

Arbeitshilfe Projektarbeit

für die Berufsprüfung zum Kundendienst-
berater / zur Kundendienstberaterin im
Automobilgewerbe mit eidg. Fachausweis

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	Seite	3
1.1	Zielsetzung		3
1.2	Ablauf der Berufsprüfung		3
1.3	Vorbereitung		3
2	Themenwahl		4
2.1	Vorgehensweise		4
3	Projektarbeit		5
3.1	Erläuterung der einzelnen Punkte		5
3.2	Form und Umfang		6
3.3	Projektarbeit einreichen		6
4	Präsentation		7
4.1	Thema		7
4.2	Ablauf		7
4.3	Datensicherung		8
4.4	Vorhandene Einrichtung		8
5	Bewertung		8
5.1	Bewertungskriterien Projektarbeit		8
5.2	Bewertungskriterien Präsentation und Fachgespräch		9
6	Anhang		10
6.1	Musterseite Themenwahl		10

1. Einleitung

Dieses Dokument beschränkt sich aus sprachlichen Gründen auf die männliche Form.

1.1 Zielsetzung

Die Ausbildung zum Kundendienstberater sieht das Verfassen einer Projektarbeit (PA) vor. Die Teilnehmer erarbeiten sich ihr Fachwissen selber. Sie lernen sich Ziele zu setzen, selbständig vorzugehen, die Verantwortung für das eigene Lernen zu übernehmen und ein Vorhaben zu Ende zu führen.

Es geht bei der PA vor allem darum, sich im breiten Tätigkeitsfeld eines Kundendienstberaters auf ein bestimmtes Thema zu konzentrieren und sich für eine selbstgewählte, konkrete Fragestellung aus der eigenen Praxis zu entscheiden. Die vertiefende Auseinandersetzung mit dieser Fragestellung soll praktische Erfahrungen aus der persönlichen Tätigkeit als Kundendienstberater mit den theoretischen Aspekten der modularen Weiterbildung miteinander verbinden. Dabei entsteht ein eigenständiges und weiterführendes Ergebnis, dessen Nutzen auch den Betrieben zu gute kommen kann.

Im Rahmen der Berufsprüfung präsentieren die Teilnehmer mündlich ihre PA. Sie beantworten anschliessend die Fragen der Experten.

1.2 Ablauf der Berufsprüfung

1. Information Projektarbeit
 - Die Teilnehmer werden durch die Mitglieder der QSK KDB informiert und erhalten die Unterlagen zur Projektarbeit.
2. Einsendefrist Themenwahl
 - Die Teilnehmer haben die Themenwahl fristgerecht eingesandt.
3. Beurteilung Themenvorschläge
 - Themenfreigabe oder Rückweisung der Themen zur Überarbeitung.
4. Einsendefrist Projektarbeit/Anmeldeschluss Berufsprüfung
 - Die Teilnehmer haben die Projektarbeit fristgerecht, zusammen mit der Anmeldung zur Berufsprüfung, eingesandt.
5. Mündliche Präsentation
 - Die Teilnehmer führen durch ihre Präsentation.

1.3 Vorbereitung

Die Teilnehmer erhalten das vorliegende Dokument «Arbeitshilfe Projektarbeit» von der QSK KDB.

Mit Hilfe dieser Informationen definieren die Teilnehmer ein Thema und eine oder mehrere Zielsetzungen. Die QSK KDB empfiehlt den Schulen die Themenfindung und Zieldefinition als Übung in den Unterricht zu integrieren.

Die Themenwahl muss fristgerecht an die QSK KDB eingereicht werden. Thema und Zielsetzung werden von der QSK KDB geprüft und freigegeben oder zur Überarbeitung zurückgewiesen.

2. Themenwahl

2.1 Vorgehensweise

Muster-Themenwahl: Siehe Kapitel 6 «Anhang».

2.1.1 Form

Die Themenwahl-Eingabe erfolgt mit einem elektronischen Textverarbeitungssystem. Der Ausdruck wird vom Teilnehmer unterschrieben und an die Adresse des AGVS QSK KDB in Bern eingereicht.

