

Automobiltechnik

Mit der STFW praxisnah zum Berufserfolg.



«Kundendienstberater/in»

Informationen zur Weiterbildung

Stiftungsmitglieder

Die Schweizerische Technische Fachschule Winterthur STFW ist eine Stiftung.
Ihr gehören an:



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Schweizerische Eidgenossenschaft



Kanton Zürich

Stadt Winterthur



Stadt Winterthur



Ideen verbinden
Idées branchées
Idee in rete

Verband Schweizerischer Elektro-Installationsfirmen VSEI



AGVS | UPSA

Auto Gewerbe Verband Schweiz
Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile

Autogewerbeverband der Schweiz AGVS

Autogewerbeverband der Schweiz, Sektion Zürich AGVS



Gewerkschaft Unia



Schweizerisch-Liechtensteinischer Gebäudetechnikverband suissetec
Berufsbildungskommission BBK Gebäudetechnik Nordostschweiz

Inhalt

Einführung.....	4
Zielpublikum.....	5
Übersicht und Ablauf.....	6
Modulprüfungen.....	7
Projektarbeit.....	8
Übersicht Modulgruppen.....	9
Die Module im Detail.....	10
Kursdaten.....	19
Die STF W stellt sich vor.....	21
Hotel/Restaurant Riverside Inn.....	22
Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	23
Anreise.....	26
Situationsplan.....	27
Kontakte.....	29
STFW-Lehrgänge im Überblick.....	30
Anmeldetalon.....	31

Einführung

Als Kundendienstberater/in im Automobilgewerbe sind Sie im Garagenbetrieb die wichtigste Ansprechperson für Kunden. Sie wissen Werkstattkunden kompetent zu beraten, Dienstleistungen zu verkaufen, aktive Kommunikation zwischen Kunden und Betrieb zu pflegen sowie Planung, Organisation und Marketing von Kundendienstleistungen durchzuführen.

Die notwendigen Fähigkeiten und detailliertes Fachwissen erlangen Sie im Rahmen der Weiterbildung «Kundendienstberater/in im Automobilgewerbe» mit eidg. Fachausweis an der Schweizerischen Technischen Fachschule Winterthur STFW. Dank dem modularen Aufbau lässt sich die Ausbildung auf die eigenen Bedürfnisse anpassen und individuell gestalten.

Im Zentrum der Weiterbildung steht – wie bei allen Kursen der STFW – in jedem Fall der unbedingte Fokus auf eine möglichst grosse Praxisnähe. Dem Prinzip «Learning by doing» folgend, setzen Sie das erworbene Wissen gleich an geeigneten Übungsobjekten um. Dies erleichtert nicht nur das Lernen enorm, sondern bereitet Sie als Absolventen ideal auf einen nahtlosen Einsatz des Erlernten im Berufsleben vor.

Die folgenden Seiten zeigen Ihnen im Detail auf, wie Ihre Weiterbildung verläuft und unter welchen Bedingungen Sie die eidg. Berufsprüfung für Kundendienstberater/in absolvieren können.

Modul-Anbieter

Autogewerbeverband der Schweiz, Mittelstrasse 32,

3001 Bern

Telefon 031 307 15 15, Fax 031 307 15 16

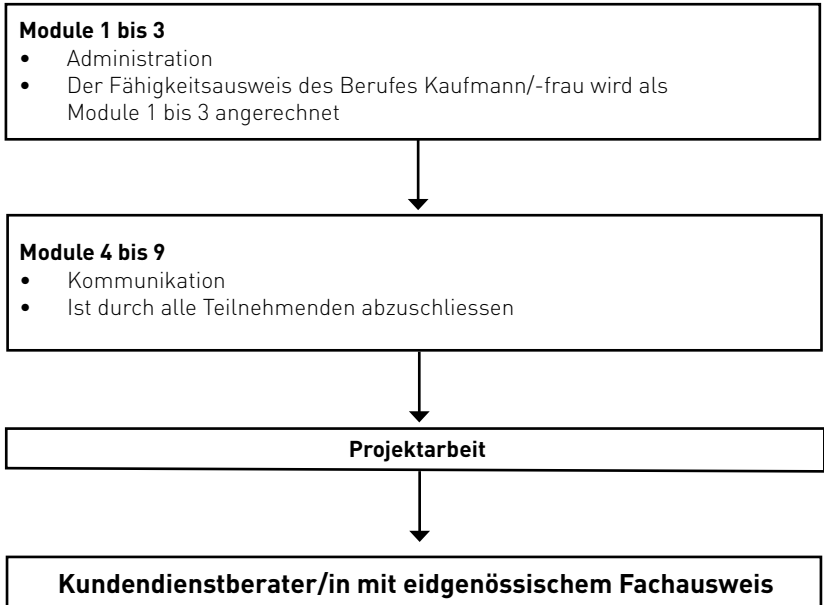
www.agvs.ch

Zielpublikum

Die Vorbereitung zu dieser Berufsprüfung richtet sich an Praktiker/innen, die eine Vorgesetztenfunktion in einem Garagenbetrieb anstreben. Folgende berufliche Voraussetzungen gelten als Zutrittsbedingungen:

- Berufsleute mit dem Fähigkeitszeugnis als Automobilfachmann/-frau, Automobilmechaniker/in, Autoelektriker/in oder Fahrzeug-Elektriker-Elektroniker/in, welche eine mindestens 2-jährige Berufserfahrung im Kundendienstbereich des Automobilgewerbes nachweisen können.
- Berufsleute mit dem Fähigkeitszeugnis als Kaufmann/-frau, welche eine mindestens 3-jährige Berufserfahrung im Kundendienstbereich des Automobilgewerbes nachweisen können.
- Absolventen des Lehrberufes Detailhandelsangestellte/r Autoteile-Logistik, welche eine mindestens 3-jährige Berufserfahrung im Kundendienstbereich des Automobilgewerbes nachweisen können.

