

**STF** W

SCHWEIZERISCHE  
TECHNISCHE FACHSCHULE  
WINTERTHUR



FAHRZEUGTECHNIK

# KUNDENDIENSTBERATER IM AUTOMOBILGEWERBE

mit eidg. Fachausweis

→ Mit der STFW praxisnah zum Berufserfolg.

## FAHRZEUGTECHNIK

# KUNDENDIENSTBERATER IM AUTOMOBILGEWERBE

mit eidg. Fachausweis

Kundendienstberater im Automobilgewerbe beraten die Kundschaft bei Reparaturen und Servicearbeiten an Fahrzeugen. Sie erstellen erste Diagnosen, vereinbaren Termine, koordinieren Aufträge und pflegen die Kommunikation zwischen Kundschaft und Betrieb. Sie sind das Bindeglied zwischen Garagenbetrieb und Kundschaft. Sie beraten Werkstattkunden kompetent in technischen und administrativen Angelegenheiten.

## INHALT

ZIELGRUPPE, WEITERBILDUNGSZIEL UND ABLAUF.....	3
AUSBILDUNGSKONZEPT.....	4
THEMENÜBERSICHT UND AUFWAND.....	5
LERNINHALTE .....	6
PRÜFUNG.....	10
DATEN UND KOSTEN .....	11
DIE STFW STELLT SICH VOR .....	12
KONTAKTDATEN.....	15
ANMELDUNG .....	15

# ZIELGRUPPE, WEITERBILDUNGSZIEL UND ABLAUF

## ZIELE

Diese Weiterbildung bereitet Sie gezielt auf die **eidgenössische Berufsprüfung** vor. Als Kundendienstberater sind Sie zu weiteren Weiterbildungslehrgängen und höheren Fachprüfungen zugelassen (z.B. eidg. dipl. Betriebswirt im Automobilgewerbe).

## ZIELGRUPPE

Berufsleute mit einem Fähigkeitszeugnis als:

- Automobil-Mechatroniker EFZ (vormals: Automechaniker oder Fahrzeug-Elektriker-Elektroniker)
- Automobil-Fachmann EFZ (vormals: Automonteur)
- Detailhandelsfachmann EFZ Autoteile-Logistik
- Kaufmann EFZ (bzw. Kaufm. Angestellter)

### weitere Voraussetzungen:

- Verkaufstalent und Einfühlungsvermögen
- Kompromissbereitschaft und Erkennen von technischen Zusammenhängen. Je besser Ihre automobiltechnischen Kenntnisse sind, desto fachkundiger können Sie die Kundschaft beraten.

## ABLAUF

Diese Weiterbildung findet in **neun verschiedenen Modulen** statt. Jedes Modul wird durch eine Modulprüfung abgeschlossen. Damit Berufsleute mit unterschiedlicher Vorbildung den Beruf des Kundendienstberaters ohne das Repetieren des in der Grundausbildung vermittelten Lehrinhalts erlernen können, wurde der Ausbildungsweg wie folgt gegliedert:

- Personen mit einem Lehrabschluss als Kaufmann oder Detailhandelsfachmann Autoteile-Logistik: **Module 4 bis 9**
- Personen mit einem anderen Lehrabschluss: **Module 1 bis 9**

## ABSCHLUSS

Der Weiterbildungslehrgang ist auf die **eidg. Berufsprüfung** abgestimmt. Nach erfolgreichem Abschluss aller Module und entsprechender Berufserfahrung können die Teilnehmenden die eidgenössische Berufsprüfung absolvieren. Sie erhalten beim Bestehen der Prüfung die geschützte Auszeichnung **«Kundendienstberater im Automobilgewerbe mit eidg. Fachausweis»**.

## NUTZEN/VORTEILE

Kundendienstberater im Automobilgewerbe haben auf dem Arbeitsmarkt gute Chancen, zumal dem Bereich Kundendienst in der Automobilbranche Entwicklungspotenzial zugesprochen wird.

