STFW
SCHWEIZERISCHE TECHNISCHE FACHSCHULE WINTERTHUR

Infos online: stfw.ch/FAS

beratung@stfw.ch



Fahrzeugtechnik

Automobil-ServiceberaterIn mit eidg. Fachausweis, Professional Bachelor

Gefragte Allrounder: Automobil-ServiceberaterInnen analysieren und bewerten bei Annahme des Fahrzeugs mit dem Kunden den jeweiligen Service- und Unterhaltsbedarf. Sie erläutern dem Kunden verständlich die technischen Sachverhalte zum aktuellen Anliegen und dem zeitlichen Bearbeitungsrahmen. Sie erstellen erste Diagnosen, vereinbaren Termine, koordinieren Aufträge und pflegen als Bindeglied die Kommunikation zwischen Kundschaft, Unternehmen und Werkstatt.

Mehr Fachwissen – mehr Praxis-Aha!

Voraussetzungen

Zulassungsbedingungen zur eidg. Prüfung (Berufsprüfung) AGVS

- Eidg. Fähigkeitszeugnis (EFZ) einer Berufslehre im Automobilgewerbe, wie z. B.: Automobil-MechatronikerIn, Automobil-Fachleute, Detailhandelsfachleute, Autoteile-Logistik, Kaufleute Automobil-Gewerbe, CarrosseriespenglerIn, CarrosserielackiererIn etc.
- Oder Eidg. Fachausweis mit entsprechender fachlicher Ausrichtung bzw. gleichwertige Qualifikation

und

- Mind. 3 Jahre einschlägige Berufserfahrung im automobilen Bereich, davon mind. 12 Monate mit Haupttätigkeiten im Kundendienstbereich eines Betriebes im Automobilbereich (nach QV bis Zeitpunkt eidgenössische Abschlussprüfung)

Wenn Sie die Zulassungsbedingungen nicht klar erfüllen, empfehlen wir, die definitive Zulassung beim Verband AGVS abklären zu lassen: christoph.kuenzi@agvs-upsa.ch

Karrierechancen

Sie entwickeln sich während des Lehrgangs zum Allround-Talent in fachlichen und administrativen Themen weiter. Sie erlernen dabei alle Fähigkeiten um für Ihre Kundschaft und Mitarbeitenden eine kompetente Ansprechsperson in einer anspruchsvollen Schnittstellenfunktion zu sein.

Als Automobil-ServiceberaterIn haben Sie auf dem Arbeitsmarkt beste Chancen, da sich besonders der Bereich «After Sales Sevices» stark weiterentwickelt hat.

Nach erfolgreichem Abschluss der Weiterbildung und der Berufsprüfung sind Sie berechtigt, den geschützten Titel «Automobil-ServiceberaterIn mit eidg. Fachausweis, Professional Bachelor»* zu führen.

Weiterbildungsmöglichkeit – für die Führung

Mit einem eidg. Fachausweis im Automobilgewerbe erfüllen Sie zudem die Zulassungsbedingung für die Weiterbildung «Dipl. BetriebswirtIn im Automobilgewerbe, Professional Master», mit dessen Abschluss Sie befähigt sind, eine leitende Position zu übernehmen oder ein Autohaus mit allen dazugehörenden Dienstleistungen zu führen.

Ablauf

- Die Weiterbildung umfasst **7 Module**, die aus zwei Basis-, fünf Haupt- sowie einem Vernetzungsmodul bestehen. Die Details zu den Modulen finden Sie ab S. 4.
- In diesem Lehrgang gibt es keine offiziellen Modulprüfungen, die für die Zulassung an die eidg. Prüfung nötig sind. Nach jedem Modul wird jedoch an der STFW eine interne Prüfung absolviert zur Standortbestimmung. Mit erfolgreichen Modulprüfungen erhalten Sie ein **STFW-Zertifikat**.
- Die anschliessende **eidg. Prüfung (Berufsprüfung)** findet beim AGVS in Bern statt. Durch Bestehen der eidg. Prüfung erlangen Sie den Titel «Automobil-ServiceberaterIn mit eidg. Fachausweis, Professional Bachelor»*.

