



INSTITUT FÜR AUS- UND WEITERBILDUNG IM MITTELSTAND UND IN KLEINEN UND
MITTLEREN UNTERNEHMEN

Vervierser Straße 4a – 4700 Eupen
Tel.: 087/306880 – Fax: 087/891176
E-Mail: iawm@iawm.be

LEHRPROGRAMM UND FORTSCHRITTSTABELLE

AUTOMOBILFACHVERKÄUFER/IN

W01/2015

1. Berufsprofil

1.1. Berufsbild

Automobilfachverkäufer/innen sind in Autohäusern sowie bei Fahrzeughändlern tätig. Sie sind in folgenden Bereichen tätig: Disposition, Beschaffung, Vertrieb, Verkauf von neuen und gebrauchten Kraftfahrzeugen und Kundendienst.

Automobilfachverkäufer/innen beobachten den Markt und bereiten die gewonnenen Informationen für Marketingentscheidungen auf. Sie bieten alle Dienstleistungen rund um das Kraftfahrzeug an und kümmern sich insbesondere um die Vorbereitung, das Angebot und die Vermittlung von Finanzierungs-, Leasings-, Versicherungs- und Garantieverträgen.

Automobilfachverkäufer/innen arbeiten kundenorientiert und möglichst kundenbindend und tragen dazu bei, einen wirtschaftlichen Betriebsablauf zu sichern.

1.2. Aufbau der Lehre

Die Ausbildung erstreckt sich über die Dauer von drei Lehrjahren.

Im zweiten Halbjahr des zweiten Ausbildungsjahres wird eine praktische Zwischenbewertung durchgeführt, die dem Lehrling, dem Lehrmeister und auch dem Fachlehrer Aufschluss über den Stand der beruflichen Entwicklung geben.

Diese Zwischenbewertung hat einen indikativen Charakter und bringt bei Schwierigkeiten keine negative Bewertung mit sich.

Am Ende eines jeden Lehrjahres werden (theoretische) Prüfungen sowohl in den Allgemeinkenntnissen als auch in den Fachkundefächern abgelegt.

Zum Abschluss der Ausbildung wird zusätzlich zu den übrigen Prüfungen eine praktische Prüfung abgelegt und eine Facharbeit eingereicht.

1.3. Evaluation

Sowohl die praktische Zwischenbewertung als auch die praktische Gesellenprüfung werden unter möglichst realen Bedingungen abgelegt, d.h. die Kandidaten/innen legen ihre Abschlussprüfung in einem Betrieb ihres Fachbereichs ab.

Die praktische Zwischenbewertung im zweiten Lehrjahr findet in der Regel in den Ausbildungsbetrieben der Lehrlinge statt. Die Prüfung wird von den Fachlehrern/innen und vom/von der Ausbilder/in abgenommen.

Die praktische Gesellenprüfung findet in einem anderen Betrieb (des gleichen Fachbereichs) als dem eigenen statt. Aus diesem Grund wird den Kandidaten empfohlen, sich bereits vor dem Termin der praktischen Prüfung umfassend in ihren Prüfungsbetrieben zu informieren.

Die Prüfungsjury setzt sich aus zwei Fachlehrern/innen des Zentrums und einem/r externen Fachmann/frau zusammen.

2. Lehrprogramm

A. Allgemeinkenntnisse

Siehe hierzu das derzeit gültige durch den zuständigen Minister genehmigte Programm.

B. Fachkunde

Rechte und Pflichten in der Ausbildung

Kompetenz:

Die Rechte und Pflichten in der Ausbildung kennen und verstehen und somit befähigt sein, die Pflichten einzuhalten, die Rechte ggf. einzufordern und seinen Ausbildungsweg selbstständig zu gestalten.

Kenntnisse:

- Lehrvertrag und Lehrvertragsrecht, Arbeits- und Urlaubszeiten, Jugendarbeitsrecht
- Konzept des Lebens begleitenden Lernens
- Möglichkeiten der beruflichen und der individuellen Weiterbildung
- Gesetzliche und betriebliche Vorschriften und Regelungen (je nach betrieblichem Geschäftsfeld)
- Tarifabkommen und Prinzipien der Lohnzahlung

Fertigkeiten:

- Lehrvertrags- und Arbeitspflichten einhalten
- Lehrvertrags- und Arbeitsrechte ggf. einfordern
- Informationen zu Weiterbildungsangeboten finden
- Einen individuellen Weg der beruflichen Weiterbildung entwerfen
- Geschäftsfeldspezifische Vorschriften und Regelungen anwenden

B.1. Betrieb und Arbeitsplatz

Kompetenz:

Arbeitsschutz-, Sicherheits- und Hygienebestimmungen recherchieren, kennen und verstehen und somit befähigt sein, sicher und sauber zu arbeiten.

Kenntnisse:

- Berufsspezifische Arbeitsschutz- und Sicherheitsbestimmungen
- Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsmaßnahmen
- Arbeitsschutz- und Unfallschutz
- Sicherheitsrisiken, Unfallquellen und Unfall verursachendes Fehlverhalten
- Erste Hilfe und Verhaltensregeln bei Unfällen
- Grundlagen der Körperhygiene
- Aufgaben des Gesundheitsdienstes und des Gefahrenbeauftragten

Fertigkeiten:

- Arbeitsschutz- und Sicherheitsbestimmungen einhalten
- Sicherheitsrisiken, Unfallquellen und Unfall verursachendes Verhalten erkennen und vermeiden
- Maßnahmen zur Ersten Hilfe ergreifen
- Körperhygiene einhalten

Kompetenz:

Den Ausbildungsbetrieb und seine Leistungen kennen sowie die betriebliche Zusammenarbeit und Arbeitsabläufe aktiv mit gestalten.