2.1.2 Inhalt

Die Eingabe enthält alle folgenden Punkte:

- Name, Vorname, Adresse, Wohnort, Telefonnummer Privat, Telefonnummer Geschäft, E-Mail-Adresse des Teilnehmers, Kurzvorstellung des Teilnehmers
- Prüfungstermin
- Thema 1. Priorität
 - Vorstellung Thema
 - Fragen zum Thema (3 bis 5 Fragen, die in der Projektarbeit beantwortet werden sollen).
 - Ziele zum Thema:
 - Was soll geklärt, untersucht, beschrieben, verändert, entwickelt werden?
 - Wer soll betroffen sein?
- Thema 2. Priorität
 - Vorstellung Thema
 - Fragen zum Thema (3 bis 5 Fragen, die in der Projektarbeit beantwortet werden sollen).
 - Ziele zum Thema:
 - Was soll geklärt, untersucht, beschrieben, verändert, entwickelt werden?
 - Wer soll betroffen sein?
- Ort / Datum / Unterschrift des Teilnehmers

2.1.3 Einsendeschluss

Datum dem Formular «Planung zur Projektarbeit» entnehmen. Als Einsende- und Anmeldeschluss gilt das Datum des Poststempels.

Zu spät eingereichte Dokumente können für die laufende Berufsprüfung nicht berücksichtigt werden.

2.1.4 Adresse

Die Themenwahl wird eingeschrieben an folgende Adresse gesandt:

AGVS/UPSA
 QSK Kundendienstberater
 Wölflistrasse 5
 Postfach 64
 3000 Bern 22

2.1.5 Beurteilung Themenwahl

- Themenwahl akzeptiert
 - Rückmeldung an Teilnehmer zum Startbeginn der Projektarbeit.
 - Bekanntgabe des freigegebenen Themas.
- Themenwahl akzeptiert mit Hinweis
 - Rückmeldung an Teilnehmer zum Startbeginn der Projektarbeit.
 - Bekanntgabe des freigegebenen Themas unter Berücksichtigung des Hinweises.
- Themenwahl zurückgewiesen
 - Rückmeldung an Teilnehmer erfolgt sofort.
 - Themenwahl mit neuen Vorschlägen erstellen.
 - Wiedereinreichung innerhalb von 2 Wochen.

3. Projektarbeit

Die Projektarbeit enthält folgende Punkte:

- Deckblatt
- Inhaltsverzeichnis
- Einleitung
- Hauptteil
- Schlussteil
- Quellenverzeichnis
- Selbständigkeitserklärung
- Anhang zum Thema

3.1 Erläuterung der einzelnen Punkte

3.1.1 Deckblatt

Das Deckblatt enthält folgende Informationen:

- Titelthema (wird unverändert aus der Themenwahl übernommen).
- Name und Vorname(n) des Autors
- Abgabetermin

3.1.2 Inhaltsverzeichnis

Das Inhaltsverzeichnis ist formal korrekt erstellt und mit den Überschriften identisch.

3.1.3 Einleitung

Begründung der Themenwahl, Motivation, persönlicher Bezug.

3.1.4 Hauptteil

- Eigenständig erarbeitete Inhalte
- Folgerichtig gegliedert in Kapitel und Unterkapitel
- Gestaltung mit Skizzen, Bildern, Tabellen ist frei

3.1.5 Schlussteil

- Erkenntnisgewinn
- Schlussfolgerungen

3.1.6 Quellenverzeichnis

- Verwendete Literatur
- Kontaktierte Personen, Fachstellen
- Internet

3.1.7 Selbständigkeitserklärung

- Bestätigung des Teilnehmers, dass er die PA selbständig verfasst und Fremdinhalte als solche deklariert hat.
- Ort / Datum / Unterschrift des Teilnehmers.

3.1.8 Anhang zum Thema

- Weiterführende Informationen und Dokumente, die zum Erstellen der PA dienen.
Beispiel: CSS-Fragebögen, Umfragebögen, usw.