*Seit 1. Oktober 2026 gelten schweizweit für Abschlüsse der Höheren Berufsbildung neue Titelzusätze: Eidg. Fachausweise der Berufsprüfungen enthalten neu den Zusatz «Professional Bachelor».

Kursdaten

- Laufzeit: 6. März 2027 – 10. Juni 2028 (3 Semester)
- Unterricht: Samstag, 8.00–16.00 Uhr
  (ausser Modul 7: Fr/Sa 19./20. Mai 2028 & Fr/Sa 9./10. Juni 2028)
- Ort: März 2027 – Aug. 2027 STFW im «The Valley» (Kemptthal)
  Sept. 2027 – Juni 2028 STFW Schlosstalstrasse (Winterthur)

Preise

Lehrgang

CHF 10’650.- (exkl. Subventionen Bund) / CHF 5’325.- (inkl. Subventionen Bund)

Eine detaillierte Kostenübersicht sowie die Anmeldemöglichkeit finden Sie unter: stfw.ch/fas

Inhalt

MODUL 1 – GRUNDKENNTNISSE KOMMUNIKATION (BASISMODUL)

Arbeitssituationen und Kompetenzdimensionen

- Kundenkontakt gestalten und Kunden empfangen
- Kundenbedürfnis im Bereich After Sales Services analysieren
- Beratungs- und Verkaufsgespräche führen und abschliessen
- Anspruchsvolle Kundengespräche und Konfliktgespräche führen und abschliessen
- Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

MODUL 2 – MARKT, BRANCHE UND INNOVATION (BASISMODUL)

Arbeitssituationen und Kompetenzdimensionen

- Kundenkontakt gestalten und Kunden empfangen
- Kundenbedürfnis im Bereich After Sales Services analysieren
- Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen bearbeiten
- Kundenloyalität über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen
- Kunden für After Sales Services akquirieren
- Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten
- Annahme und Übergabe von Fahrzeugen gewährleisten
- Mobilitätslösungen koordinieren
- Beziehungen mit Partnerfirmen pflegen und entwickeln
- Werkstattaufträge/-durchläufe planen und begleiten
- Anspruchsvolle Aufgaben und Situationen lösen
- Mit betrieblichen Veränderungen umgehen
- Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren

MODUL 3 – SELBSTMANAGEMENT (HAUPTMODUL)

Arbeitssituationen und Kompetenzdimensionen

- Eigene Rolle gestalten und professionell auftreten
- Arbeitsfelder priorisieren und Arbeitsprozesse koordinieren
- Persönliche Leistungsfähigkeit und eigene Ressourcen gestalten
- Seine Fachkompetenzen laufend erweitern und im Betrieb einbringen
- Mit betrieblichen Veränderungen umgehen
- Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren

MODUL 4 – AKQUISITION UND VERKAUF (HAUPTMODUL)

Arbeitssituationen und Kompetenzdimensionen

- Lösungen im Bereich After Sales Services entwickeln
- Beratungs- und Verkaufsgespräche führen und abschliessen
- Kunden für After Sales Services akquirieren
- Kunden für fahrzeugbezogene Dienstleistungen und Produkte gewinnen
- Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten

MODUL 5 – KUNDENUMGANG (HAUPTMODUL)

Arbeitssituationen und Kompetenzdimensionen

- Kundenkontakt gestalten und Kunden empfangen
- Kundenbedürfnis im Bereich After Sales Services analysieren
- Lösungen im Bereich After Sales Services entwickeln
- Beratungs- und Verkaufsgespräche führen und abschliessen
- Anspruchsvolle Kundengespräche und Konfliktgespräche führen und abschliessen
- Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen bearbeiten
- Kundenloyalität über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen

MODUL 6 – AFTER SALES SERVICES UND KOORDINATION (HAUPTMODUL)