Kenntnisse:

- Aufbau und Struktur des

Fertigkeiten:

- Ausbildungsbetrieb erkunden

<ul style="list-style-type: none"> • Ausbildungsbetriebes • Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes • Abteilungen und Aufgaben der Mitarbeiter • Vollmachten • Führungsprinzipien • Leistungssysteme • Rechtsform • Vertriebsorganisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Zielsetzungen, Geschäftsfelder und Aktivitäten des Ausbildungsbetriebes erkennen • Rechts- und Wirtschaftsbeziehungen zwischen Herstellern und Händlern in der Kfz-Branche erläutern
--	---

Kompetenz:
Effizient im Team arbeiten

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gruppendynamik und Interaktion • Modelle und Methoden der Arbeitsorganisation • Tagesablauf und Zeitmanagement • Arbeitsordnung und Regeln • Bedeutung von Wertschätzung • Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit • Interne Kommunikation 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeits- und Tagesabläufe planen • Arbeitsaufträge annehmen und umsetzen • Arbeitsmittel und Organisationsstrukturen sinnvoll nutzen • Hilfe erfragen und annehmen • Regeln, Hierarchien und Zuständigkeitsbereiche einhalten • gemeinsam arbeiten und kommunizieren
---	---

B.2. Kunden- und Dienstleistungsorientierung

Kompetenz:
Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden erkennen und sowohl im einzelnen Verkaufsgespräch als auch bei allen Arbeitsabläufen verkaufsfördernd umsetzen.

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedeutung der Kundenorientierung • Bedürfnispyramide • Kundengruppen und -profile • Kundensteckbrief • Erwartung an den/die Verkäufer/in • Erwartung an den Betrieb • Erwartungen an das Produkt • Erwartungen an die Dienstleistungen • Maßnahmen der Kundenorientierung • Kundenorientierte Arbeits- und Betriebsorganisation 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedürfnisse und Erwartung der Kunden erfragen und erkennen • Auf Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden eingehen • Kundenfeedback aufnehmen, auswerten und berücksichtigen • Kundenorientierung in allen Tätigkeiten des täglichen Arbeitsablaufs umsetzen • Verkaufsverhalten, Produkte und Dienstleistungen dem Kunden-Feedback anpassen (je kurz- oder langfristig)
--	--

Kompetenz:
Verschiedene Maßnahmen ergreifen, um die Kunden zufrieden zu stellen und langfristig an den Betrieb zu binden



Kenntnisse: <ul style="list-style-type: none">• Umtausch und Reklamation• Kundenbindung• Marktbeobachtung• Trendartikel• Interne Telefon-Organisation• Gutes Telefonverhalten, Spaß am Telefonieren	Fertigkeiten: <ul style="list-style-type: none">• Umtausch- und Reklamationsmöglichkeiten erläutern• Maßnahmen zur Kundenbindung kennen und umsetzen• Quellen identifizieren und deuten• Rückschlüsse für den eigenen Betrieb ziehen• Kundenrückrufe organisieren
---	--

B.3. Verkaufskunde

Kompetenz: Kommunikations- und Verkaufstechniken zielgerichtet zur Gestaltung eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs einsetzen

Kenntnisse: <ul style="list-style-type: none">• Grundregeln der Kommunikation und des Sozialverhaltens• Sprache und Vokabular des/der Verkäufers/in (verbale Kommunikation)• Körpersprache und Erscheinung beim Verkauf (nonverbale Kommunikation)• Verkaufstechniken• Ablauf des Verkaufsgesprächs• Fragetechniken• Argumentationstechniken• Kundenwunsch und Kaufmotive• Kaufsignale	Fertigkeiten: <ul style="list-style-type: none">• Vertrauen und Sympathie des/der Kunden/in gewinnen• Sprache verkaufsfördernd einsetzen• Fachvokabular situationsgerecht einbringen• Eigene Körpersprache verkaufsfördernd einsetzen• Körpersprachliche Signale richtig deuten• Ablauf des Verkaufsgesprächs vorzeichnen• Zielgerichtet fragen• Aufmerksam zuhören• Effizient argumentieren• Kaufsignale, Kundenwunsch und Kaufmotive erkennen• Die eigenen Stärken und Schwächen kennen
---	--

Kompetenz: Das Verkaufsgespräch mit dem Verkauf abschließen

Kenntnisse: <ul style="list-style-type: none">• Waren- und Dienstleistungsangebot• Technik, Kaufsignale in Kaufentschluss umzuwandeln• Zusatzangebote• Arten und jeweilige Regeln des Verkaufsabschlusses• Den Fahrzeugmarkt in Belgien und im	Fertigkeiten: <ul style="list-style-type: none">• Waren- und Dienstleistungsangebot an Kundenwunsch und Kaufmotiv anpassen• Kaufsignale in Kauf umsetzen• Sinnvolle Zusatzangebote unterbreiten• Zusatzangebote in Kommunikations-
---	--

benachbartem Ausland kennen	<ul style="list-style-type: none"> • und Verkaufstechniken einbeziehen • Regel des gewählten Verkaufsabschlusses beachten
-----------------------------	---

Kompetenz:
Auf Kundeneinwände eingehen und diese verkaufsfördernd einsetzen

Kenntnisse: <ul style="list-style-type: none"> • Arten von Kundeneinwänden • Fragetechniken zur Ermittlung realer oder vorgeschobener Kundeneinwände • Techniken, auf Kundeneinwände einzugehen • Alternativangebote • Argumentationstechniken 	Fertigkeiten: <ul style="list-style-type: none"> • Kundeneinwände erkennen • Waren- und Dienstleistungsangebot an reale Kundeneinwände anpassen • Alternative Angebote unterbreiten • Kundeneinwände ggf. entkräften • Kundeneinwände nutzen, um Kaufentscheidung herbei zu führen
--	--

Kompetenz:
Durch Hervorheben des Waren- und Dienstleistungswertes zu rentablen Preisen verkaufen, bei voller Kundenzufriedenheit