3.2 Form und Umfang

- Seitenumfang der Projektarbeit: 12–20 Seiten (ohne Anhang)
- Seitengrösse: DIN A4
- Schriftgrösse: Arial 11
- Zusätzliches: Ergänzende Grafiken, Illustrationen und Tabellen in die Arbeit integrieren.

3.3 Projektarbeit einreichen

Folgende Dokumente einreichen:

- Formular «Anmeldung zur Berufsprüfung für Kundendienstberater im Automobilgewerbe»
- Projektarbeit in Papierform
- Projektarbeit digital

3.3.1 Projektarbeit in Papierform

- Die 3 einzelnen Papierdossiers sind einfach gebunden (z. B. mit Schnellhefter)
- 1 Farb-Ausdruck mit Anhängen
- 2 Schwarz-Weiss-Ausdrucke mit Anhängen

3.3.2 Projektarbeit digital

- Projektarbeit als 1 PDF-Datei (Keine Word-Datei oder ähnliches!)
- Abgespeichert (der entsprechende Datenträger bleibt bei der QSK KDB) auf
 - USB-Stick * oder
 - CD-ROM oder
 - DVD

3.3.3 Einsendeschluss

Das Datum für den Einsendeschluss entnehmen Sie der jeweiligen Prüfungsausschreibung sowie dem Infoblatt «Planung zur Projektarbeit».

Als Einsende- und Anmeldeschluss gilt das Datum des Poststempels.

Zu spät eingereichte Projektarbeiten / Anmeldungen können für die laufende Berufsprüfung nicht berücksichtigt werden.

3.3.4 Adresse

Die Projektarbeit wird eingeschrieben an folgende Adresse gesandt:

AGVS/UPSA
QSK Kundendienstberater
Wölflistrasse 5
Postfach 64
3000 Bern 22

4. Präsentation

4.1 Thema

Das Thema der Präsentation lehnt sich an das Thema der Projektarbeit an. Idealerweise wird ein Thema vertieft, welches in der Projektarbeit nur oberflächlich behandelt wird.

4.2 Ablauf

Die Präsentation erfolgt vor Publikum (Experten).

1. Der Teilnehmer wird von den Experten in den Prüfungsraum gebeten.
 - Die Präsentation dauert inkl. Fragestellungen maximal 45 Minuten.
2. Begrüssung des Teilnehmers durch die Experten.
3. Der Teilnehmer richtet sich ein, macht sich mit der Einrichtung vertraut und meldet sich, sobald er bereit ist.
4. Der Teilnehmer führt durch seine Präsentation.
 - Präsentationsdauer: 20 Minuten.
 - Experten bewerten das Vorgetragene mit Punkten.
 - Experten fotografieren Teilnehmer zur Bewertung der Präsentationstechnik.
5. Im Anschluss der Präsentation erfolgt das Fachgespräch mit den Experten.
6. Der Teilnehmer räumt seinen «Arbeitsplatz» auf und wird verabschiedet.
7. Die Experten bewerten den Teilnehmer.

4.3 Datensicherung

Nach erfolgter Präsentation speichert der Teilnehmer seine Präsentation (z. B. PowerPoint) auf dem Laufwerk des zur Verfügung gestellten Computers.

4.4 Vorhandene Einrichtung

- Computer mit Microsoft Office 2010 (Word, Excel, PowerPoint)
- Beamer
- Hellraumprojektor
- Folien
- Flip-Chart
- Fotokopiergerät

5. Bewertung

Die Zuteilung der Experten erfolgt durch die QSK KDB.

Die Bewertung und Benotung der Projektarbeit (schriftliche Note) und der Präsentation (mündliche Note) erfolgt durch die Experten.