Arbeitssituationen und Kompetenzdimensionen

- Annahme und Übergabe von Fahrzeugen gewährleisten
- Mobilitätslösungen koordinieren
- Betriebliche Kundendienstleistungen mit Partnerunternehmen koordinieren
- Beziehungen mit Partnerfirmen pflegen und entwickeln
- Mit Versicherungen und Behörden interagieren
- Werkstattaufträge/-durchläufe planen und begleiten
- Interne und externe Schnittstellen koordinieren
- Anspruchsvolle Aufgaben und Situationen lösen
- Zusammenarbeit im Team gestalten

MODUL 7 - VERNETZUNGSMODUL

Handlungskompetenzbereich A: Gestalten von Kundenbeziehungen

- Kundenkontakt gestalten und Kunden empfangen
- Kundenbedürfnis im Bereich After Sales Services analysieren
- Lösungen im Bereich After Sales Services entwickeln
- Beratungs- und Verkaufsgespräche führen und abschliessen
- Anspruchsvolle Kundengespräche und Konfliktgespräche führen und abschliessen
- Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen bearbeiten
- Kundenloyalität über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen

Handlungskompetenzbereich B: Erbringen von Akquisitions- und Verkaufsleistungen

- Kunden für After Sales Services akquirieren
- Kunden für fahrzeugbezogene Dienstleistungen und Produkte gewinnen
- Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten

Handlungskompetenzbereich C: Abwickeln von After Sales Services

- Annahme und Übergabe von Fahrzeugen gewährleisten
- Mobilitätslösungen koordinieren
- Betriebliche Kundendienstleistungen mit Partnerunternehmen koordinieren
- Beziehungen mit Partnerunternehmen pflegen und entwickeln
- Mit Versicherungen und Behörden interagieren

Handlungskompetenzbereich D: Koordinieren der Arbeiten und Schnittstellen

- Werkstattaufträge/-durchläufe planen und begleiten
- Interne und externe Schnittstellen koordinieren
- Anspruchsvolle Aufgaben und Situationen im organisatorischen und kommunikativen Bereich lösen
- Zusammenarbeit im Team gestalten

Handlungskompetenzbereich E: Gestalten des eigenen Einsatzgebiets

- Eigene Rolle gestalten und professionell auftreten
- Arbeitsfelder priorisieren und Arbeitsprozesse koordinieren
- Persönliche Leistungsfähigkeit und eigene Ressourcen gestalten
- Seine Fachkompetenzen laufend erweitern und im Betrieb einbringen
- Mit betrieblichen Veränderungen umgehen
- Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren

Hotspots des Lehrgangs



Labor AutomobildiagnostikerIn


Schulzimmer

Fragen? Gerne sind wir für Sie da.





Stefan Krempel
Lehrgangsleiter
052 260 28 43
skrempel@stfw.ch

Simona Huber
Weiterbildungsberaterin
052 260 28 01
beratung@stfw.ch

Unsere Partner

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

carrosserie suisse

EIT.swiss

suissetec

BBK GN

Stadt Winterthur

Kanton Zürich

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

UNIA
Die Gewerkschaft.
Le Syndicat.
Il Sindacato.

SVK ASF ATF
Schweizerischer Verband
für Kältetechnik

2rad roues ruote
Schweiz Zürich

ASTAG Sektion Zürich

Kontakt

Schweizerische Technische Fachschule Winterthur STFW
Schlosstalstrasse 139
8408 Winterthur

Telefon: 052 260 28 00

E-Mail: info@stfw.ch

Website: stfw.ch

Social Media:

Infoveranstaltungen: stfw.ch/events

Noch mehr Praxis-Aha!

Hier finden Sie alle Weiterbildungen im Bereich der Gebäudetechnik – vom Kurzkurs bis zum eidg. Lehrgang und zur Höheren Fachschule: stfw.ch/FT

Gut zu wissen: Die STFW bietet auch Firmenkurse an: stfw.ch/Firmenkurse