Übersicht und Ablauf



Modulprüfungen

Allgemeine Bedingungen

- Der Fähigkeitsausweis des Berufes Kaufmann/-frau wird als Modul 1 bis 3 angerechnet.

Modulprüfungen

- Die Modulprüfungen erfolgen jeweils nach Abschluss eines Moduls, in der Regel am letzten Kurstag.

Abwesenheit von der Modulprüfung

- Die Modulprüfungen finden nur an bestimmten, im Voraus angekündigten Tagen statt. Absenzen werden nur in Ausnahmefällen akzeptiert und sind schriftlich bis spätestens zwei Wochen vor dem Prüfungsdatum der STF W vorzulegen. In Absprache mit der Prüfungs- und Kursleitung wird entschieden, ob die Modulprüfung nachgeholt werden kann.
- Bei Krankheit oder Unfall ist das Kurssekretariat bis spätestens am Morgen des Prüfungstages zu informieren und bis zum darauffolgenden Freitag ist ein Arztzeugnis einzureichen. Später eingereichte Arztzeugnisse werden nicht mehr akzeptiert.

Nachholen von Modulprüfungen

- Die versäumte Modulprüfung kann nur wiederholt werden, wenn der schriftliche Absenkantrag oder das Arztzeugnis fristgerecht eingereicht wird. Die Modulprüfung kann frühestens im darauffolgenden Kurs wiederholt werden. Werden nach dem Nachholen der versäumten Prüfung(en) die Bedingungen für das Bestehen des Zertifikats gemäss Prüfungsreglement erfüllt, wird das Zertifikat raschmöglichst zugestellt.

Projektarbeit

Zweck der Projektarbeit

Die Projektarbeit dient zur Überprüfung der Fachkundigkeit über alle Module und führt bei Bestehen zum eidgenössischen Fachausweis.

Die Durchführung der Projektarbeit obliegt der Verantwortung des Autogewerbeverbandes der Schweiz (AGVS).

Zulassung zur Projektarbeit

Zur Projektarbeit wird zugelassen, wer

- das eidgenössische Fähigkeitszeugnis als Automobilmechaniker/in, Autoelektriker/in bzw. Fahrzeug-Elektriker-Elektroniker/in besitzt und nach der Lehrzeit mindestens zwei Praxisjahre im Kundendienstbereich des Autogewerbes nachweisen kann,

oder

- das eidgenössische Fähigkeitszeugnis als Automobilfachmann/-frau, Detailhandelsangestellte/r der Branche Autoteile-Logistik oder als Kaufmann/-frau besitzt und mindestens drei Praxisjahre im Kundendienstbereich des Autogewerbes nachweisen kann,

oder

- über eine Gleichwertigkeitsbestätigung verfügt. Über die Gleichwertigkeit von ausländischen Ausweisen entscheidet das BBT (Bundesamt für Berufsbildung und Technologie).

Übersicht Modulgruppen

Modulgruppe Administration

1. Wirtschaftslehre
2. Rechnungswesen
3. Administration und Informatik

Modulgruppe Kommunikation

4. Offert/ - und Auftragswesen
5. Marketing und Handel
6. Personal und Organisation
7. Recht und Versicherung
8. Kalkulation
9. Arbeitstechnik und Kommunikation

Modul 1 – Wirtschaftslehre

Voraussetzungen

- Anerkannter Berufsabschluss oder gleichwertige Voraussetzungen

Kompetenz

- Die Teilnehmenden können notwendige volks- und betriebswirtschaftliche Situationen beurteilen und umsetzen.

Kompetenznachweis

- Schriftliche Prüfung (Traditionell, Multiple-Choice, Fallstudien, Projektarbeit)

Niveau

- Berufsprüfung mit eidg. Fachausweis

Lernziele

Die Teilnehmenden

- kennen den Marktmechanismus und die Preisbildung im freien Markt und können ihn/sie nennen.
- kennen das Prinzip der Wettbewerbsfreiheit.
- lernen die Wirtschaftsorganisationen von verschiedenen Verbänden kennen.
- kennen die Grundlagen der Wirtschaftslehre.
- kennen den Sinn und Zweck einer Unternehmenspolitik.
- erklären die verschiedenen Planungsinstrumente des Betriebs.
- sind in der Lage, die Aufgaben eines Betriebs umzusetzen und den Beschaffungsmarkt zu analysieren.
- können den Zweck eines Warenlagers gegenüber der Direktbeschaffung nennen.