Notengewichtung

Projektarbeit:	Note zählt einfach		
Präsentation und Fachgespräch:	Note zählt doppelt		
Gewichtung der Projektarbeit:	Form		20 %
	Inhalt		60 %
	Sprache		20 %
Gewichtung von Präsentation und Fachgespräch:	Gesamteindruck		30 %
	Vortrag/Visualisierung		10 %
	Sprache		10 %
	Gesprächsverhalten		20 %
	Fachkompetenz		30 %

5.1 Bewertungskriterien Projektarbeit

5.1.1 Form

- Formale Kriterien eingehalten (Deckblatt, Anzahl der Seiten, Textverarbeitungssystem, Schriftgröße, Integration von Grafiken und Tabellen mit dem System)
- Gestaltung (Illustrationen und Grafiken sauber, ansprechend, Auflösung beachtet (keine verpixelten Bilder))

- Vollständigkeit (Deckblatt, Inhaltsverzeichnis, Einleitung, Hauptteil, Schlussteil, Quellenverzeichnis, Selbständigkeitserklärung, Anhang)
- Gliederung (Übersichtliche Strukturierung, Aufteilung in Kapitel, Titel, Seitenzahlen, Hervorhebungen)

5.1.2 Inhalt

- Thematreue gemäss Projekteingabe (Thema erfasst, Ziel erreicht, Fragen beantwortet)
- Wesentlichkeit (Hauptaspekte erfasst und hervorgehoben, Nebenaspekte richtig gewichtet)
- Aufbau, Entwicklung (Logisch, systematisch entwickelt, Überleitungen vorhanden)
- Eigenständigkeit (Eigenbeitrag erkennbar, persönliche Forderungen, Erkenntnisse, neuentdeckte Fakten)
- Sachliche Richtigkeit (Behauptungen belegt, Quellenangaben vorhanden)

5.1.3 Sprache

- Stil und Satzbau (Einfach, klar, verständlich, lebendig, dynamisch)
- Grammatik / Rechtschreibung / Satzzeichen (Gemäss deutscher Rechtschreibung)
- Wortschatz / Wortwahl (Richtig, treffend, vielfältig, keine «Werkstattsprache»)

5.2 Bewertungskriterien Präsentation und Fachgespräch

5.2.1 Gesamteindruck

- Struktur (Schrittweises Vorgehen)
- Überzeugungskraft (Stimmt beim Auftritt das nonverbale und das verbale Verhalten überein?)
- Einsatz von Medien und Hilfsmittel (Wahl und Anzahl des Mediums/der Medien)
- Zeitplanung (Zeitvorgaben eingehalten?)

5.2.2 Vortragstechnik/Visualisierung

- Einführung in die Thematik
- Kernaussagen werden deutlich
- Freier Vortrag mit Moderationskarten als Unterstützung (Textbeherrschung)
- Gliederung und Aufbau der Präsentation (Einleitung, Hauptteil, Schlussteil)
- Einsatz von Medien und Hilfsmittel (An Thema und Situation angepasst)

5.2.3 Sprache

- Einfachheit / Klarheit
- Betonung / Lautstärke
- Nonverbale Kommunikation (Gestik / Mimik)
- Sprachgeschwindigkeit / Prägnanz

5.2.4 Gesprächsverhalten

- Einbezug der Experten beim Fachgespräch (Blickkontakt, Aufforderungen, Fragen)
- Zuhören (Hören die Teilnehmer den Experten bei Rückmeldungen, Fragen zu.)
- Nachfragen (Fragen die Teilnehmer bei Unklarheiten nach?)
- Antworten (Gehen die Teilnehmer auf die Fragen ein?)
- Eigene Meinung (Vertreten die Teilnehmer eine eigene Meinung?)

5.2.5 Fachkompetenz

- Vertrautheit mit der Materie
- Stichhaltigkeit und Widerspruchsfreiheit der Aussagen
- Überzeugungskraft
- Umgang mit kritischen Fragen

6 Anhang

6.1 Musterseite Themenwahl

Siehe nächste Seite

Themenwahl zur Projektarbeit «Kundendienstberater mit eidg. FA»

Der Teilnehmer

Kevin Mustermann
Bollweg 31
5646 Abtwil

☎ M 079 123 45 67

☎ G 041 987 65 65

kevin.mustermann@yahoo.com

Geboren am 31. Januar 1987

Nach einer Lehre als Automechaniker und einer Weiterbildung zum Automobiliagnostiker arbeitete ich mehrere Jahre in BMW-Betrieben in der Schweiz.

