



Fahrzeugtechnik

KundendienstberaterIn im Automobilgewerbe mit eidg. Fachausweis

Gefragte Allrounder: Als KundendienstberaterIn im Automobilgewerbe beraten Sie die Kundenschaft bei Reparaturen und Servicearbeiten an Fahrzeugen. Sie erstellen erste Diagnosen, vereinbaren Termine, koordinieren Aufträge und pflegen als Bindeglied die Kommunikation zwischen Kundenschaft und Betrieb/Garage. Sie beraten Werkstattkunden kompetent in technischen und administrativen Angelegenheiten.

Wenig Theorie-Blaba. Viel Praxis-Aha!

Voraussetzungen

Zulassungsbedingungen zur eidgenössischen Prüfung

- ▶ Automobil-MechatronikerIn mit eidg. Fähigkeitszeugnis und mindestens 2-jähriger Berufserfahrung im Automobilgewerbe
- ▶ Automobil-Fachleute, Detailhandelsfachleute der Branche Autoteile-Logistik, Kaufleute und mindestens 3-jähriger Berufserfahrung im Autogewerbe
- ▶ erforderliche Modulabschlüsse

Karrierechancen

Sie entwickeln sich während des Lehrgangs zum Allround-Talent in fachlichen und administrativen Themen und lernen ein kompetente Ansprechperson für Kundschaft und Mitarbeitende zu sein. Als KundendienstberaterIn im Automobilgewerbe haben Sie auf dem Arbeitsmarkt beste Chancen – zumal dem Bereich Kundendienst grosses Entwicklungspotenzial zugesprochen wird.





Ablauf

- ▶ Diese Weiterbildung findet in neun verschiedenen Modulen statt.
- ▶ Jedes Modul wird durch eine Modulprüfung abgeschlossen.
- ▶ Die Modulprüfungen finden an der STFW in Winterthur statt.
- ▶ Die eidg. Prüfung findet in Bern statt.

Kaufleute EFZ / Detailhandelsfachleute EFZ

- ▶ Kaufleute EFZ oder Detailhandelsfachleute Autoteile-Logistik EFZ, müssen dank Ihrer Vorbildung nur die Module 4 bis 9 besuchen. Wir empfehlen, alle Module zu besuchen, da am Ende eine vernetzte Prüfung zu bestehen ist und entsprechend alle Module beinhaltet.



Kursdaten

- ▶ Dauer: 2 Semester
- ▶ Der Unterricht findet samstags an der STFW in Winterthur statt.



Preise

Lehrgang

Ab CHF 9'100.- (exkl. Unterstützung des Bundes)

Aktuelle Daten und eine detaillierte Kostenzusammenstellung finden Sie unter: stfw.ch/fkb





Inhalt

MODUL 1: ADMINISTRATION

Wirtschaftslehre

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

MODUL 2 : ADMINISTRATION

Rechnungswesen

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

MODUL 3 : ADMINISTRATION

Administration & Informatik

- ▶ 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
- ▶ Schriftliche Prüfung mit einem EDV-Textverarbeitungssystem

Zulassungsberechtigung zur vernetzten Schlussprüfung

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

MODUL 4: KOMMUNIKATION

Offert- und Auftragswesen

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

MODUL 5: KOMMUNIKATION

Marketing und Handel

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

KOMMUNIKATION: MODUL 6

Personal und Organisation

- ▶ 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
- ▶ 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 KundendienstberaterIn mit eidg. Fachausweis anerkannt

KOMMUNIKATION MODUL 7

Recht und Versicherungen

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

KOMMUNIKATION: MODUL 8

Kalkulation

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

MODUL 9, KOMMUNIKATION

Arbeitstechnik und Kommunikation

- ▶ Der Situation angepasste Gespräche führen und mit dem Team klar und kompetent kommunizieren
- ▶ 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
- ▶ 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 Teilabschluss zur Ausbildung KundendienstberaterIn mit eidg. Fachausweis anerkannt.

Hotspots des Lehrgangs

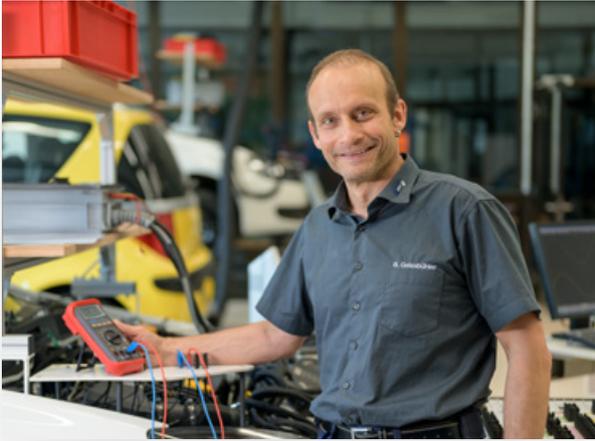


Labor Automobil diagnostiker



Schulzimmer

Fragen?



Beat Geissbühler

Abteilungsleiter Fahrzeugtechnik

052 260 28 42

bgeissbuehler@stfw.ch



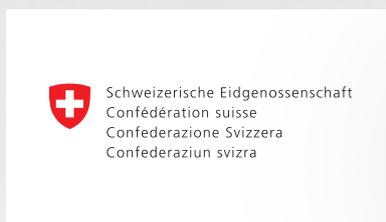
Tabea Hitz

Marketing

052 260 28 01

marketing@stfw.ch

Unsere Partner



Kontakt

Schweizerische Technische Fachschule Winterthur STFW
Schlosstalstrasse 139
8408 Winterthur

Telefon: 052 260 28 00

E-Mail: info@stfw.ch

Website: stfw.ch