Anerkennung

- Teilnehmende, welche den Kompetenznachweis erbringen, erhalten ein Zertifikat. Dieses wird als Teilabschluss zur Ausbildung Kundendienstberater/in mit eidg. Fachausweis anerkannt.

Lektionen

- Volkswirtschaftslehre 20 Lektionen
- Betriebswirtschaftslehre 30 Lektionen

Modul 2 – Rechnungswesen

Voraussetzungen

- Anerkannter Berufsabschluss oder gleichwertige Voraussetzungen

Kompetenz

- Die Teilnehmenden sind mit der Finanz- und der Betriebsbuchführung sowie dem Bank- und Postzahlungsverkehr im Garagengewerbe vertraut.

Kompetenznachweis

- Schriftliche Prüfung (Traditionell, Multiple-Choice, Fallstudien, Projektarbeit)

Niveau

- Berufsprüfung mit eidg. Fachausweis

Lernziele

Die Teilnehmenden

- können die Bedeutung des Rechnungswesens für das Unternehmen sowie den Stellenwert der doppelten Buchhaltung als Steuerungs- und Kontrollinstrument erklären.
- kennen das Zusammenspiel von Bilanz und Erfolgsrechnung, von Finanz- und Betriebsbuchhaltung.
- kennen die Bedeutung der Kalkulation und des Rabattwesens.
- erstellen Offerten unter Berücksichtigung von Rabatt, Skonto und MWST.
- kennen die MWST-Ansätze im Autogewerbe.
- können die MWST berechnen.
- kennen die Bedeutung der Budgetierung und der Erfolgskontrolle.
- verstehen und analysieren die wichtigsten Kennzahlen.
- kennen die Provisionierung.
- kennen die Finanzierungsmöglichkeiten und berechnen Leasingraten und Fahrzeugbetriebskosten.
- kennen die Zahlungsmöglichkeiten und ihre Anwendung und wissen die Kreditrisiken der einzelnen Zahlungsmittel einzuschätzen.

Anerkennung

- Teilnehmende, welche den Kompetenznachweis erbringen, erhalten ein Zertifikat. Dieses wird als Teilabschluss zur Ausbildung Kundendienstberater/in mit eidg. Fachausweis anerkannt.

Lektionen

- Rechnungswesen I 18 Lektionen
- Rechnungswesen II 18 Lektionen
- MWST, Zahlungsverkehr 12 Lektionen

Modul 3 – Administration und Informatik

Voraussetzungen

- Anerkannter Berufsabschluss oder gleichwertige Voraussetzungen
- Grundkenntnisse Word und Excel

Kompetenz

- Die Teilnehmenden sind mit den allgemeinen administrativen Aufgaben und den modernen elektronischen Medien des Autogewerbes vertraut.

Kompetenznachweis

- Schriftliche Prüfung mit einem EDV-Textverarbeitungssystem

Niveau

- Berufsprüfung mit eidg. Fachausweis

Lernziele

Die Teilnehmenden

- nennen die Grundlagen und die Bedeutung des Schriftverkehrs.
- erstellen allgemeine Geschäftskorrespondenz mit Textverarbeitungsprogrammen.
- erläutern die Bedeutung von Verkaufs- und Reparaturangeboten.
- erstellen einen Arbeitsbericht mit logischer Gliederung.
- erklären den Unterschied zwischen einem Auftrag, einer Auftragsbestätigung, einer Reklamation, eines Lieferverzugs und einer Mängelrüge.
- begründen die Form und den Inhalt des Mahnwesens.
- wenden Datenbankprogramme und Tabellenkalkulationen an.

Anerkennung

- Teilnehmende, welche den Kompetenznachweis erbringen, erhalten ein Zertifikat. Dieses wird als Teilabschluss zur Ausbildung Kundendienstberater/in mit eidg. Fachausweis anerkannt.

Lektionen

- Informatik 18 Lektionen
- Korrespondenz 18 Lektionen

Modul 4 – Offert/- und Auftragswesen

Voraussetzungen

- Anerkannter Berufsabschluss oder gleichwertige Voraussetzungen

Kompetenz

- Die Teilnehmenden kennen die Grundlagen einer Fahrzeugannahme und einer Fahrzeugrückgabe. Sie erstellen anhand eines Kalkulationsprogramms eine verbindliche Offerte. Sie erstellen Werkstattaufträge, überwachen sie und kennen die Massnahmen um sie zu erweitern. Führen eine Endkontrolle durch.

Kompetenznachweis

- Schriftliche Prüfung (Traditionell, Multiple-Choice, Fallstudien, Projektarbeit)

Niveau

- Berufsprüfung mit eidg. Fachausweis

Lernziele

Die Teilnehmenden

- können die Kunden bei der Fahrzeug-Entgegennahme kompetent bedienen/beraten und auf ihre Anliegen eingehen.
- zeigen die Vorteile einer Direkt- oder Dialogannahme auf, erstellen Verkaufsförderungsmassnahmen.
- erstellen für das Werkstattpersonal einen Werkstattauftrag mit den Zeitvorgaben und besprechen ihn mit dem Werkstattchef.
- erstellen dem Kunden anhand eines gängigen Kalkulationsprogramms einen verbindlichen Kostenvoranschlag und berechnen den Fahrzeugmarktwert nach Bedarf.
- kennen verschiedene Überwachungsmöglichkeiten und können sie anwenden. Sie kennen die Machenschaften einer Auftragserweiterung und wenden sie an.
- sind im Stande, die Endkontrolle fachgerecht durchzuführen.
- orientieren die Kunden bei der Fahrzeug-Rückgabe über den Auftragsverlauf und erklären ihnen die Rechnung.

