



Fahrzeugtechnik

## **Automobil-ServiceberaterIn mit eidg. Fachausweis**

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.

**Wenig Theorie-Blabla. Viel Praxis-Aha!**



## Voraussetzungen

### Zulassungsbedingungen zur eidgenössischen Prüfung (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

- ▶ Mindestens 3 Jahre einschlägige Berufserfahrung im automobilen Bereich, davon mindestens 12 Monate mit Haupttätigkeiten im Kundendienstbereich eines Betriebes im Automobilbereich (bis Zeitpunkt eidgenössische Abschlussprüfung)



## Karrierechancen

Sie entwickeln sich während dem Lehrgang zum Allround-Talent in fachlichen und administrativen Themen weiter. Sie erlernen dabei alle Fähigkeiten um für Ihre Kundenschaft und Mitarbeitenden eine kompetente Ansprechperson in einer anspruchsvollen Schnittstellenfunktion zu sein. Als Automobil-ServiceberaterIn haben sie auf dem Arbeitsmarkt beste Chancen, da besonders dem Bereich «After Sales Services» grosses Entwicklungspotenzial zugesprochen wird. Sie erfüllen mit einem erfolgreichen Abschluss die Zulassungsbedingung zur höheren Fachprüfung der Weiterbildung «dipl. BetriebswirtIn im Automobilgewerbe».





## Ablauf

- ▶ Diese Weiterbildung findet in sieben verschiedenen Modulen statt. Die Module bestehen aus zwei Basis-, fünf Haupt- sowie einem Vernetzungsmodul.
- ▶ Die eidg. Prüfung findet beim AGVS in Bern statt.
- ▶ Beim Bestehen der Berufsprüfung erhalten sie den geschützten Titel «Automobil-ServiceberaterIn mit eidgenössischem Fachausweis».



## Kursdaten

- ▶ Dauer: 3 Semester
- ▶ Der Unterricht findet samstags von 8.00 bis 16.00 Uhr an der STFW im «The Valley» in Kempththal statt.



## Preise

### Lehrgang

CHF 10'650.- (exkl. Unterstützung des Bundes)

Die Details zu den Preisen inkl. Unterstützungsmöglichkeiten durch den Bund finden Sie in der Kostenzusammenstellung auf unserer Website: [stfw.ch/fas](https://stfw.ch/fas)

Die aktuellen Daten, eine detaillierte Kostenzusammenstellung sowie die Anmeldemöglichkeiten finden Sie unter: [stfw.ch/fas](https://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





## Kontakt

### Schweizerische Technische Fachschule Winterthur STFW

Schlosstalstrasse 139

8408 Winterthur

Telefon: 052 260 28 00

E-Mail: [info@stfw.ch](mailto:info@stfw.ch)

Website: [stfw.ch](http://stfw.ch)

Dieser Lehrgang findet an der STFW im «The Valley» statt:

STFW / The Valley

Kemtpark 5 (2. OG)

8310 Kempthal