



Fachmann/Fachfrau Kundendialog EFZ

Bildungsverordnung und Bildungsplan Schulische Bildung und Kompetenzen

Die **Bildungsverordnung** regelt die wichtigen rechtlichen Inhalte der beruflichen Grundbildung. Sie definiert die Kernelemente des Lehrberufes wie z. B. Dauer, Ziele in der beruflichen und schulischen Bildung, Umfang der Bildungsinhalte, Qualifikationsverfahren, Titel usw.

Der **Bildungsplan** ist Teil der Bildungsverordnung. Er kann je nach Lehrberuf mehr als 100 Seiten umfassen und beschreibt detailliert die Ziele, welche während der beruflichen Grundbildung erreicht werden müssen. Bildungspläne können nach zwei verschiedenen pädagogischen Konzepten erarbeitet werden.

Im Bildungsplan des vorliegenden Berufes sind die Handlungskompetenzen nach der **Triplex-Methode**

dargestellt. Die Ziele und Anforderungen werden auf drei Stufen mit Leistungszielen, Richtzielen und **Leitzielen** beschrieben. Diese sind meist nach Themen oder Technologien strukturiert.

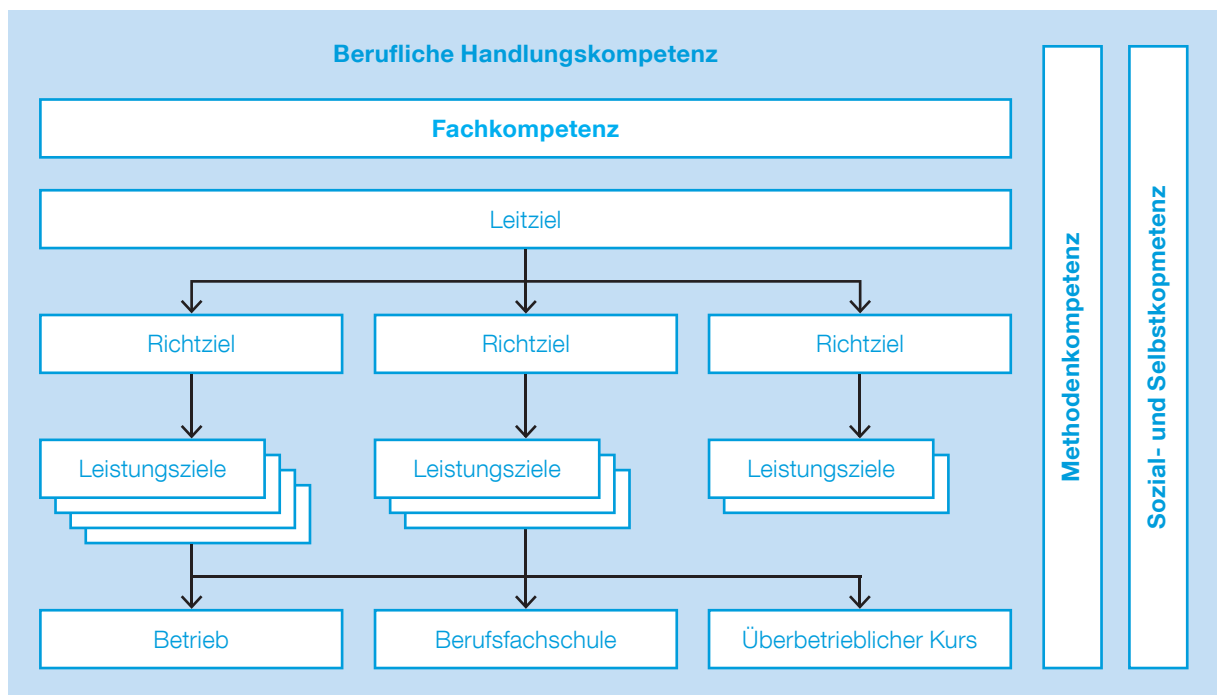
Für den vorliegenden Ordner wurden folgende Themen aus der Bildungsverordnung und dem Bildungsplan herausgegriffen:

Schulische Bildung: Lektionentafel und Fächergewichtung bei der Abschlussprüfung sowie Angaben zum Qualifikationsverfahren für Erwachsene ohne Grundbildung im jeweiligen Lehrberuf

Kompetenzen: Übersicht

Fachkompetenz: **Leitziele**

Quellen: www.sbf.admin.ch und www.lex.dbk.ch
Die Bildungsverordnung und der Bildungsplan sind abrufbar unter www.sbf.admin.ch/bvz



Schulische Bildung

Lektionentafel Berufsfachschule

Die schulische Bildung im obligatorischen Unterricht umfasst 1260 Lektionen. Daneben besteht die Möglichkeit zum Besuch von Freikursen. Bei Bedarf können auch zusätzlich Stützkurse angeordnet werden.