Anerkennung

- Teilnehmende, welche den Kompetenznachweis erbringen, erhalten ein Zertifikat. Dieses wird als Teilabschluss zur Ausbildung Kundendienstberater/in mit eidg. Fachausweis anerkannt.

Lektionen

- Offert/- und Auftragswesen 52 Lektionen

Modul 5 – Marketing und Handel

Voraussetzungen

- Anerkannter Berufsabschluss oder gleichwertige Voraussetzungen

Kompetenz

- Die Teilnehmenden können die Marketingstrategien in den verschiedenen Einsatzgebieten festlegen sowie die verschiedenen Akquisitions- und Verkaufsmethoden anwenden.

Kompetenznachweis

- Schriftliche Prüfung (Traditionell, Multiple-Choice, Fallstudien, Projektarbeit)

Niveau

- Berufsprüfung mit eidg. Fachausweis

Lernziele

Die Teilnehmenden

- kennen die Grundlagen des Marketings.
- können die Ziele eines Marketing-Konzeptes sowie den Zweck einer Kundenanalyse nennen.
- können die Anwendung des Marketing-Mix nennen.
- können sinnvolle Werbemittel in einem Garagenbetrieb aufzählen.
- können Verkaufsförderungsmassnahmen erklären.
- können die Bedeutung der Marktforschung nennen.
- kennen die Anwendung der Verkaufspsychologie und können die Wichtigkeit von Verkaufsmethoden erklären.
- können die verschiedenen Kommunikationsregeln nennen und anwenden.

Anerkennung

- Teilnehmende, welche den Kompetenznachweis erbringen, erhalten ein Zertifikat. Dieses wird als Teilabschluss zur Ausbildung Kundendienstberater/in mit eidg. Fachausweis anerkannt.

Lektionen

- Marketing und Handel I 30 Lektionen
- Marketing und Handel II 12 Lektionen

Modul 6 – Personal und Organisation

Voraussetzungen

- Anerkannter Berufsabschluss oder gleichwertige Voraussetzungen

Kompetenz

- Die Teilnehmenden sind in der Lage, Mitarbeiter/innen zu führen und in Konfliktsituationen Lösungen aufzuzeigen. Sie sind in der Lage, ein Profit-Center mit den dazugehörigen Strukturen zu organisieren.

Kompetenznachweis

- Schriftliche Prüfung (Traditionell, Multiple-Choice, Fallstudien, Projektarbeit)

Niveau

- Berufsprüfung mit eidg. Fachausweis

Lernziele

Die Teilnehmenden

- kennen die Grundlagen der Personalführung.
- können mögliche Führungstechniken und Führungsmittel aufzählen.
- können Mitarbeiter/innen motivieren, Konfliktsituationen klären.
- kennen die Grundsätze der Personalentwicklung.
- können einen Garagenbetrieb mit seinen Abläufen mit verschiedenen Abteilungen organisieren.
- können eine Werkstattorganisation inklusive den Grundsätzen zur Gestaltung von Arbeitsplätzen erklären.

Anerkennung

- Teilnehmende, welche den Kompetenznachweis erbringen, erhalten ein Zertifikat. Dieses wird als Teilabschluss zur Ausbildung Kundendienstberater/in mit eidg. Fachausweis anerkannt.

Lektionen

- Personalwesen + Betriebsorganisation 38 Lektionen

Modul 7 – Recht und Versicherungen

Voraussetzungen

- Anerkannter Berufsabschluss oder gleichwertige Voraussetzungen

Kompetenz

- Die Teilnehmenden sind in der Lage, die Kunden unter Berücksichtigung der geltenden rechtlichen Bestimmungen betreffend Vertrags-, Haftpflicht-, Versicherungs- und Fahrzeugfinanzierungswesen kompetent zu beraten.

Kompetenznachweis

- Schriftliche Prüfung (Traditionell, Multiple-Choice, Fallstudien, Projektarbeit)

Niveau

- Berufsprüfung mit eidg. Fachausweis

Lernziele

Die Teilnehmenden

- kennen die Grundlagen des Rechts sowie Obligationenrecht, Zivilgesetzbuch, Strafgesetzbuch.
- kennen das Vertragsrecht und das Retentionsrecht im Garagengewerbe.
- kennen das Betreibungs- und Konkursverfahren.
- kennen die Schweizer Vorschriften und das Europarecht bezüglich Bau und Ausrüstung von Motorfahrzeugen.
- kennen die Grundlagen des Finanzierungswesens.
- kennen die gesetzlichen Bestimmungen im Bereich des Konsumentenschutzes (Kleinkredit).
- kennen die Haftungsgrundsätze im Versicherungswesen.
- kennen die versicherungsrechtlichen Grundsätze für Reparaturen betreffend Unfallschäden.
- kennen die Bestimmungen rund um die Händlerschilder.
- kennen den Deckungsumfang einer Betriebshaftpflicht-Versicherung und die Obliegenheiten im Schadenfall.
- kennen die Produkthaftpflicht.