## ZULASSUNGSBEDINGUNGEN

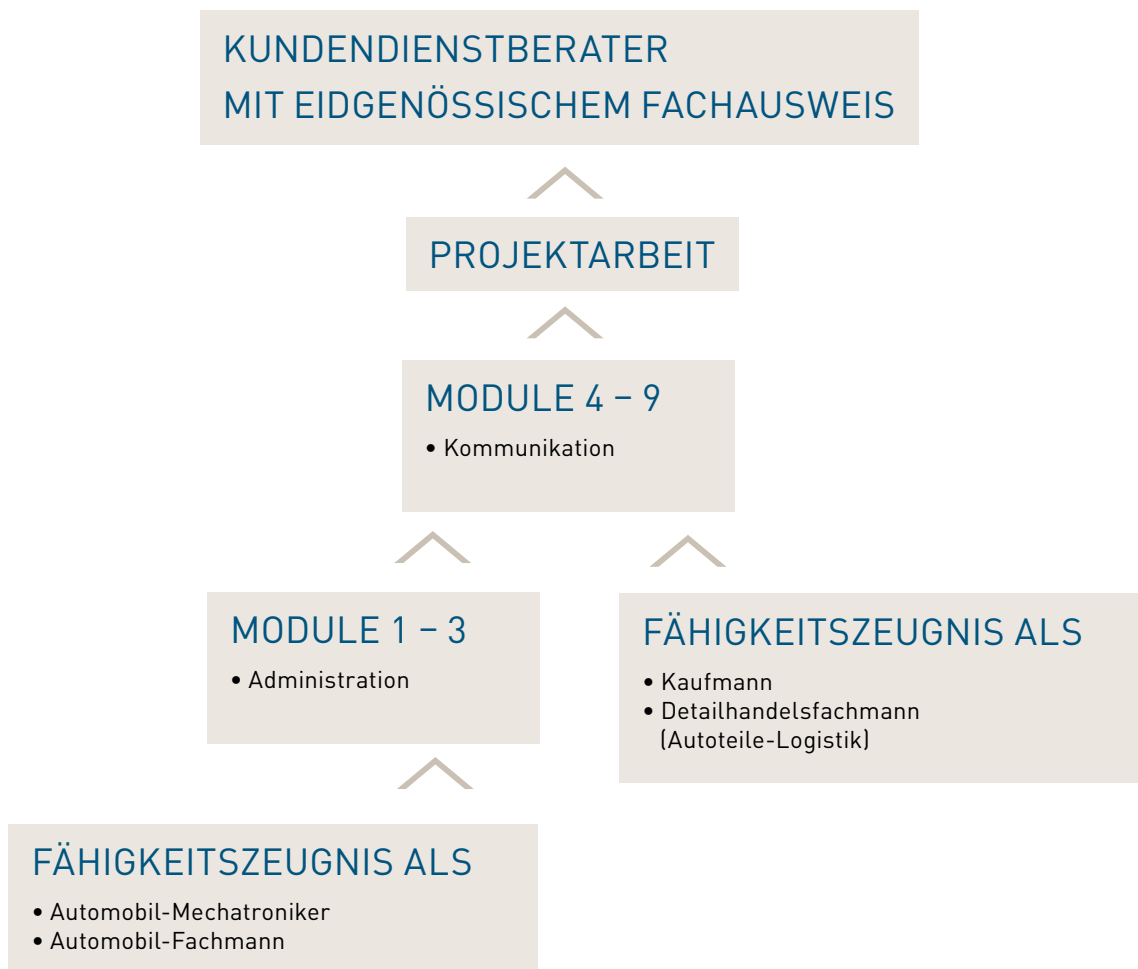
### Zur eidg. Berufsprüfung

- Automobil-Mechatroniker mit eidg. Fähigkeitszeugnis und **mindestens 2-jähriger Berufserfahrung** im Kundendienstbereich des Autogewerbes
- Automobil-Fachmann, Detailhandelsfachmann der Branche Autoteile-Logistik, Kaufmann und **mindestens 3-jähriger Berufserfahrung** im Kundendienstbereich des Autogewerbes
- erforderliche Modulabschlüsse

## AUSBILDUNGSORT

STFW, Winterthur

# AUSBILDUNGSKONZEPT



# THEMENÜBERSICHT UND AUFWAND

## MODULE 1 – 9

<b>MODUL</b>	<b>Inhalt</b>	<b>Lektionen à 50 Min.</b>	<b>Lektionen in Stunden</b>
<b>MODUL 1</b>	Wirtschaftslehre	50	42
<b>MODUL 2</b>	Rechnungswesen	48	40
<b>MODUL 3</b>	Administration und Informatik	36	30
<b>MODUL 4</b>	Offert- und Auftragswesen	52	43
<b>MODUL 5</b>	Marketing und Handel	42	35
<b>MODUL 6</b>	Personal und Organisation	38	32
<b>MODUL 7</b>	Recht und Versicherungen	38	32
<b>MODUL 8</b>	Kalkulation	36	30
<b>MODUL 9</b>	Arbeitstechnik und Kommunikation	40	34