Schulorte für Lernende aus dem Kanton Zürich:

www.mba.zh.ch → Schulen der Berufsbildung → Berufsfachschulen

40 Schulwochen = 1 Schuljahr 40 Lektionen pro Jahr = 1 Lektion pro Woche	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	Total
Berufskennnisse				
Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten	20	20	20	60
Kunden gewinnen*	60	40	40	140
Kunden betreuen*	80	40	40	160
Kunden binden*	80	40	40	160
Kunden rückgewinnen*	60	40	40	140
Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen	20	20	20	60
Vorschriften und Vorgaben einhalten	40			40
Total Lektionen Berufskennnisse	360	200	200	760
Allgemeinbildung «Sprache und Kommunikation» und «Gesellschaft»	120	120	120	360
Sport	60	40	40	140
Total Lektionen	540	360	360	1260

* Die Leistungsziele für die 2. Landessprache oder Englisch sind in den Handlungskompetenzbereichen «Kunden gewinnen», «Kunden betreuen», «Kunden binden», «Kunden rückgewinnen» integriert. Für das Erreichen dieser Leistungsziele sind 320 der 600 Lektionen einzuplanen (für die Fremdsprache wird das Niveau B2 avisiert).

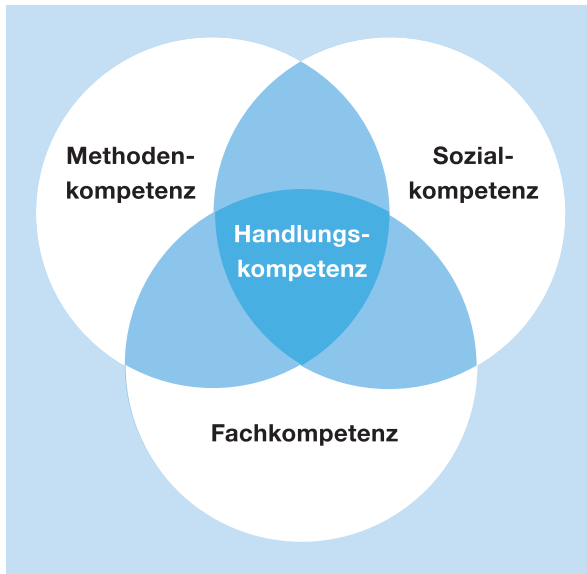
Qualifikationsverfahren

Fächergewichtung bei der Abschlussprüfung

Praktische Arbeit	40%
Berufskennnisse	20%
Allgemeinbildung	20%
Erfahrungsnote aus berufskundlichem Unterricht und überbetrieblichen Kursen	20%

Zulassung zum Qualifikationsverfahren ohne entsprechende Grundbildung (Art. 32 der Berufsbildungsverordnung): Von den 5 Jahren Berufspraxis, die insgesamt verlangt werden, müssen mindestens 3 Jahre im Bereich des angestrebten Berufes erworben worden sein.

Kompetenzen



Ziel der beruflichen Grundbildung ist die Vermittlung von Handlungskompetenz. Sie ist die Fähigkeit, die Aufgaben und Anforderungen des beruflichen Alltags ganzheitlich zu meistern, das heisst fachgerecht, methodisch korrekt, sozial kompetent und eigenständig. Bei jeder beruflichen Tätigkeit sind Kompetenzen in unterschiedlichem Masse beteiligt.

Der Bildungsplan ist nach der **Triplex-Methode** dargestellt.

Im Bildungsplan werden die Ziele und Anforderungen auf drei Stufen mit **Leitzielen**, Leistungszielen und Richtzielen beschrieben. Diese sind meist nach Themen oder Technologien strukturiert.

Fachkompetenz

unterteilt in 7 **Leitziele**

- Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten
- Kundinnen und Kunden gewinnen
- Kundinnen und Kunden betreuen
- Kundinnen und Kunden binden
- Kundinnen und Kunden rückgewinnen
- Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen
- Vorschriften und Vorgaben einhalten

Methodenkompetenz

unterteilt in 8 Leitziele

- Arbeitstechniken
- Analytisches und geplantes Vorgehen
- Entscheidungstechniken
- Mit Informationsquellen umgehen
- Präsentationstechniken
- Verkaufstechniken
- Verhandlungstechniken
- Problemlösungstechniken

Sozial- und Selbstkompetenz

unterteilt in 9 Leitziele

- Angepasste Umgangsformen
- Selbstständigkeit
- Kommunikationsfähigkeiten
- Kooperationsfähigkeit
- Transferfähigkeit
- Diskretion
- Verhandlungsfähigkeit
- Mit Belastungen umgehen
- Emotionale Intelligenz

Die **Fachkompetenz** wird anhand der **Leitziele** auf der folgenden Seite näher beschrieben.