Anerkennung

- Teilnehmende, welche den Kompetenznachweis erbringen, erhalten ein Zertifikat. Dieses wird als Teilabschluss zur Ausbildung Kundendienstberater/in mit eidg. Fachausweis anerkannt.

Lektionen

- Rechtskunde 17 Lektionen
- Finanzierungswesen 4 Lektionen
- Versicherungswesen 17 Lektionen

Modul 8 – Kalkulation

Voraussetzungen

- Anerkannter Berufsabschluss oder gleichwertige Voraussetzungen

Kompetenz

- Die Teilnehmenden sind in der Lage, die Wirtschaftlichkeit und die Faktoren eines Unternehmens zu erfassen und zu kontrollieren, die Grundlagen im Bereich Vor- und Nachkalkulation, Budgetierung und Planung zu erklären.

Kompetenznachweis

- Schriftliche Prüfung (Traditionell, Multiple-Choice, Fallstudien, Projektarbeit)

Niveau

- Berufsprüfung mit eidg. Fachausweis

Lernziele

Die Teilnehmenden

- kennen die Grundlagen der Kalkulation.
- können die Wirtschaftlichkeit für die Bereiche Werkstatt und Tankstelle erklären.
- können anhand von Kennzahlen die Bedeutung eines Budgets erklären.
- können die Wirtschaftlichkeit von Investitionsgütern begründen.
- können die Stundenarten einer Werkstatt sowie deren Leistungskontrolle erstellen.
- können die Rendite sowie den Verrechnungslohn einer Werkstatt berechnen.
- kennen die Kennzahlen in Bezug eines Ersatzteillagers.
- können eine Aktion, z.B. anhand eines Reifenangebots, kalkulatorisch aufzeigen.

Anerkennung

- Teilnehmende, welche den Kompetenznachweis erbringen, erhalten ein Zertifikat. Dieses wird als Teilabschluss zur Ausbildung Kundendienstberater/in mit eidg. Fachausweis anerkannt.

Lektionen

- Kalkulation 36 Lektionen

Modul 9 – Arbeitstechnik und Kommunikation

Voraussetzungen

- Anerkannter Berufsabschluss oder gleichwertige Voraussetzungen

Kompetenz

- Die Teilnehmenden sind in der Lage, der Situation angepasste Gespräche zu führen und mit dem Team klar und kompetent zu kommunizieren.

Kompetenznachweis

- Mündliche und schriftliche Prüfung (Traditionell, Multiple-Choice, Fallstudien, Projektarbeit) sowie Präsentation schriftlicher Arbeiten

Niveau

- Berufsprüfung mit eidg. Fachausweis

Lernziele

Die Teilnehmenden

- können eine Zeitplanung in einem Werkstattbetrieb erstellen.
- können anhand einer Terminkontrolle die Abläufe im Betrieb rationell organisieren und kontrollieren.
- können wirksame Lernmethoden erklären und die Folgen des Lernerfolgs erkennen.
- kennen die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Taktik bei Gesprächsverhandlungen.
- können unter Einsatz von technischen Hilfsmitteln eine Präsentation professionell vortragen.

Anerkennung

- Teilnehmende, welche den Kompetenznachweis erbringen, erhalten ein Zertifikat. Dieses wird als Teilabschluss zur Ausbildung Kundendienstberater/in mit eidg. Fachausweis anerkannt.

Lektionen

- Arbeitstechnik + Kommunikation 40 Lektionen

Kursdaten

AKB 13/1 - Modulgruppe Administration

Module 1 bis 3: Wirtschaftslehre, Rechnungswesen, Administration und Informatik

Daten	Januar 2013 bis Juni 2013	Samstag, ganzer Tag
Preis	Module 1 bis 3	CHF 2 700.- / CHF 3 900.- *

AKB 13/1 - Modulgruppe Kommunikation

Module 4 bis 9: Offert/ - und Auftragswesen, Marketing und Handel, Personal und Organisation, Recht und Versicherungen, Kalkulation, Arbeitstechnik und Kommunikation

Daten	Juni 2013 bis März 2014	Samstag, ganzer Tag
Preis	Module 4 bis 9	CHF 4 700.- / CHF 6 900.- *

Massgebend für den Preis ist in der Regel der Kanton, in dem der Kursteilnehmer vor Ausbildungsbeginn zuletzt während mindestens 24 Monaten ununterbrochen gewohnt hat. Für alle aufgeführten Kantone, insbesondere diejenigen in Klammern, kann ein individuelles Gesuch gestellt werden. Beratung und Abgabe der notwendigen Formulare findet durch unser Kurssekretariat statt.

Preise für Kursteilnehmer/innen aus den Kantonen, die nicht der Fachschulvereinbarung oder dem regionalen Schulabkommen 2000 angehören:

* AG, GE, GL, JU, NE, UR, VD, VS, (AI), (AR), (BE), (BL), (FR), (LU), (OW), (SO), (ZG)

Preis- und Programmänderungen bleiben vorbehalten.