Kenntnisse: <ul style="list-style-type: none"> • Arten von Preisen und Nachlässen • Der Preis als besonderer Kundenvorbehalt • Techniken eines Preisgesprächs • Preisargumentation • Waren- und Dienstleistungswert 	Fertigkeiten: <ul style="list-style-type: none"> • Zum richtigen Zeitpunkt über den Preis der Waren und Dienstleistungen reden • Preis verkaufsfördernd erläutern • Preisvorbehalte entkräften, Preisvorteile unterstreichen • Waren- und Dienstleistungswert hervorheben
---	--

Kompetenz:
Schwierige Gesprächssituationen erfolgreich meistern

Kenntnisse: <ul style="list-style-type: none"> • Beispiele schwieriger Gesprächssituationen • Maßnahmen zur Entschärfung schwieriger Gesprächssituationen • Konfliktlösung und Deeskalationstechniken 	Fertigkeiten: <ul style="list-style-type: none"> • Schwierige Gesprächssituationen identifizieren • Maßnahmen zur Entschärfung schwieriger Gesprächssituationen einsetzen • Konflikte erkennen und durch geeignete Maßnahmen lösen • Kundenvertrauen nach schwierigen Gesprächssituationen gewinnen
---	--

Kompetenz:
Führung eines Verkaufsgesprächs für Neu- und Gebrauchtfahrzeuge

--

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beziehung zwischen Händler, Hersteller bzw. Importeur <ul style="list-style-type: none"> ○ Vertriebssystem ○ Vertriebsrichtlinien ○ Vertragsarten • Neufahrzeugdisposition <ul style="list-style-type: none"> ○ Fahrzeugarten und –typen ○ Preise und Konditionen ○ Jahresplanung ○ Beschaffung • Neufahrzeugverkauf • Gebrauchtfahrzeuggeschäft <ul style="list-style-type: none"> ○ Regionale Struktur ○ Gebrauchtwagenkonzepte • Garantie und Gewährleistung • Kundenbetreuung nach dem Verkauf 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebrauchtwagen bewerten • Standzeiten überprüfen von Neu- und Gebrauchtwagen • Kaufverträge für Neu- und Gebrauchtwagen erstellen • Geeignete Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen • Verkaufsgespräche für Neu- und Gebrauchtfahrzeuge vor- und nachbereiten • Bedienungsanleitungen für die Kundenberatung einsetzen • Fahrzeugübergabe vorbereiten
---	---

<p>Kompetenz: Ein erfolgreiches Verkaufsgespräch in französischer Sprache führen (Sprachenkompetenz nach CEF: B1)</p>
--

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grundkenntnisse der Französischen Sprache (min. nach CEF: B1) • Fachspezifisches Vokabular und umfassende Produktinformationen in französischer Sprache • Fachspezifische Gesprächsführung (nach CEF: B1) • Kenntnisse der romanischen Kultur 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begrüßung und erste Information des Kunden in französischer Sprache • Vollständiges Verkaufsgespräch in französischer Sprache führen • Auf die interkulturellen Aspekte eines Verkaufsgesprächs mit französischsprachigen Kunden eingehen
--	---

B.4. Lagerhaltung

<p>Kompetenz: Die Besonderheiten der Lagerprozesse im Kfz-Handel anwenden</p>
--

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anforderungen an ein Lager aufstellen <ul style="list-style-type: none"> ○ Lagerkapazität ○ Umschlagsleistung ○ Sicherheits- und Umweltschutzauflagen ○ Aufnahme von Spitzenbeständen ○ Eigen-/Fremdlagerung ○ Schaffung und Reorganisation von Lagerflächen • Vorschriften zur Lagerhaltung • Gefahrenstoffkennzeichnung 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lagerkapazitäten festlegen • Lagerflächen reorganisieren • Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung beurteilen. • an der Aufstellung der Jahresplanung für den Neuwagenverkauf mitwirken • den Zusammenhang zwischen Bestell- und Fertigungssystemen sowie Bestelländerungen und Produktionssteuerung darstellen • Waren vorschriftsmäßig und sicher
--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Sicherer Umgang mit Elektro- und Hybridfahrzeugen • Technische Hilfsmittel zur Warenbewegung • Warenkennzeichnung • Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung <ul style="list-style-type: none"> ○ fixe Lagerkosten ○ variable Lagerkosten ○ Lagerdauer ○ Warenumsatz/-absatz/-einsatz • Saisonale Einflüsse auf den Verkauf von Fahrzeugen, Teilen, und Zubehör 	<p>lagern</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicherheitsvorkehrungen bei Elektro- und Hybridfahrzeugen treffen • Produktgerechte Lagerung wählen • Höchstlagerdauer der Produkte berücksichtigen • Technische Hilfsmittel zur Warenbewegung sicher und effizient handhaben • Spezifische Warenkennzeichnung anbringen • Kosteneffizient lagern • Lagerkennzahlen errechnen und festlegen
---	---

Kompetenz:

Waren fachgerecht annehmen und kontrollieren

Kenntnisse:

- Warenannahme
- Warenbegleitpapiere: Lieferscheine und Bestellscheine
- Waren- und Qualitätskontrolle
- Verpackungsverordnung, Entsorgungsrichtlinien

Fertigkeiten:

- Waren entsprechend betrieblicher Vorgaben annehmen
- Liefer- und Bestellscheine überprüfen, ausfüllen, weiterreichen bzw. klassieren.
- Warenqualität feststellen
- Sachmängel und Schäden beurteilen
- Separieren

Kompetenz:

Interne und externe Warenausgabe zuverlässig abwickeln

Kenntnisse:

- Warenausgabe
- Lagerverkauf
- Interne Warenflüsse
- Versand und Lieferung

Fertigkeiten:

- Regeln der Warenausgabe beachten
- Waren entnehmen und kommissionieren
- Geschäftsinternen Warenfluss sichern
- Kunden Waren ausgeben und zustellen