Fachkompetenz

Die Fachkompetenzen befähigen die Fachfrau Kundendialog EFZ und den Fachmann Kundendialog EFZ, fachliche Aufgaben und Probleme im Berufsfeld eigenständig und kompetent zu lösen sowie den wechselnden Anforderungen im Beruf gerecht zu werden und diese zu bewältigen.

Mit den **Leitziele**n werden in allgemeiner Form die Themengebiete und Kompetenzbereiche der Ausbildung beschrieben und begründet, warum diese für die Fachfrau Kundendialog EFZ und den Fachmann Kundendialog EFZ wichtig sind.

Die **Leitziele** gelten für alle Lernorte.

Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten

Die Fachperson Kundendialog vertritt mit ihrer Person täglich ihren Betrieb und dessen Image. Ihr äusseres Erscheinungsbild und ihr Verhalten in Sprache und Umgangsformen stimmen mit den betrieblichen Aussagen zur Produktqualität, Dienstleistungsqualität, Seriosität und Diskretion überein. Sie orientiert sich dabei zum einen an ihren Vorgesetzten und Teamkollegen. Zum anderen hält sie die betrieblichen Bestimmungen (Leitbilder, Visionen, Charta usw.) zu Arbeitskleidung, Verhalten, Zuverlässigkeit und zu Ähnlichem ein.

Kunden gewinnen

Die Fachperson Kundendialog meldet sich am Telefon deutlich nach den betrieblichen Vorgaben. Bei einem eingegangenen Anruf nimmt sie gleich zu Beginn des Gesprächs den Namen des Anrufers auf. Sie fragt mit den speziellen Fragetechniken und unter Zuhilfenahme eines Glossars mit Standardsätzen nach deren Bedürfnissen/Interessen. Die Fachperson Kundendialog nimmt Bezug auf das entsprechende Motiv für den Anruf (vom Kunden eingereichtes Formular, Kundeninteresse). Während des Gesprächs spricht sie den Kunden ab und zu mit dessen Namen an, um eine persönliche Bindung zu gestalten.

Kunden betreuen

Die Fachperson Kundendialog erfasst mittels geeigneter Fragetechnik, aktivem Zuhören und Textverständnis die Anliegen bestehender Kunden. Sie geht systematisch vor, um die Problembehandlung effizient zu gestalten. Sie bestätigt dem Kunden, sein Anliegen verstanden zu haben. Mit Kundeneinwänden geht sie gewandt um und argumentiert entsprechend.

Kunden binden

Die Fachperson Kundendialog nimmt nach festgelegten Kriterien aktiv und regelmässig Kontakt mit Kunden auf und erfragt deren Zufriedenheit und/oder beantwortet Fragen zu Produkten und Dienstleistungen. Sie erkennt das Bedürfnis nach Zusatzinformationen und Zusatzdienstleistungen und reagiert situationsgerecht.

Kunden zurückgewinnen

Die Fachperson Kundendialog kontaktiert ehemalige Kunden, um den Grund für eine Kündigung zu erfahren. Sie stellt sich beim Kunden in sympathischer Weise vor und eröffnet das Gespräch. Sie informiert den Kunden über den Grund des Anrufes und motiviert den Kunden für ein Gespräch über die Hintergründe einer Kündigung.

Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen

Die Fachperson Kundendialog benötigt zur Erfüllung ihrer Tätigkeit eine Vielzahl von Arbeitsinstrumenten, wie Computer, Fax, Telefon, Drucker, Scanner usw. Sie setzt diese in ihrer täglichen Arbeit gezielt und effizient ein. Sie kennt und nutzt die wichtigsten Schnittstellen (beispielsweise zu anderen Abteilungen, zu anderen Systemen).

Vorschriften und Vorgaben einhalten

Die Fachperson Kundendialog verrichtet ihre Tätigkeiten unter ständiger Berücksichtigung und Einhaltung der Vorschriften, Vorgaben, Konzepte und Merkblätter und mit Verantwortungsgefühl. Zu ihrem eigenen Schutz (Stressbelastung) und für ihre Gesundheit (psychisch, physisch und ergonomisch) hält sie sich an die Hinweise und Empfehlungen von Betrieb, Verband, Umweltschutz, Suva usw.

Quellen: Bildungsverordnung und Bildungsplan vom Juli 2010, mit Anpassungen im Bildungsplan vom Dezember 2014