Die STFW stellt sich vor

Die Schweizerische Technische Fachschule Winterthur STFW ist eine nicht-gewinnorientierte Stiftung, getragen von der öffentlichen Hand (Stadt Winterthur, Kanton Zürich und Bund) sowie von Arbeitgeber- und Arbeitnehmerverbänden.

In Aus-, Fort- und Weiterbildungskursen vermittelt sie Fachwissen, Allgemeinbildung, Kommunikations- und Teamfähigkeit sowie ganzheitliches und unternehmerisches Denken. Und zwar gezielt, praxisorientiert und erwachsenengerecht. Jährlich besuchen über 8 000 Frauen und Männer die über 150 verschiedenen Lehrgänge.

Die STFW unterstützt ihre Kunden in Aus-, Fort- und Weiterbildungsfragen. Wer einen Einblick in die Unterrichtsgestaltung erhalten möchte, ist herzlich zu einer Probelektion eingeladen. Wer sich für die Vorbereitungskurse auf die Berufsprüfung und die Höhere Fachprüfung interessiert, besucht am besten die entsprechenden Informationsveranstaltungen der STFW. An einem solchen Anlass stellen die Verantwortlichen die Kurse detailliert vor und orientieren Vertreter/innen von Berufsverbänden über die Prüfungsbedingungen.

Für eine unverbindliche Beratung steht Ihnen unsere Abteilung Verkauf und Marketing gerne zur Verfügung: Telefon 052 260 28 01.

Administration

Wir bedienen Sie im Sekretariat:

Montag bis Freitag	07.30 – 11.30 Uhr 13.00 – 17.00 Uhr
Samstag	07.30 – 12.00 Uhr
Telefon	052 260 28 00
Fax	052 260 28 03
E-Mail	info@stfw.ch
Internet	www.stfw.ch

Hotel/Restaurant Riverside Inn

Das Riverside Inn liegt am Stadtrand von Winterthur, direkt an der Töss, und doch nur acht Autominuten von der City entfernt. Seine 72 Doppel- und 12 Einzelzimmer bieten einen überraschenden Ausblick ins Grüne, auf den Fluss oder auf die Stadt. Eine Bushaltestelle ist in wenigen Schritten erreichbar. Die freundlich eingerichteten Zimmer verfügen über grosszügige Schreibpulte und ausreichend Ablagefläche. Weil das Haus grösstenteils mit Etagenduschen ausgestattet ist, können die Übernachtungspreise tief gehalten werden. Das Hotel gehört zur Schweizerischen Technischen Fachschule Winterthur STFW und wird von der Restorama AG betrieben. Es ist vor allem bei den Kursbesucherinnen und Kursbesuchern sehr beliebt. Sie schätzen die Nähe zur Schule, die anregende Lernatmosphäre, die günstigen Halb- und Vollpensionspauschalen sowie das einladende Restaurant mit der Riverside Inn-Bar.

Preis pro Person im Doppelzimmer

Übernachtung mit Frühstück	CHF 46.-
inkl. Halbpension, pro Woche (4 Übernachtungen)	CHF 230.-
inkl. Vollpension, pro Woche (4 Übernachtungen)	CHF 303.-

Preis pro Person im Einzelzimmer

Übernachtung mit Frühstück	CHF 62.-
inkl. Halbpension, pro Woche (4 Übernachtungen)	CHF 294.-
inkl. Vollpension, pro Woche (4 Übernachtungen)	CHF 367.-

Reservationen

Management	Restorama AG, Compass Group (Suisse) SA
Telefon	052 202 26 88
Fax	052 202 27 24
E-Mail	restorama.riversideinn@compass-group.ch

Detaillierte Preisangaben und Auskünfte erhalten Sie bei der Restorama AG.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Allgemeines

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Kurse und Lehrgänge der Schweizerischen Technischen Fachschule Winterthur STFW, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wird.

2. Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt schriftlich mit dem Anmeldeformular oder auf der Webseite der STFW. Die Anmeldung ist verbindlich. Die STFW bestätigt die Aufnahme in den Kurs oder Lehrgang schriftlich. Mit der Anmeldung verpflichtet sich der Kursteilnehmer, das Kursgeld gemäss den in der Kursausschreibung genannten Konditionen zu bezahlen. Auch bei Angabe einer anderweitigen Rechnungsadresse (z.B. des Arbeitgebers) bleibt der Kursteilnehmer gegenüber der STFW Schuldner des Kursgeldes.

3. Kursdauer, Kursdaten und Schulungsräume

Die Schulungsräume befinden sich in der Regel an der Schlosstalstrasse 139 in Winterthur. Die Kursdauer und Kursdaten ersehen Sie aus unseren Kursausschreibungen.

4. Programm- und Preisänderungen, Kursteilnahme

Wir behalten uns vor, Programm- und Preisänderungen vorzunehmen. Lehrgangsspezifische Bestimmungen, die in den Lehrgangsbroschüren aufgeführt sind, sind Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Fallen Lektionen aus Gründen aus, welche die STFW zu vertreten hat, werden sie grundsätzlich nachgeholt. Weitere Ansprüche der Kursteilnehmer sind ausgeschlossen.