B.5. Geschäftsführung

Kompetenz:

Unter Berücksichtigung markt- und volkswirtschaftlicher Parameter wirtschaften

Kenntnisse:

- Volkswirtschaftliche Grundlagen
- Wirtschaftskreislauf
- Brutto- und Nettosozialprodukt

Fertigkeiten:

- Eckdaten der Volkswirtschaft und Wirtschaftskreislauf erläutern
- Produktionsfaktoren berücksichtigen

<ul style="list-style-type: none"> • Produktionsfaktoren und volkswirtschaftliche Arbeitsteilung • Der Markt: Angebot und Nachfrage • Markt- und volkswirtschaftliche Rolle des Einzelhandels 	<ul style="list-style-type: none"> • Marktlage einschätzen • Bedarfsanalyse erstellen • Angebot der Nachfrage anpassen • Geschäftsverhalten der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung anpassen
--	---

Kompetenz:
Nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten verkaufen

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen des Wirtschaftens im Einzelhandel • Rentabilität eines Unternehmens (Gewinn/Verlust) • Unternehmenskosten • Produktkosten • Preisgestaltung im Einzelhandel • Der Geschäftsplan (Einführung) • Betriebswirtschaftliche Risiken 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wirtschaftliches Denken in allen Tätigkeiten des täglichen Arbeitsablaufs umsetzen • Faktoren der Rentabilität berücksichtigen • Kostenbewusst arbeiten • Preiskalkulation erstellen und beim Verkauf berücksichtigen
---	--

Kompetenz:
Die formellen Geschäftsabläufe im Einzelhandel geordnet abwickeln

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Angebot: <ul style="list-style-type: none"> ○ Kundenanfrage ○ Hersteller-, Händler- und Lieferantenanfrage ○ Vergleich der Hersteller-, Händler- und Lieferantangebote ○ Erstellen des Kundenangebotes • Kaufvertrag: <ul style="list-style-type: none"> ○ Lieferumfang ○ Preiskonditionen ○ Besondere Vertragsklauseln ○ Haftung und Rücktrittsrecht ○ Lieferbedingungen • Zusatzverträge: <ul style="list-style-type: none"> ○ Spezielle Wartungsverträge ○ Erweiterte Garantie • Bestellungen <ul style="list-style-type: none"> ○ Rechnungsstellung ○ Mahnwesen ○ Mehrwertsteuer 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eine Anfrage und ein Angebot unterscheiden, gestalten und mehrere Angebote miteinander vergleichen • Bestellungen durchführen • Einen Kaufvertrag gemäß den Normen und den betrieblichen Vorgaben aufstellen • Richtlinien und Vorgaben bezüglich Anzahlungen umsetzen • Rechnungen gemäß den rechtlichen und betrieblichen Richtlinien erstellen • Zusatzverträge erläutern
---	---

Kompetenz:

Verinnerlichung der gesetzlichen Vorschriften auf nationaler und internationaler Ebene

Kenntnisse:

- Staatliche Ordnungs-, Steuerungs- und Kontrollfunktionen im Verkehrswesen
 - Gruppenfreistellungsverordnung
 - Amtliche Fahrzeugregistrierung und Überwachung
 - Technische Überwachung der Fahrzeuge
 - Regelung der Fahrerlaubnisse
- Belgische MwSt.-Gesetzgebung
 - Beim Eintauch eines Fahrzeugs
 - Beim Verkauf eines Fahrzeugs (an Privatkunden, an Firmenkunden, an Personen mit speziellen MwSt-Anwendungen)
 - Beim Verkauf eines Fahrzeug ins Ausland
- Belgische und wallonische Steuern

Fertigkeiten:

- Wirkungen und Zusammenhänge der Ordnungs- und Steuerungselemente erfassen
- Kontrollfunktionen im Verkehrswesen erläutern
- Belgische und wallonische MwSt. anwenden
- Den Kunden hinsichtlich zusätzliche Steuern beraten

B.6. Werbung**Kompetenz:**

Marketingstrategien entwickeln und nach einer Ziel(gruppen)Analyse Werbemaßnahmen planen und erfolgreich durchführen

Kenntnisse:

- **Marketing**
 - Marktübersicht
 - Mitbewerber
 - Zielgruppen
 - Kundenstammdaten
 - Marketingstrategien
 - Herstellerstrategien
 - Händlerstrategien
 - Positionierung von Märkten und Modellen
 - Lebenszyklen von Modellen
 - Produkt und Sortiment
 - Preis und Konditionen
 - Distribution
 - Kommunikation und Akquisition
- **Werbung**
 - Richtlinien und rechtliche Grenzen der Werbung

Fertigkeiten:

- Marktstellung des Ausbildungsbetriebes einordnen
- Marktstrategien erläutern
- Marketinginstrumente beschreiben
- Die grundlegenden Werberegeln beachten
- Zielgruppen erkennen und entsprechend der Geschäftsstrategie auswählen
- Die eigenen Ziele (Ziele des eigenen Unternehmens) der Werbung festlegen
- Die eigenen Ziele (Ziele des eigenen Unternehmens) der Werbung mit Hilfe der Werbegrundsätze umsetzen
- Werbemittel und Werbeträger identifizieren und auswählen
- Werbeplanung aufstellen
- Personifizierung des Unternehmens
- Ziele und Grenzen der Kommunika-

<ul style="list-style-type: none"> • Ziele der Werbung • Werbeplanung • Dekoration und Präsentation • Mailings, Serienbriefe • Anzeigen • Aktionen und Events • Werbeerfolgskontrolle • Public Relations • After-Sales-Maßnahmen • Wettbewerbsrecht • EU-Recht 	<p>tionspolitik darstellen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ein Marketingkonzept an einem branchentypischen Beispiel darstellen und analysieren
---	--

B.7. Versicherungs- und Kreditwesen

Kompetenz:

