigung der Kommission für Qualitätssicherung des AGVS in Kraft.

Der AGVS ist mit dem Vollzug beauftragt.

AGVS, Autogewerbeverband der Schweiz

Präsident der Kommission  
für Qualitätssicherung (QS-Kommission):

Leiter Berufsbildung:

Sig. Peter Baschnagel

Sig. Jürg Fluri