

Beschreibung

Kompetenzbereich Z4

Kundenbeziehungen

Berufsprüfung Automobil-Werkstattkoordinator/-in
Automobildiagnostiker/-in Fachrichtung Personenwagen
Automobildiagnostiker/-in Fachrichtung Nutzfahrzeuge

Erlass der Qualitätssicherungskommission
des AGVS

Definitive Ausgabe vom 01. Juli 2014

Merkmale

Anhang

Themenkatalog

Merkmale

Kompetenzbereich	Kundenbeziehungen
Kurzbeschreibung	Erstellen von Kostenvoranschlägen, Umgangsformen, Gespräche führen, Kommunikation am Telefon, Reklamationsgespräch
Berufliche Handlungskompetenzen	Kostenvoranschläge transparent erstellen, Kunden kompetent beraten und mittels einer angemessenen Kommunikationstechnik erfolgversprechend betreuen
Persönliche und soziale Kompetenzen	Hartnäckig sein, ein/e leidenschaftliche/r Fachmann/Fachfrau sein, ein hohes Kostenbewusstsein zeigen, seine Arbeit effizient einteilen, vernetzt denken.
Qualifikationsprofil	Die ausführliche Beschreibung und die Beurteilungskriterien zur Anwendung von Kompetenzen und Kenntnissen sind in der Wegleitung zur Prüfungsordnung definiert (siehe Fichen im Qualifikationsprofil).
Unterrichtszeit	Total 30 Stunden (In Lektionen umrechnen) Empfehlungen zur Aufteilung s. Hinweise im Anhang
Zertifikatsprüfung	Dieser Kompetenzbereich schliesst mit einer Zertifikatsprüfung ab. Das Prüfungsergebnis wird mit „Bestanden“ bzw. „Nicht bestanden“ bewertet und mit einer Note ausgewiesen. Einzelheiten zum Zugang, zur Organisation, Durchführung, Gültigkeitsdauer, Wiederholung und Beschwerde sind in der „Wegleitung zur Prüfungsordnung über die Berufsprüfung zum Automobiliagnostiker und Automobil-Werkstattkoordinator“ geregelt. (Wird in der Wegleitung beschrieben)
Kompetenznachweis	Für bestandene Prüfungen wird ein Zertifikat erteilt. (Wird in der Wegleitung beschrieben)
Schlussprüfung	Das Bestehen der Zertifikatsprüfung ist eine Zulassungsbedingung zur Schlussprüfung
Ausbildungsstandorte	Vom AGVS empfohlene Institutionen siehe : www.agvs.ch
Voraussetzungen/ Vorkenntnisse	Unterricht und Zertifikatsprüfung bauen auf den Kompetenzen der EFZ für Fahrzeugberufe oder äquivalenten Voraussetzungen auf. Der sichere Umgang damit ist Voraussetzung und wird nicht mehr ausgebildet. Institutionen bieten Einführungskurse an.
Trägerschaft	Auto Gewerbe Verband Schweiz AGVS, Wölflistrasse 5, Postfach 64, 3000 Bern 22

Anhang

zur Beschreibung des Kompetenzbereichs

Z4

Kundenbeziehungen

**(Automobildiagnostiker/-in,
Automobil-Werkstattkoordinator/-in)**

Empfehlungen der Qualitätssicherungs-Kommission des AGVS

Leistungsziele und Hinweise

Methodisch- didaktische Rahmenbedingungen

ANHANG

1 KUNDENBEZIEHUNGEN

Leistungsziele

1 Schadenkalkulation (ca. 15h)

1.1 Erstellen von Kostenvoranschlägen

- Transparente Kostenvoranschläge für Servicearbeiten und mechanische Reparaturarbeiten, mit den gängigen elektronischen Hilfsmitteln erstellen

2 Kontakte (ca. 15h)

2.1 Umgangsformen

- Die wichtigsten Umgangsformen im Kontakt mit Kunden nennen und deren Wirkung begründen

2.2 Gespräche führen

- Technische Analysegespräche führen
- Symptome eruieren: Technische Kundenbeanstandung
- Beratung/Verkauf/betriebswirtschaftliche Überlegungen (Zeitwert vs. Reparaturkosten)
- Dem Kunden Kostenvoranschläge erklären und bei Bedarf die notwendigen Abgrenzungen wie Kundenanteil, Garantieanteil, Kulanzanteil, Fremdversicherungsanteil, interner Anteil erläutern

2.3 Kommunikation am Telefon

- Die wichtigsten Regeln und Kommunikationstechniken für Kommunikation am Telefon aufzählen
- Ein kurzes Telefongespräch für eine berufstypische Situation führen