Dem Kunden Finanzierungsvorschläge, Leasing- und Versicherungsangebote unterbreiten und ihn hinsichtlich einer Entscheidungsfindung beraten

Kenntnisse:

- Darlehensvertrag in der Kfz-Finanzierung der Herstellerbanken
 - Anzahlung
 - Inzahlungnahme
 - Laufzeit
 - Tilgung
 - effektiver Jahreszins
 - Kreditwürdigkeitsprüfung
- Bürgschaft
- Konditionen, Sonderkonditionen
- Leasing
 - Arten
 - Kilometerabrechnung
 - Restwertausgleich
- Leasinggeber
 - herstellergebunden
 - unabhängig
- Leasingvertrag
 - Bonitätsprüfung
 - Konditionen
 - Mietsonderzahlungen
 - Leasingraten
 - Laufzeit
 - Restwert
 - AGB
 - Kaufoption
- Anschlussmaßnahmen nach Ablauf des Leasingvertrages
- Mietkauf
- Vergleich Leasing - Finanzierung
- Steuerrechtliche Aspekte
- Kundenorientierte Lösungsvorschläge

Fertigkeiten:

- Betriebsspezifische Leistungen kundengerecht anbieten.
- Anträge und Verträge unter Beachtung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bearbeiten, weiterreichen bzw. klassieren.
- Unterschiedliche Kreditkonzepte erklären
- Leasing als Sonderform der Fremdfinanzierung erklären und anbieten
- Formen der Fremdfinanzierung vergleichen und beurteilen
- Versicherungsarten und -leistungen aufzeigen und in Gesamt- und Teilpaketen anbieten
- Erwerbbarer Garantieleistungen anbieten

<ul style="list-style-type: none"> • Kreditfähigkeits- und Kreditwürdigkeitsprüfung • Versicherungen <ul style="list-style-type: none"> ○ Haftpflichtversicherung ○ Insassenunfallversicherung ○ Kaskoversicherung ○ Rechtsschutzversicherung ○ Schadensklassen ○ Versicherungsleistungen ○ Beitragsbemessung ○ Schutzbriefe • Zins- und Zinseszinsrechnung • Neuwagenanschlussgarantien • Gebrauchtfahrzeuggarantie • Mobilitätsgarantie 	
--	--

B.8. Fahrzeugtechnik

Kompetenz:

Über Grundkenntnisse aus der Fahrzeugtechnik verfügen und technische Vorgänge und Abläufe nachvollziehen, um sie effizient ins Verkaufs- und Beratungsgespräch einfließen zu lassen.

Kenntnisse:

- **Grundlagen der Kfz-Technik**
 - Baugruppen des Kraftfahrzeugs
 - Karosserie
 - Fahrwerk
 - Motor
 - Antriebsstrang
 - Eigenschaften und Verwendung von Werkstoffen
 - Metalle
 - Nichtmetalle
 - Kunststoffe
 - Naturstoffe
 - Entsorgung
 - Recycling
 - Eigenschaften und Verwendung von Hilfsstoffen
 - Kraftstoffe
 - Öle
 - Kühlflüssigkeit
 - Bremsflüssigkeit
 - Entsorgung
 - Umweltschutz
 - Arbeitsschutz
- **Der Antriebsstrang**
 - Ottoviertaktverfahren
 - Arbeitsspiel
 - Bauteile und Funktion des Ottomotors

Fertigkeiten:

- Baugruppen des Kraftfahrzeugs identifizieren
- Funktionszusammenhänge erkennen
- Technische Sachverhalte erklären
- Überblick, wie die Kfz-Technik zum Umweltschutz beitragen kann
- Aktuelle Fahrzeugpalette beschreiben und mit der von Wettbewerbern vergleichen
- Mit betriebsinternen und kundenbezogenen Medien und Fachpublikationen arbeiten
- Technische Neuerungen nach ihrem Nutzen für Kunden, Verkehr und Umwelt beurteilen
- Leistungs- und Produktmerkmale, insbesondere Material, Verarbeitung, Ausstattung, Qualität, Lebensdauer und Design, im Hinblick auf Kundenansprüche bewerten
- Das Preis-Leistungsverhältnis von Fahrzeugen vergleichen
- Die Umweltvorschriften in Bezug auf das Fahrzeug kennen
- Die gesetzlichen Vorschriften in Bezug auf das Fahrzeug kennen

- Motoraufbau
- Wirkungsweise
- Motorschmierung
- Motorkühlung
- Otto- und Dieserverfahren
 - Fremdzündung
 - Selbstzündung
- Leistungssteigerung
 - Turbolader
 - Mehrventiltechnik
- Alternative Antriebe
 - Fahrzeuge mit Gasanlagen
 - Hybridfahrzeuge
 - Elektrofahrzeuge
- **Elektronisches Motorenmanagement**
 - Wirkungsweise von Einspritzanlagen
 - Aufbau der Kraftstoffanlage
 - Intermittierend einspritzende Anlage
 - Bedeutung der Abgasentgiftung
 - Abgaszusammensetzung
 - Lambdasonde
 - Katalysator
 - Abgasrückführung
- **Elektrotechnik und Elektronik**
 - Beleuchtungsanlage
 - Bauelemente
 - Kurvenlicht
 - Abbiegelicht
 - Tagfahrlicht
 - Spannungserzeugung und Stromspeicherung
 - Generator
 - Starterbatterie
 - Start-/Stopp-Systeme
 - Bauelemente
 - Funktionsweise
 - Elektronische Datenverarbeitung im Kraftfahrzeug
 - Sensoren
 - Aktoren
 - Steuergerät
 - Datenbussysteme
 - Sicherheit
 - Wegfahrsperrung
 - Alarmanlagen
- **Fahrwerk- und Bremsanlage**
 - Aufbau einer hydraulischen Bremsanlage
 - Bremskraftaufteilung
 - Hauptzylinder
 - Radzylinder