Seit August 2013 bin ich in der City Garage GmbH in Inwil LU als Kundendienstberater angestellt.

Der Betrieb

City Garage GmbH
Hauptstrasse 224
6034 Inwil

☎ G 041 987 65 65

Prüfungstermin

Sommer 2014

Thema 1. Priorität

Thema: Interne Kommunikation

Kommunikation wurde im Verlauf dieser Ausbildung zu einem der wichtigsten Aspekte im Garagenbetrieb. Nur wenn die interne Kommunikation einwandfrei funktioniert, kann ein Betrieb produktiv arbeiten. Aber auch für das ständige Wachstum des Betriebs und für Verbesserungen ist Kommunikation sehr wichtig.

Fragestellungen: > Wie wird in unserem Betrieb kommuniziert?

> Welche Instrumente könnten für einen guten internen Informationsaustausch eingesetzt werden?

> Wie wird die Kommunikation in anderen Kleinbetrieben geregelt?

Ziele: Verbesserung der Kommunikation zwischen Werkstatt/Kundendienst und Geschäftsleitung.

Dies soll bewirken, dass auf Vorschläge, Wünsche und Anliegen aller Parteien schnell eingegangen werden kann. Dadurch soll eine Verbesserung der Produktivität und des Arbeitsklimas erreicht werden.

Thema 2. Priorität

Thema: Ihre Meinung ist uns wichtig ...

Die Grundidee dieses Themas ist es, durch primäre Marktforschung in unserem Kundenstamm Rückmeldungen zu erhalten. Durch gezielte Fragestellungen oder Fragebögen die negativen und positiven Feedbacks umsetzen.

Mit Befragungen «Face to Face» stehe ich in engem Kundenkontakt, lerne unsere Kundschaft besser kennen und kann die notwendigen Zusatzinformationen aus dem Kunden ausschöpfen, was mich in meiner Weiterbildung zum Kundendienstberater mit eidg. Fachausweis sicher weiterbringen wird. Selbst unser Betrieb kann von diesem Projekt profitieren.

Unser wichtigstes Gut sind unsere Kunden. Sie werden mit Sorgfalt behandelt und ihre Meinung wird berücksichtigt. Natürlich weiss dies auch der Importeur. Der Stellenwert der Kundenzufriedenheit hat in den letzten Jahren stetig zugenommen und es wurde immer schwieriger, den Bonus zu erreichen.

Nebst meiner Kundenbetreuung im Alltag kann ich mit diesem Projekt einen Meilenstein beitragen, die Kundenzufriedenheit zu perfektionieren und damit den Bonus zu erreichen.

- Fragestellungen:
- > Wie reagieren die Kunden auf diese aktive Kundenzufriedenheitsrecherche?
 - > Kann ich die negativen und positiven Rückmeldungen umsetzen?
 - > Was kann in unserem Betrieb verbessert werden?
 - > Sind wir auf gutem Weg mit unseren Abläufen?
 - > Wo liegt das Schwergewicht im Bonusreglement?

Ziele: Mein persönliches Ziel ist es, durch diese Arbeit das Denken unserer Kunden noch besser kennen zu lernen. Ihre Rückmeldungen zu berücksichtigen und umsetzen, so dass sie uns auch weiterempfehlen. Natürlich kann ich so auch meinen Bekanntheitsgrad als angehender Kundendienstberater mit eidg. Fachausweis in unserem Betrieb erhöhen. Dies wird schlussendlich zur Gewinnung von Kundenvertrauen führen.

Wichtig ist mir, dass nicht nur ich, sondern auch der Betrieb profitieren kann.

Ort/Datum/Unterschrift

Abtwil, 4. März 2014

K. Mustermann