2.4 Reklamationsgespräche

- Die wichtigsten Verhaltensregeln und Vorgehensweisen bei Reklamationsgesprächen gegenüber Kunden aufzählen und diese in einem kleinen Rollenspiel anwenden

Themenkatalog Kompetenzbereich Z4 “Kundenbeziehungen“

- Die Auflistung der Themen richtet sich nach den entsprechenden Leistungszielen
- Die Themen sind in der rechten Spalte methodisch/didaktisch umschrieben

1 Schadenkalkulation

1.1 Erstellen von Kostenvoranschlägen

Themen/Schwergewichte	Verbindliche Hinweise
<ul style="list-style-type: none"> -Fahrzeug korrekt identifizieren -Arbeiten und Teile auswählen -Verbundarbeiten berücksichtigen -MWST, Skonto und Rabatte berücksichtigen 	Kontrollschild, Chassisnummer, Stamm –Nummer, Km Stand Typengenehmigung Nr., Programme: Audatex oder Auto-i-dat Manuelle Arbeitspositionen und Teile erfassen Gesamtzustand berücksichtigen Unterschiede Fixpreis /ca. Offerten Fahrzeuge im Originalzustand gemäss Typengenehmigung

2 Kontakte

2.1 Umgangsformen

Themen/Schwergewichte	Verbindliche Hinweise
<ul style="list-style-type: none"> -Körperpflege -Kleidung -Gewinnendes Auftreten -Körpersprache, Gestik und Mimik -Do's and don'ts 	Kleidung: Sauberkeit, Hemd, Poloshirt, Markenimage beachten, Wirkung auf den Kunden, Auflagen Importeur, Tattoo Körpersprache: Freundlichkeit, Lachen, Offenheit, Begrüssung, Blickkontakt, Körperhaltung, Körperspannung, Gesichtsausdruck, Abstand zum Gesprächspartner, Hände und Arme, Händedruck Körperpflege: Gerüche, Essgewohnheiten, Rauchen, Zähne, Parfüm, Fingernägel, Haare, Rasur Vorbereitung, Pünktlichkeit Nonverbale Kommunikation: Typische Zeichen

2.2 Gespräche führen

Themen/Schwergewichte	Verbindliche Hinweise
<ul style="list-style-type: none"> -Fragetechniken -Aktives Zuhören -Frageformen gezielt anwenden (offene, geschlossene, alternativ, Informationsfrage) -Rollenspiele -Unfaire Gesprächstaktiken 	Fragetechnik: Offene, geschlossene, suggestive, alternative Vor- und Nachteile der Fragetechniken Mit den erhaltenen Informationen einen Arbeitsauftrag erstellen Kunden nicht verunsichern Keine voreiligen Diagnosen, keine Versprechungen Kundenbedürfnisse erkennen Richtiges Vorgehen bei einer Diagnoseprobefahrt mit Kunde

	<p>Probefahrt zur Fehleranalyse wenn immer möglich mit Kunde</p> <p>Rollenspiel Probefahrt, mögliche Ursachen aufzeigen Wer fragt der führt, Gespräch nicht aus der Hand geben Zwischen den Zeilen lesen, aktiv nachfragen Zeitmanagement</p> <p>Die eigenen Kompetenzen kennen Fehler nicht Importeur / Hersteller oder Mitarbeiter zuschieben Kunde ernst nehmen Transparent sein</p>
<p>-Abgrenzung vornehmen, lohnt sich die Instandsetzung verglichen mit dem Zeitwert</p> <p>-Die aktuellen Kundenbedürfnisse erkennen und entsprechend argumentieren</p>	<p>Fahrzeugaufwertung anwenden können, Reparaturen in der Zukunft (Bremsen, Kupplung)</p> <p>Neues Fahrzeug vorschlagen, Zahlungsvarianten, Eintauchangebot</p> <p>Festpreisangebote, Preise vor der Reparatur nennen, Preistransparenz, Argumentation günstige Teile / Premium Teile Günstige Reparaturmöglichkeiten / Teile vorschlagen Günstige Reparatur als Kundenbindungsinstrument (Zeitwertreparatur)</p> <p>Die verschiedenen Bewertungskriterien kennen und anwenden, abwägen und vergleichen, Kunde steuern, Nutzen aufzeigen, Win-Win Situation anstreben, Zusammenarbeit Kundendienst und Verkauf</p> <p>Langfristiges Denken und Handeln</p>
<p>-Was ist Garantie</p> <p>-Sinn einer Kulanz</p> <p>-Den Nutzen der Reparatur aufzeigen</p> <p>-Rollenspiele</p>	<p>Kulanz als Kundenbindungsinstrument Umgang mit Kundeneinwand</p> <p>Begriff erklären, differenzieren zwischen Herstellergarantie und eigenen Garantieleistungen</p> <p>Vor- und Nachteil für Kunde und Unternehmen aufzeigen, Folgen aufzeigen, klar, transparent und verständlich</p> <p>Keine falschen Versprechungen / Hoffnungen machen, vor Zusagen immer mit Versicherung / Importeur Rücksprache halten</p> <p>Was ist ein Kundenanspruch / was ist eine Massnahme zur Kundenbindung</p>