<ul style="list-style-type: none"> ○ Bremsflüssigkeit ○ Bremsenprüfung • ABS-ASR-ESP <ul style="list-style-type: none"> ○ Bauelemente ○ Funktionsweise • Bremsassistent <ul style="list-style-type: none"> ○ Bauelemente ○ Funktionsweise • Karosserie <ul style="list-style-type: none"> • Aufbau der Karosserie <ul style="list-style-type: none"> ○ Karosserieform ○ cw-Wert ○ Korrosionsschutz ○ Lackierung • Unfallschutz durch Karosserie- konstruktion <ul style="list-style-type: none"> ○ Aktive Sicherheit ○ Passive Sicherheit ○ NCAP-Test • Komfortsysteme <ul style="list-style-type: none"> ○ Klimaanlage ○ Geschwindigkeitsregelanlage ○ Assistenzsysteme (Spurhaltesysteme, automatisches Einparken, ...) ○ Ver- und Entriegelungssysteme ○ Freisprechanlage ○ Telefon und Navigation • Gesetzliche Vorschriften <ul style="list-style-type: none"> • Reifendrucküberwachungssystem • Technische Kontrolle • Umweltvorschriften <ul style="list-style-type: none"> ○ Abgasnormen ○ CO2-Ausstoss • Kfz-technische Projekte <ul style="list-style-type: none"> • Fahrzeugvorstellung an einem Fahrzeug nach Wahl <ul style="list-style-type: none"> ○ Technik im Detail • Presseinformationen erörtern <ul style="list-style-type: none"> ○ Presstexte ○ Fahrberichte 	
--	--

B.9. Datenverarbeitung

Kompetenz:

Den PC zur Bearbeitung, zur Aufbewahrung, Auswertung und Austausch von Daten sowie zur Kommunikation und Argumentation nutzen

Kenntnisse:

- Grundfunktionen eines

Fertigkeiten:

- mittels Brief, Fax oder E-Mail

<p>Textprogramms</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dateien anlegen, speichern, öffnen, drucken, ... • Erstellen von verknüpften Dokumenten <ul style="list-style-type: none"> ○ Texte ○ Bilder • Handhabung der Peripherie und der Anwendungssoftware • Arbeiten mit einer grafischen Benutzeroberfläche • Dokumentenverwaltung <ul style="list-style-type: none"> ○ Speichern und Umbenennen von Dokumenten ○ Kopieren von Dokumenten und Dokumentteilen (Zwischenspeichern) ○ Anlage von Strukturen (Verzeichnisse erstellen) • Versenden und Empfangen von verknüpften Dokumenten • Analyse von Tabellen mit Datensätzen • Pflege und Ausgabe der Daten von gegebenen Tabellen <ul style="list-style-type: none"> ○ Suchen ○ Ändern ○ Einfügen • Tabellen erstellen und entwerfen <ul style="list-style-type: none"> ○ Formeln, einfache Funktionen ○ Eigenschaften von Zellen und Bereichen ○ Diagrammerstellung • Einsatz von Applikationen zur Kommunikation • Einsatz von Suchwerkzeugen in externen Netzen <ul style="list-style-type: none"> ○ Browser • Bilderfassung <ul style="list-style-type: none"> ○ digitale Fotografie ○ Scannen • Text- und Grafikbearbeitung <ul style="list-style-type: none"> ○ Bildbearbeitung ○ Präsentation • Internet <ul style="list-style-type: none"> ○ Grundlagen des Internet ○ Analyse branchenspezifischer Homepages ○ Homepageerstellung 	<p>kommunizieren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Texte und Briefe normgerecht gestalten und überarbeiten • Einen PC als Werkzeug zur täglichen Arbeit einsetzen • Eine grafische Benutzeroberfläche bedienen und anwenden • Kommunikationstechniken zum Austausch von Informationen nutzen • Aufbau und Struktur von Tabellen analysieren und klassifizieren • Zur Lösung berufsbezogener Aufgaben ein Tabellenkalkulationsprogramm einsetzen • Kommunikationsmöglichkeiten in Informationssystemen kennen und anwenden, sowie gezielte Informationen aus dem fachlichen Bereich beschaffen • Marketingmaßnahmen mit Hilfe von Standardsoftware planen, durchführen und präsentieren • Branchenspezifische Internetseiten sichten und Neuheiten in die Homepage des Betriebes einfließen lassen
--	---

W01 Automobilfachverkäufer/in 2015: Stunden- und Punkteverteilung in der Lehre

KURSE	1. JAHR				2. JAHR				3. JAHR				TOTAL	
	Std.	Punkte			Std.	Punkte			Std.	Punkte			Std.	Pkte.
		Jahr	Prüf.	Total		Jahr	Prüf.	Total		Jahr	Prüf.	Total		
0. Rechte und Pflichten in der Ausbildung	4	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4	/
1. Betrieb und Arbeitsplatz	16	10	10	20	/	/	/	/	/	/	/	/	16	20
2. Kunden- & Dienstleistungsorientierung	16	10	20	30	8	10	10	20	8	10	10	20	32	70
3. Verkaufskunde	48	35	45	80	44	30	50	80	8	10	10	20	100	180
4. Lagerhaltung	24	20	20	40	/	/	/	/	/	/	/	/	24	40
5. Geschäftsführung	/	/	/	/	/	/	/	/	40	30	50	80	40	80
6. Werbung	/	/	/	/	8	10	10	20	12	10	10	20	20	40
7. Versicherungs- und Kreditwesen	16	10	10	20	16	20	20	40	16	20	20	40	48	100
8. Fahrzeugtechnik	40	25	35	60	36	30	40	70	36	30	40	70	112	200
9. Datenverarbeitung	16	10	10	20	16	20	20	40	8	10	10	20	40	80
10. Arbeitsberichte	/	30	/	30	/	30	/	30	/	30	/	30	/	90
TOTAL	180	150	150	300	128	150	150	300	128	150	150	300	436	900

Bewertungskriterien in der praktischen Gesellenprüfung (C-Prüfung)	
Kommunikation	40
Fahrzeugverkauf	50
Formalitäten	30
Fahrzeuglieferung	40
Kritische Selbsteinschätzung	40
Facharbeit+ Mündliche Verteidigung	200
TOTAL	400

Für die schriftliche Ausarbeitung der Facharbeit werden 140 Punkte vergeben sowie weitere 60 Punkte für die mündliche Verteidigung der Facharbeit. Die Gesamtnote bei Abschluss der C-Prüfung erstreckt sich somit über 400 Punkte.