Kann der Kursteilnehmer an einer Lektion oder einem Kurs aus Gründen nicht teilnehmen, die nicht die STFW zu vertreten hat, so hat er weder Anspruch auf Rückvergütung noch auf Vor- oder Nachholen der versäumten Lektionen oder Kurse. Als solche Gründe gelten insbesondere Verhinderungen wegen Ferien, berufsbedingter Abwesenheit, Krankheit/Unfall, familiärer Verpflichtungen, Militärdienst, Verspätung/Versäumnis des Lektionenbesuches und dergleichen. Der Teilnehmer kann auf eigene Rechnung eine Annullations-Versicherung für seine Verhinderung an der Kursteilnahme wegen Krankheiten und Unfall abschliessen. Antragsformulare können bei der STFW bezogen werden.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

5. Subventionen

Für gewisse Kurse und Lehrgänge entrichten mehrere Kantone gemäss anwendbaren Vereinbarungen und bei Erfüllung der Voraussetzungen Finanzierungsbeiträge. In diesem Fall schuldet der Kursteilnehmer nur den in den Kursunterlagen aufgeführten niedrigeren Betrag des Schulgeldes.

6. Prüfungen

Diplom- und Abschlussprüfungen sind ohne anders lautende Vereinbarung nicht im Kursgeld inbegriffen. Sie werden je nach Bildungsrichtung vom jeweiligen Berufsverband organisiert und separat in Rechnung gestellt. Für die Anmeldung an die Berufs- und höhere Fachprüfung ist der Kursteilnehmende verantwortlich.

7. Leistungen der STFW

Die STFW stellt Fachlehrer, Lehr- und Hilfsmittel sowie Schulräume zur Verfügung. Bücher, Exkursionen, etc. sind mangels anderer Abmachung nicht im Kursgeld inbegriffen.

8. Vorkenntnisse

Der Kursteilnehmer ist dafür verantwortlich, dass er die Zulassungsbedingungen für die Berufs- und höhere Fachprüfung etc. gemäss Kursunterlagen erfüllt.

9. Zahlungskonditionen

Das Kursgeld muss vor Kursbeginn bezahlt werden. Wir behalten uns vor den Teilnehmer bis zur Bezahlung vom Kursbesuch auszuschliessen. Wird ein Zahlungstermin nicht eingehalten, wird ab dem zweiten Mahnschreiben eine Gebühr in Rechnung gestellt. Das Nichtbezahlen des Kursgeldes gilt nicht als Rücktritt.

10. Rücktritt vor Kursbeginn

Abmeldungen sind mit eingeschriebenem Brief der STFW mitzuteilen.

Erfolgt die Abmeldung bis vier Wochen vor Kursbeginn (Eingang bei der STFW), werden keine Kursgelder in Rechnung gestellt.

Meldet sich ein Teilnehmer später als vier Wochen vor Kursbeginn ab, wird folgender Anteil des Kursgeldes verrechnet:

- bis 14 Tage vor Kursbeginn 25 %, mindestens CHF 100.00
- später als 14 Tage vor Kursbeginn 100 % bzw. anteilmässig bis zum nächsten Quartalsende gemäss Ziff. 11.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

11. Rücktritt während des Kurses

Die Anmeldung gilt für die gesamte Ausbildungsdauer. Ein vorzeitiger Rücktritt ist nur auf ein Quartalsende (31. März, 30. Juni, 30. September und 31. Dezember) möglich und muss der STFW mindestens vier Wochen vor dem Quartalsende (Eingang bei der STFW) mit eingeschriebenem Brief mitgeteilt werden. Das Kursgeld ist anteilmässig bis zum betreffenden Quartalsende geschuldet.

12. Adressänderungen

Adressänderungen sind der Schule umgehend zu melden. Sind Postzustellungen oder Mitteilungen infolge fehlerhafter oder falscher Adresse nicht möglich, wird jede Verantwortung abgelehnt.

13. Durchführung der Kurse

Bei ungenügender Teilnehmerzahl behält sich die STFW vor, einen Kurs zu annullieren oder zu verschieben. Wird der Kurs nicht durchgeführt, werden bereits bezahlte Kursgebühren vollumfänglich zurückerstattet. Bei Verschiebungen können Kursteilnehmer innert 7 Tagen nach Erhalt der neuen Kursdaten ohne Kostenfolge zurücktreten.

14. Versicherungen

Die STFW haftet nicht für Verlust und Diebstahl von Gegenständen der Kursteilnehmer. Der Abschluss einer Versicherung gegen Unfall, Haftpflicht und Diebstahl ist Sache des Kursteilnehmers.

15. Ausschluss

Kursteilnehmende, die den Anforderungen der Schule nicht genügen, dem Unterricht unbegründet fernbleiben, sich ungebührlich benehmen, die Hausordnung verletzen oder das Kursgeld nicht bezahlen, können von der STFW vom Schulbesuch ausgeschlossen werden. Die Kursgelder sind in analoger Anwendung von Ziff. 11 bis zum betreffenden Quartalsende geschuldet. Weitergehende Ansprüche der STFW für Schadenersatz etc. sind vorbehalten.

16. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Auf den Unterrichtsvertrag und diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist Schweizer Recht anwendbar. Gerichtsstand für sämtliche sich aus dem Unterrichtsvertrag und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergebenden Streitigkeiten ist Winterthur.

