



Automobil-Serviceberater / Automobil-Serviceberaterin mit eidg. Fachausweis

Schnittstellen-Manager/-in im Garagenbetrieb. Automobil-Serviceberater/-innen managen die Schnittstelle zwischen Kundschaft, Fahrzeug und Garage. Sie bauen Kundenloyalität auf, pflegen diese und übernehmen eine entscheidende Funktion in der Beratung und im Verkauf von Dienstleistungen (z.B. Serviceleistungen, Wartungsverträge) und Produkten (Teile und Zubehör) für Automobile.

Automobil-Serviceberater/-innen beschaffen alle erforderlichen Daten zu den Kunden und Fahrzeugen, entwickeln Dienstleistungslösungen im Servicebereich, schliessen Verkäufe ab und stellen den Prozess von der Anmeldung über die Annahme bis zur Übergabe von Fahrzeugen sicher. Dazu verfügen sie über fundierte Kenntnisse der aktuellen Werkstattkennzahlen und grundlegende technische und fachliche Kenntnisse. Führungskompetenzen, Durchsetzungsfähigkeit und fundierte Kenntnisse im Umgang mit betrieblichen Informations- und Planungssystemen sind eine Voraussetzung für diese spannende Tätigkeit.

Automobil-Serviceberater/-innen nehmen Anfragen und Reklamationen entgegen und gestalten die Kommunikation mit den Kunden, Behörden und Versicherungen über sämtliche Kanäle aktiv mit. Sie planen anspruchsvolle Kunden- und Konfliktgespräche und führen diese zielorientiert durch. Dazu verfügen sie über Anwenderkenntnisse von unterschiedlichen Kommunikations-, Gesprächs- und Verhandlungstechniken. Sie sind fähig, unternehmerisch und wirtschaftlich zu denken und dies zu vertreten. In ihrer Beratungsfunktion unterstützen sie zudem Kundinnen und Kunden in der Wahl der bedarfsgerechten Mobilitätsform während des Werkstattaufenthalts ihres Fahrzeugs.





Voraussetzungen & Zulassungsbedingungen

Zur Prüfung wird zugelassen, wer:

- über ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis im automobilen Bereich, einen eidgenössischen Fachausweis mit entsprechender fachlicher Ausrichtung oder eine gleichwertige Qualifikation verfügt. Die Liste dieser eidgenössischen Fähigkeitszeugnisse und gleichwertigen Ausweise ist in der Wegleitung festgehalten.
- mindestens drei Jahre einschlägige Berufserfahrung im automobilen Bereich nach der Grundbildung vorweisen kann, davon mindestens zwölf Monate mit Haupttätigkeiten im Kundendienstbereich eines Betriebs im Automobilbereich.

Die Prüfungsordnung ist klassisch aufgebaut, was bedeutet, dass zur Zulassung keine Modulzertifikate des prüfungsvorbereitenden Lehrgangs benötigt werden.

Dauer: Zwei oder drei Semester (berufsbegleitend)

Abschluss: Automobil-Serviceberaterin mit eidgenössischem Fachausweis bzw. Automobil-Serviceberater mit eidgenössischem Fachausweis

Informationen und Kursorte: Die aktuellen Kursorte (Schulen) und weitere Informationen finden Sie unter: www.autoberufe.ch, Berufsbildung, Höhere Berufsbildung

Kompetenzbereiche im Überblick

Die zu vermittelnden Kompetenzen der Automobil-Serviceberaterin bzw. des Automobil-Serviceberaters bilden sich in den erarbeiteten Arbeitssituationen ab (Anhang 1 Wegleitung zur Prüfungsordnung und Qualifikationsprofil). Die Ausbildung umfasst 7 Kompetenzbereiche respektive Module.

Basismodul 01	Grundlagen der Kommunikation
Basismodul 02	Markt, Branche und Innovation
Hauptmodul 03	Selbstmanagement
Hauptmodul 04	Akquisition und Verkauf
Hauptmodul 05	Kundenumgang
Hauptmodul 06	After Sales Services und Koordination
Schlussmodul 07	Vernetzungsmodul

Weiterbildungsmöglichkeiten:

Höhere Fachprüfung (HFP) – Diplomierte/-r Betriebswirt/-in im Automobilgewerbe