Leistungsfächer:

- 1. Lehrjahr: Verkaufskunde und Fahrzeugtechnik
- 2. Lehrjahr: Verkaufskunde und Fahrzeugtechnik
- 3. Lehrjahr: Geschäftsführung und Fahrzeugtechnik

FORTSCHRITTSTABELLE

W01 AUTOMOBILFACHVERKÄUFER/IN

<u>FERTIGKEITEN</u>	im Betrieb		
	Lehrjahr		
	1	2	3
RECHTE UND PFLICHTEN IN DER AUSBILDUNG			
Lehrvertrags- und Arbeitspflichten einhalten			
Lehrvertrags- und Arbeitsrechte ggf. einfordern			
Informationen zu Weiterbildungsangeboten finden			
Einen individuellen Weg der beruflichen Weiterbildung entwerfen			
Geschäftsfeldspezifische Vorschriften und Regelungen anwenden			
BETRIEB UND ARBEITSPLATZ			
Ausbildungsbetrieb erkunden			
Zielsetzungen, Geschäftsfelder und Aktivitäten des Ausbildungsbetriebes erkennen			
Rechts- und Wirtschaftsbeziehungen zwischen Herstellern und Händlern in der Kfz-Branche erläutern			
Arbeitsschutz- und Sicherheitsbestimmungen einhalten			
Sicherheitsrisiken, Unfallquellen und Unfall verursachendes Verhalten erkennen und vermeiden			
Maßnahmen zur Ersten Hilfe ergreifen			
Körperhygiene einhalten			
Arbeits- und Tagesabläufe planen			
Arbeitsaufträge annehmen und umsetzen			
Arbeitsmittel und Organisationsstrukturen sinnvoll nutzen			
Hilfe erfragen und annehmen			

Regeln, Hierarchien und Zuständigkeitsbereiche einhalten			
Gemeinsam arbeiten und kommunizieren			
KUNDEN- UND DIENSTLEISTUNGSORIENTIERUNG			
Bedürfnisse und Erwartung der Kunden erfragen und erkennen			
Auf Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden eingehen			
Kundenfeedback aufnehmen, auswerten und berücksichtigen			
Kundenorientierung in allen Tätigkeiten des täglichen Arbeitsablaufs umsetzen			
Verkaufsverhalten, Produkte und Dienstleistungen dem Kunden-Feedback anpassen (je kurz- oder langfristig)			
Umtausch- und Reklamationsmöglichkeiten erläutern			
Maßnahmen zur Kundenbindung kennen und umsetzen			
Quellen identifizieren und deuten			
Rückschlüsse für den eigenen Betrieb ziehen			
Gutes Telefonverhalten, Spaß am Telefonieren			
Kundenrückrufe organisieren			
VERKAUFSKUNDE			
Vertrauen und Sympathie des/der Kunden/in gewinnen			
Sprache verkaufsfördernd einsetzen			
Fachvokabular situationsgerecht einbringen			
Eigene Körpersprache verkaufsfördernd einsetzen			
Die körpersprachlichen Signale richtig deuten			
Ablauf des Verkaufsgesprächs vorzeichnen			
Zielgerichtet fragen			
Aufmerksam zuhören			
Effizient argumentieren			
Die eigenen Stärken und Schwächen kennen			
Waren- und Dienstleistungsangebot an Kundenwunsch und Kaufmotiv anpassen			
Kaufsignale in Kauf umsetzen			

Sinnvolle Zusatzangebote unterbreiten			
Zusatzangebote in Kommunikations- und Verkaufstechniken einbeziehen			
Regeln des gewählten Verkaufsabschlusses beachten			
Kundeneinwände erkennen			
Waren- und Dienstleistungsangebot an reale Kundeneinwände anpassen			
Alternative Angebote unterbreiten			
Kundeneinwände ggf. entkräften			
Kundeneinwände nutzen, um Kaufentscheidung herbei zu führen			
Zum richtigen Zeitpunkt über den Preis der Waren und Dienstleistungen reden			
Preis verkaufsfördernd erläutern			
Preisvorbehalte entkräften, Preisvorteile unterstreichen			
Waren- und Dienstleistungswert hervorheben			
Schwierige Gesprächssituationen identifizieren			
Maßnahmen zur Entschärfung schwieriger Gesprächssituationen einsetzen			
Konflikte erkennen und durch geeignete Maßnahmen lösen			
Kundenvertrauen nach schwierigen Gesprächssituationen gewinnen			
Bewertung von Gebrauchtwagen			
Standzeitüberprüfung von Neu- und Gebrauchtwagen			
Kaufverträge für Neu- und Gebrauchtwagen erstellen			
Geeignete Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen			
Verkaufsgespräche für Neu- und Gebrauchtfahrzeuge vor- und nachbereiten			
Bedienungsanleitungen für die Kundenberatung einsetzen			
Fahrzeugübergabe vorbereiten			
Begrüßung und erste Information des Kunden in französischer Sprache (nach CEF: B1)			
Vollständiges Verkaufsgespräch in französischer Sprache führen (nach CEF: B1)			
Auf die interkulturellen Aspekte eines Verkaufsgesprächs mit französischsprachigen Kunden eingehen			