# LERNINHALTE

## ADMINISTRATION: MODUL 1 WIRTSCHAFTSLEHRE

### Lernziele

- Marktmechanismus und die Preisbildung im freien Markt kennen und diesen nennen
- Prinzip der Wettbewerbsfreiheit kennen
- Wirtschaftsorganisationen von verschiedenen Verbänden kennen
- Grundlagen der Wirtschaftslehre
- Sinn und Zweck einer Unternehmenspolitik
- verschiedene Planungsinstrumente des Betriebs erklären
- Aufgaben eines Betriebs umsetzen und den Beschaffungsmarkt analysieren
- Zweck eines Warenlagers gegenüber der Direktbeschaffung nennen können

### Kompetenznachweis

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

## ADMINISTRATION: MODUL 2 RECHNUNGSWESEN

### Lernziele

- Bedeutung des Rechnungswesens für das Unternehmen sowie den Stellenwert der doppelten Buchhaltung als Steuerungs- und Kontrollinstrument erklären
- Zusammenspiel von Bilanz und Erfolgsrechnung sowie von Finanz- und Betriebsbuchhaltung kennen
- Bedeutung der Kalkulation und des Rabattwesens kennen
- Erstellen von Offerten unter Berücksichtigung von Rabatt, Skonto und MwSt.
- MwSt.-Ansätze im Autogewerbe
- MwSt. berechnen
- Bedeutung der Budgetierung und der Erfolgskontrolle

- Verstehen und Analysieren der wichtigsten Kennzahlen
- Kennen der Provisionierung
- Finanzierungsmöglichkeiten kennen und berechnen der Leasingraten und Fahrzeugbetriebskosten
- Zahlungsmöglichkeiten und ihre Anwendung kennen und einschätzen der Kreditrisiken der einzelnen Zahlungsmittel

### Kompetenznachweis

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

## ADMINISTRATION: MODUL 3 ADMINISTRATION & INFORMATIK

### Lernziele

- Grundlagen und Bedeutung des Schriftverkehrs
- Allgemeine Geschäftskorrespondenz mit Textverarbeitungsprogrammen
- Bedeutung von Verkaufs- und Reparaturangeboten
- Arbeitsrapport mit logischer Gliederung erstellen
- Unterschied zwischen einem Auftrag, einer Auftragsbestätigung, einer Reklamation, eines Lieferverzugs und einer Mängelrüge erklären
- Form und Inhalt des Mahnwesens begründen
- Datenbankprogramme und Tabellenkalkulationen anwenden

### Kompetenznachweis

Schriftliche Prüfung mit einem EDV-Textverarbeitungssystem.

## ZULASSUNGSBERECHTIGUNG ZUR VERNETZTEN SCHLUSSPRÜFUNG

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

## KOMMUNIKATION: MODUL 4 OFFERT- UND AUFTRAGSWESEN

### Lernziele

- Kunden bei der Fahrzeug-Entgegennahme kompetent bedienen/beraten und auf ihre Anliegen eingehen
- Vorteile einer Direkt- oder Dialogannahme aufzeigen, Verkaufsförderungsmassnahmen erstellen
- Werkstattauftrag mit den Zeitvorgaben für Werkstattpersonal erstellen und mit dem Werkstattchef besprechen
- Anhand eines gängigen Kalkulationsprogramms einen verbindlichen Kostenvoranschlag erstellen und nach Bedarf Fahrzeugmarktwert berechnen
- Verschiedene Überwachungsmöglichkeiten kennen und anwenden. Eigenheiten einer Auftragserweiterung kennen und anwenden
- Endkontrolle fachgerecht durchführen
- Kunden bei der Fahrzeug-Rückgabe über den Auftragsverlauf orientieren und die Rechnung erklären

### Kompetenznachweis

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

## KOMMUNIKATION: MODUL 5 MARKETING UND HANDEL

### Lernziele

- Grundlagen des Marketings
- Ziele eines Marketing-Konzeptes sowie Zweck einer Kundenanalyse
- Anwendung des Marketing-Mix
- Sinnvolle Werbemittel in einem Garagenbetrieb aufzählen
- Verkaufsförderungsmassnahmen
- Bedeutung der Marktforschung
- Anwendung der Verkaufspsychologie, Wichtigkeit von Verkaufsmethoden
- Verschiedene Kommunikationsregeln anwenden

### Kompetenznachweis

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

## KOMMUNIKATION: MODUL 6 PERSONAL UND ORGANISATION

### Lernziele

- Grundlagen der Personalführung
- Mögliche Führungstechniken und Führungsmittel
- Mitarbeitende motivieren und Konfliktsituationen klären
- Grundsätze der Personalentwicklung
- Abläufe eines Garagenbetriebs mit seinen verschiedenen Abteilungen organisieren
- Werkstattorganisation inklusive Grundsätze zur Gestaltung von Arbeitsplätzen erklären