2.3 Kommunikation am Telefon

Themen/Schwergewichte	Verbindliche Hinweise
<ul style="list-style-type: none"> -Die Begrüssung -Einstieg in das Gespräch -Lächeln -Merkmale während dem Gespräch -Das Telefongespräch abschliessen -Zeitmanagement -Rollenspiele 	<p>Firmenname, Vor- und Nachname nennen, Gesprächstempo, Gesprächsvorbereitung vor dem Anruf eines Kunden, Telefoncheckliste, Gesprächsablauf, Ziele</p> <p>Wiederholung des Kundenauftrages vor Gesprächsende, Vereinbarungen schriftlich festhalten</p> <p>Kunde Willkommen heissen, Name erfragen und notieren, positiven Hintergrund geben, Vertrauen abholen, Bekanntes ansprechen</p> <p>Faden nicht verlieren, Gespräch führen, Lösungen anbieten, Nägel mit Köpfen machen, fest abmachen, behandelte Themen abschliessen, Punkte setzen</p>
<ul style="list-style-type: none"> -Reklamation eines Kunden -Anfrage eines Kunden -Terminvereinbarung -Rollenspiele 	<p>Rollenspiele Fahrzeugannahme, Bedürfnisabklärung Zusatzverkäufe</p> <p>Beantwortungsfristen einhalten</p> <p>Vorbereitung Fixpreiseliste</p> <p>Mobilität erhalten, Termine genau definieren, Termine am Kunden angepasst</p> <p>Lösungsorientierte Kundenbetreuung (technisch oder kaufmännisch)</p> <p>Auf Kundenanliegen eingehen, kompetent Auskunft geben</p> <p>Kundenbedürfnisse erkennen, Kunde steuern</p> <p>Termine zu Öffnungszeiten</p> <p>Reklamationen am Telefon als Chance nutzen</p> <p>Ruhe bewahren, aktiv zuhören</p> <p>Gesprächsführung übernehmen, für Meldung danken, emotionales Verständnis äussern, Betroffenheit zeigen</p> <p>Abklärungen tätigen, Rückruf, Zustimmung einholen,</p>

2.4 Reklamationsgespräche

Themen/Schwergewichte	Verbindliche Hinweise
<ul style="list-style-type: none"> -Win-Win-Haltung -Das Harvard-Konzept -Reklamation entgegen nehmen -Klären -Bestätigen -Kompetenzen abklären -Beheben -Rollenspiele 	<p>Problem / Beanstandung genau klären</p> <p>Erklärung, Definition</p> <p>Kunde separieren (Raum)</p> <p>Keine voreilige Schuldzuweisung</p> <p>Was erwartet der Kunde? Lösungsvorschlag Kunde erfragen</p> <p>Erstellen eines Massnahmeplan bei Wiederholungsfällen</p> <p>Schwerpunkte einer Fahrzeugendkontrolle zur Vermeidung von Reklamationen</p> <p>Nach Behebung nachfassen</p>

	<p>Möglichst grossen Nutzen für beide Seiten anstreben, sachbezogen Verhandeln, friedliche Einigung Kunde verstehen, sich in Kundensituation versetzen, besänftigen, Sachlich die Lage erklären, aufzeigen, beurteilen Stand des Falls rückmelden Wer macht was, abklären, Verantwortungen verteilen, effiziente, speditive Lösungen anstreben, Win-Win Situationen</p> <p>Die vier Grundprinzipien (Harvard-Konzept) kennen</p> <ol style="list-style-type: none">1. Menschen und Probleme getrennt behandeln2. Auf Interessen konzentrieren (nicht Positionen)3. Entscheidungsmöglichkeiten entwickeln4. Auf neutrale Beurteilungskriterien bestehen <p>Wissen auf konkrete Konfliktsituationen anwenden können</p>
--	---

Bern, 09.07.2014

G:\AWB\NICHT_ARCHIVIEREN\Vorgabedoku-HBB\AD\Kompetenzbereiche\20140701_Kompetenzbereich-Z4_def.doc