LAGERHALTUNG			
Lagerkapazitäten festlegen			
Lagerflächen reorganisieren			
Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung beurteilen können			
An der Aufstellung der Jahresplanung für den Neuwagenkauf mitwirken			
Den Zusammenhang zwischen Bestell- und Fertigungssystemen sowie Bestelländerungen und Produktionssteuerung darstellen			
Waren vorschriftsmäßig und sicher lagern			
Sicherheitsvorkehrungen bei Elektro- und Hybridfahrzeugen treffen			
Produktgerechte Lagerung wählen			
Höchstlagerdauer der Produkte berücksichtigen			
Technische Hilfsmittel zur Warenbewegung sicher und effizient handhaben			
Spezifische Warenkennzeichnung anbringen			
Kosteneffizient lagern			
Lagerkennzahlen errechnen und festlegen			
Waren entsprechend betrieblicher Vorgaben annehmen			
Liefer- und Bestellscheine überprüfen, ausfüllen, weiterreichen, bzw. klassieren			
Warenqualität feststellen			
Sachmängel und Schäden beurteilen			
Separieren			
Regeln der Warenausgabe beachten			
Waren entnehmen und kommissionieren			
Geschäftsinternen Warenfluss sichern			
Kunden Waren ausgeben und zustellen			
GESCHÄFTSFÜHRUNG			
Eckdaten der Volkswirtschaft und Wirtschaftskreislauf erläutern			
Produktionsfaktoren berücksichtigen			
Marktlage einschätzen			

Bedarfsanalyse erstellen			
Angebot der Nachfrage anpassen			
Geschäftsverhalten der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung anpassen			
Wirtschaftliches Denken in allen Tätigkeiten des täglichen Arbeitsablaufs Umsetzen			
Faktoren der Rentabilität berücksichtigen			
Kostenbewusst arbeiten			
Preiskalkulation erstellen und beim Verkauf berücksichtigen			
Eine Anfrage und ein Angebot unterscheiden, gestalten und mehrere Angebote miteinander vergleichen können			
Bestellungen durchführen			
Einen Kaufvertrag gemäß den Normen und den betrieblichen Vorgaben aufstellen			
Richtlinien und Vorgaben bezüglich Anzahlungen umsetzen			
Rechnungen gemäß den rechtlichen und betrieblichen Richtlinien erstellen			
Zusatzverträge erläutern			
Wirkungen und Zusammenhänge der Ordnungs- und Steuerungselemente erfassen			
Kontrollfunktionen im Verkehrswesen erläutern.			
Belgische und wallonische MwSt. anwenden			
Kundenberatung hinsichtlich zusätzlicher Steuern			
WERBUNG			
Markstellung des Ausbildungsbetriebes einordnen			
Marktstrategien erläutern			
Marketinginstrumente beschreiben			
Die grundlegenden Werberegeln beachten			
Zielgruppen erkennen und entsprechend der Geschäftsstrategie auswählen			
Die eigenen Ziele (Ziele des eigenen Unternehmens) der Werbung mit Hilfe der Werbegrundsätze umsetzen			
Werbemittel und Werbeträger identifizieren und auswählen			
Werbeplanung aufstellen			

Personifizierung des Unternehmens			
Ziele und Grenzen der Kommunikationspolitik darstellen			
VERSICHERUNGS- UND KREDITWESEN			
Betriebsspezifische Leistungen kundengerecht anbieten			
Anträge und Verträge unter Beachtung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bearbeiten, weiterreichen bzw. klassieren			
Unterschiedliche Kreditkonzepte erklären			
Leasing als Sonderform der Fremdfinanzierung erklären und anbieten			
Formen der Fremdfinanzierung vergleichen und beurteilen			
Versicherungsarten und -leistungen aufzeigen und in Gesamt- und Teilpaketen anbieten			
Erwerbbarer Garantieleistungen anbieten			
FAHRZEUGTECHNIK			
Baugruppen des Kraftfahrzeugs identifizieren			
Funktionszusammenhänge erkennen			
Technische Sachverhalte erklären			
Überblick, wie die Kfz-Technik zum Umweltschutz beitragen kann			
Aktuelle Fahrzeugpalette beschreiben und mit der von Wettbewerbern vergleichen			
Mit betriebsinternen und kundenbezogenen Medien und Fachpublikationen arbeiten			
Technische Neuerungen nach ihrem Nutzen für Kunden, Verkehr und Umwelt beurteilen			
Leistungs- und Produktmerkmale, insbesondere Material, Verarbeitung, Ausstattung, Qualität, Lebensdauer und Design, im Hinblick auf Kundenansprüche bewerten			
Das Preis-Leistungsverhältnis von Fahrzeugen vergleichen			
Die Umweltvorschriften in Bezug auf das Fahrzeug kennen			
Die gesetzlichen Vorschriften in Bezug auf das Fahrzeug kennen			
DATENVERARBEITUNG			
Mittels Brief, Fax oder E-Mail kommunizieren			
Texte und Briefe normgerecht gestalten und überarbeiten			
Einen PC als Werkzeug zur täglichen Arbeit einsetzen			

Eine grafische Benutzeroberfläche bedienen und anwenden			
Kommunikationstechniken zum Austausch von Informationen nutzen			
Aufbau und Struktur von Tabellen analysieren und klassifizieren			
Zur Lösung berufsbezogener Aufgaben ein Tabellenkalkulationsprogramm einsetzen			
Kommunikationsmöglichkeiten in Informationssystemen kennen und anwenden, sowie gezielte Informationen aus dem fachlichen Bereich beschaffen und weitergeben			
Marketingmaßnahmen mit Hilfe von Standardsoftware planen, durchführen und präsentieren			
Branchenspezifische Internetseiten sichten und Neuheiten in die Homepage des Betriebes einfließen lassen			

	DATUM	UNTERSCHRIFT LEHRMEISTER
1. LEHRJAHR		
2. LEHRJAHR		
3. LEHRJAHR		