### Kompetenznachweis

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

## ZULASSUNGSBERECHTIGUNG ZUR VERNETZTEN SCHLUSSPRÜFUNG

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

## KOMMUNIKATION MODUL 7 RECHT UND VERSICHERUNGEN

### Lernziele

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

### Kompetenznachweis

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

## KOMMUNIKATION: MODUL 8 KALKULATION

### Lernziele

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

### Kompetenznachweis

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

## ZULASSUNGSBERECHTIGUNG ZUR VERNETZTEN SCHLUSSPRÜFUNG

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



## KOMMUNIKATION: MODUL 9

### ARBEITSTECHNIK UND KOMMUNIKATION

#### Kompetenz

Der Situation angepasste Gespräche führen und mit dem Team klar und kompetent kommunizieren.

#### Lernziele

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

#### Kompetenznachweis

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

## ZULASSUNGSBERECHTIGUNG ZUR VERNETZTEN SCHLUSSPRÜFUNG

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

# PRÜFUNG

## ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

Der Fähigkeitsausweis des Berufs Kaufmann und Detailhandelsfachmann wird als Modul 1 bis 3 angerechnet.

## ABWESENHEIT VON DER MODULPRÜFUNG

Die Modulprüfungen finden nur an bestimmten, im Voraus angekündigten Tagen statt. 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.

## WIEDERHOLEN VON MODULPRÜFUNGEN

Die Modulprüfung kann frühestens im darauffolgenden Kurs wiederholt werden. Werden nach dem Nachholen der versäumten Prüfungen die Bedingungen für das Bestehen des Zertifikats gemäss Prüfungsreglement erfüllt, wird das Zertifikat raschmöglichst zugestellt.

## KOSTEN REPETITION MODULPRÜFUNGEN

Wiederholungsprüfungen werden mit CHF 250.- (inkl. Mwst) verrechnet.

## 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).

## SCHLUSSPRÜFUNG

Die Schlussprüfung besteht aus den Modulen 1-9. Die Arbeiten sind modulübergreifend. Sie dauert höchstens 1,5 Tage. Sie überprüft eine vernetzte Anwendung der nachgewiesenen Modulabschlüsse und umfasst folgende Fächer:

- Projektarbeit
- angewandte Aufgaben
- kommunikatives Verhalten

## PRÜFUNGSORT

### STFW, Winterthur

Module 1-9

Modulabschluss an der STFW ohne Benotung, lediglich mit der Qualifikation «bestanden» oder «nicht bestanden» (80%-Regel).

### AGVS, Bern

Eidgenössische Berufsprüfung

# DATEN UND KOSTEN

## ABKLÄRUNG ZUR ZULASSUNG DER BERUFSPRÜFUNG

Verbindliche Zusagen betreffend Termin und Zulassung zur Berufsprüfung kann nur der AGVS erteilen:

Autogewerbe-Verband der Schweiz AGVS/UPSA  
 Thomas Jäggi  
 Leiter Berufsbildung  
 Wölflistrasse 5  
 3001 Bern

thomas.jaeggi@agvs-upsa.ch

## DATEN

### FKB-20-1

Modul 1 – 9 (Administration/Kommunikation)  
 10.01.2020 - 20.02.2021

**FKBMA-20-1**, Modul 1 – 3 (Administration)  
 10.01.2020 - 16.05.2020

**FKBMK-19-1**, Modul 4 – 9 (Kommunikation)  
 25.05.2019 - 29.02.2020

Die Lektionen finden jeweils am  
 Samstag, ganzer Tag statt.

## KOSTEN

### FKB-20-1

Modul 1 – 9 (Administration/Kommunikation)

**Teilzahlungen:** CHF 1 x 3'300.-\*  
 und CHF 2 x 2'900.-\*

Preis total: CHF 9'100.-\*

Mögliche Rückerstattung  
 durch Bund an Sie: max. CHF 4'550.-\*

Im Preis nicht inbegriffen:

- Modulprüfungen: CHF 9 x 200.-

### FKBMA-20-1, Modul 1 – 3 (Administration)

**Teilzahlungen:** CHF 1 x 3'300.-\*

Preis total: CHF 3'300.-\*

Im Preis nicht inbegriffen:

- Modulprüfungen: CHF 3 x 200.-

### FKBMK-19-1, Modul 4 – 9 (Kommunikation)

**Teilzahlungen:** CHF 2 x 2'900.-\*

Preis total: CHF 5'800.-\*

Im Preis nicht inbegriffen:

- Modulprüfungen: CHF 6 x 200.-

#### \*Subventionierung Höhere Berufsbildung

Der Bund hat die Subventionierung der Höheren Berufsbildung per 01.08.2017 grundlegend geändert. **Auf Antrag bezahlt der Bund max. 50% der Kurskosten zurück.** Weitere Informationen:

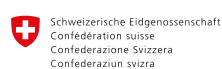
[www.stfw.ch/subventionen](http://www.stfw.ch/subventionen)



## DIE STFW STELLT SICH VOR

Die Schweizerische Technische Fachschule Winterthur - kurz STFW - wurde 1935 gegründet und ist eine nicht gewinnorientierte Stiftung. Getragen wird sie von der öffentlichen Hand (Stadt Winterthur, Kanton Zürich und Bund) sowie von Arbeitgeber- und Arbeitnehmerverbänden.

Mit jährlich über 8'500 Teilnehmern in der Aus- und Weiterbildung ist die STFW eines der führenden Bildungsinstitute der Deutschschweiz im Bereich der Automobil-, Gebäude- und Elektrotechnik, inklusive Telematik und Informatik.







# KONTAKTDATEN

## KONTAKT

### STFW

Schweizerische Technische  
 Fachschule Winterthur  
 Schlosstalstrasse 95  
 8408 Winterthur  
 Tel. 052 260 28 00  
 info@stfw.ch  
 www.stfw.ch

## DIREKTKONTAKT

### Beat Geissbühler

#### Departementsleiter Fahrzeugtechnik

Tel. 052 260 28 42  
 bgeissbuehler@stfw.ch

### Tabea Hitz

#### Marketing

Tel. 052 260 28 01  
 marketing@stfw.ch

## ÖFFNUNGSZEITEN

### Unser Sekretariat ist gerne wie folgt für Sie da:

Montag bis Freitag  
 07.30 – 11.30 Uhr  
 12.45 – 17.15 Uhr  
 Samstag  
 07.30 – 12.00 Uhr



## ANMELDUNG

<input type="checkbox"/>	Lehrgang/Kurs (Modul-Code)	Datum
<input type="checkbox"/>	Lehrgang/Kurs (Modul-Code)	Datum
<input type="checkbox"/>	Lehrgang/Kurs (Modul-Code)	Datum
<input type="checkbox"/>	Lehrgang/Kurs (Modul-Code)	Datum

## ALLGEMEINE ANGABEN

Wohnkanton	In diesem Kanton wohnhaft seit
Bürgerort/Heimatland	Geburtsdatum
Sozialversicherungs-Nummer	
Beruf/Lehrabschluss als	wann



Ich habe die AGBs gelesen, erkläre mich mit diesen einverstanden und erkenne sie mit meiner Unterschrift an. Sämtliche Angaben dienen internen Zwecken und werden nicht an Dritte weitergereicht. Die AGBs finden Sie auf unserer Website.

## GUESTHOUSE RIVERSIDE INN

Direkt am Ufer der Töss auf dem Areal der STFW gelegen ist das Guesthouse Riverside Inn die ideale Übernachtungsmöglichkeit für Schüler, Kursteilnehmer, Montagearbeiter, Vereine und Gruppen oder den budgetbewussten Individualreisenden.

Einfach eingerichtete Zimmer mit Waschgelegenheit. Die Duschen und Toiletten befinden sich auf den jeweiligen Etagen. Im ganzen Hotel gilt ein generelles Rauchverbot.

## RESERVATIONEN

**Tel.** 052 202 26 88  
 riversideinn@eurest.ch

### Preis pro Person

Übernachtung mit Frühstück  
 DZ CHF 46.- / EZ CHF 62.-

Inkl. Halbpension, pro Woche (4 Übernachtungen)  
 DZ CHF 230.- / EZ CHF 294.-

Inkl. Vollpension, pro Woche (4 Übernachtungen)  
 DZ CHF 303.- / EZ CHF 367.-

Foto: stfw.ch



### ANMELDUNG

Frau  Herr

Name  Vorname

Strasse  Haus-Nr.

PLZ  Wohnort

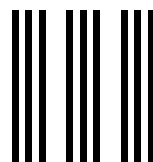
Telefon privat  Telefon Geschäft

E-Mail

Rechnungsadresse (falls abweichend von der Absenderadresse)

Datum

Unterschrift



# A

Nicht frankieren  
 Ne pas affranchir  
 Non affrancare

Geschäftsantwortsendung Invio commerciale-risposta  
 Envoi commercial-réponse



Schweizerische Technische  
 Fachschule Winterthur  
 Schlosstalstrasse 139  
 8408 Winterthur