Anreise

Anfahrt per Bahn und Bus

Vom Hauptbahnhof Winterthur, Bus No. 7
Richtung Bahnhof Wülflingen
Haltestelle Schlossberg (für Trakt B, C, F und M)
Haltestelle Fachschule (für Hotel, Empfang, Trakt A)

Vom Bahnhof Wülflingen, Bus No. 7
Richtung Winterthur Hauptbahnhof
Haltestelle Fachschule (für Hotel, Empfang, Trakt A)
Haltestelle Schlossberg (für Trakt B, C, F und M)

Anfahrt per Auto über die A1

Aus Richtung Zürich
Ausfahrt Töss, Richtung Winterthur/Turbenthal. Nach dem 4. Lichtsignal links in die Schlosstalstrasse einbiegen. (Einspurstrecke beachten. Wegweiser Fachschule STF). Nach 1,0 km erreichen Sie die STF.

Aus Richtung St. Gallen
Ausfahrt Wülflingen, rechts Richtung Basel. Nach 600 m links Richtung Wülflingen einbiegen. Sofort rechts in die Wasserwiesenstrasse einbiegen, Richtung Klinik Schlosstal. Nach 1,0 km rechts einbiegen in die Wieshofstrasse. Nach der Klinik Schlosstal links in die Schlosstalstrasse einbiegen. Nach 800 m erreichen Sie die STF.

Beachten Sie, dass die Parkplätze gebührenpflichtig sind. Es steht eine begrenzte Anzahl Plätze zur Verfügung. Es kann kein Parkplatz garantiert werden.

Situationsplan



Kontakt

Schweizerische Technische Fachschule Winterthur
Schlosstalstrasse 139
8408 Winterthur

Tel. 052 260 28 00

Fax 052 260 28 03

E-Mail info@stfw.ch

Internet www.stfw.ch

Direktkontakt

Beat Geissbühler
Departementsleiter Automobiltechnik

Tel. 052 260 28 42

Fax 052 260 28 03

E-Mail bgeissbuehler@stfw.ch

Cornelia Imstepf
Leiterin Verkauf und Marketing

Tel. 052 260 28 01

Fax 052 260 28 03

E-Mail cimstepf@stfw.ch

STFW-Lehrgänge im Überblick

Automobiltechnik

- Automobil diagnostiker/in
leichte Motorfahrzeuge
- Vollzeit-Lehrgang
- berufsbegleitend

- Automobil diagnostiker/in
Nutzfahrzeuge
- Vollzeit-Lehrgang
- berufsbegleitend

- Kundendienstberater/in
im Automobilgewerbe
- berufsbegleitend

- Strassentransport-Disponent/in
- berufsbegleitend

- diverse Kurz- und Repetitionskurse
(mehr Informationen: www.stfw.ch)

Überbetriebliche Kurse

- Einführungskurse für Lehrlinge
im Automobilgewerbe

Elektrotechnik, Telematik, Informatik

- eidg. dipl. Elektroinstallateur/in

- eidg. dipl. Telematiker/in

- Elektro-Sicherheitsberater/in

- Elektro-Projektleiter/in

- Telematik-Projektleiter/in

- dipl. Techniker/in HF
- Kommunikationstechnik
- Informatik
- Elektrotechnik

- diverse Kurz- und Repetitionskurse
(mehr Informationen: www.stfw.ch)

Gebäudetechnik

- Service-Monteur/in Lüftung/Klima

- Gebäudeautomatiker/in STFW

- Chefmonteur/in Heizung

- Chefmonteur/in Sanitär

- Spengler-Polier/in

- Feuerungsfachmann/frau

- Wärmefachmann/frau

- Projektleiter/in Sicherheitssysteme
- Fachrichtung «Feuer»
- Fachrichtung «Sicherheit»

- diverse Kurz- und Repetitionskurse
(mehr Informationen: www.stfw.ch)

Überbetriebliche Kurse

- Einführungskurse für Lehrlinge
in der Gebäudetechnik

Kaderschulung

- tech. Kaufmann/Kauffrau

- Berufsbildnerkurs

- Mathematikkurs

Anmeldung

Lehrgang/Kurs (Modul-Code)

Kursdatum

Lehrgang/Kurs (Modul-Code)

Kursdatum

Lehrgang/Kurs (Modul-Code)

Kursdatum

Lehrgang/Kurs (Modul-Code)

Kursdatum

Bitte senden Sie mir Unterlagen zu folgenden Lehrgängen:

Allgemeine Angaben

Wohnkanton

In diesem Kanton wohnhaft seit

Bürgerort/Heimatland

Geburtsdatum

AHV-Nr.

Beruf/Lehrabschluss als

wann

Absender

Frau Herr

Name Vorname

Strasse Nr.

PLZ Wohnort

Telefon privat Telefon Geschäft

E-Mail

Rechnungsadresse (falls abweichend von der Absenderadresse)

Datum

Unterschrift

Ich habe die «Allgemeinen Geschäftsbedingungen» der STFW gelesen und anerkenne diese.



A

Nicht frankieren
Ne pas affranchir
Non affrancare

Geschäftsantwortsendung Invio commerciale-risposta
Envoi commercial-réponse

**Schweizerische Technische
Fachschule Winterthur STFW**
Schlosstalstrasse 139
8408 Winterthur