



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

AUTOMOBIL-SERVICEBERATER/IN

G22/2015

1. Berufsprofil

1.1. Berufsbild

Automobil-Serviceberater/innen haben gerne mit Menschen und Technik zu tun. Sie sind mit folgenden Arbeitsgebieten befasst. Den Kunden die technischen Einzelheiten erklären und seine Wünsche in Werkstattaufträge umsetzen. Der Automobil-Serviceberater/in arbeitet eng zusammen mit Werkstatteleitung, Kfz-Mechatronikern, Verkaufsabteilung und den Kollegen aus dem Teile- und Zubehörlager. Automobil-Serviceberater/innen arbeiten vorwiegend in Kfz-Werkstätten und -Betrieben der Hersteller und Importeure.

Was erwartet man von einem Automobil-Serviceberater/in: Er ist die Schnittstelle zwischen Kunde und Werkstatt. Der Wechsel zwischen Werkstatt, Kundenannahme und Büro gehört zu seinem Berufsalltag. Er spricht mit dem Kunden an der Hebebühne über sein Auto, er stellt fest, was dem Auto fehlt, erstellt Kostenvoranschläge, erläutert Werkstattrechnungen, führt Informations- und Beratungsgespräche, stimmt Termine zwischen Werkstatt und Kunden ab und bearbeitet Garantie- und Kulanzanträge sowie Kundenreklamationen.

1.2. Aufbau der Lehre

Die Lehrzeit umfasst drei Ausbildungsjahre.

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

Diese Zwischenbewertung hat allerdings lediglich einen indikativen Charakter und bringt bei Misserfolg keine negativen Konsequenzen mit sich.

Am Ende eines jeden Lehrjahres werden (theoretische) Prüfungen sowohl in den Allgemeinwissenfächern 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 ihrem Prüfungsbetrieb 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

B. Rechte und Pflichten in der Ausbildung

Kompetenz:

Die Rechte und Pflichten in der Ausbildung kennen und verstehen und so fähig sein, die Pflichten einzuhalten, die Rechte ggf. einzufordern und seinen Ausbildungsweg selbständig zu gestalten.

Kenntnisse:

- Lehrvertrag und Lehrvertragsrecht, Arbeits- und Urlaubszeiten, Jugendarbeitsrecht
- Konzept des lebenslangen 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 um 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:

Die Struktur des Ausbildungsbetriebes, sein Potential wahrnehmen und die betriebliche Zusammenarbeit sowie die Arbeitsabläufe aktiv mittragen.

Kenntnisse:

- Aufbau und Struktur des

Fertigkeiten:

- Ausbildungsbetrieb erkunden

<p>Ausbildungsbetriebes</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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:

In Partner- und in Teamarbeit effizient mitwirken.

<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 • Organisationsstrukturen und Arbeitsmittel sinnvoll nutzen • Hilfe erfragen und annehmen • Regeln, Hierarchien und Zuständigkeitsbereiche einhalten • gemeinsam arbeiten und kommunizieren
---	---

B.2. Kunden- und Dienstleistungsorientierung

Kompetenz:

Die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden erkennen und die Verkaufstechniken im Kundengespräch sowie in Arbeitsabläufen leistungsorientiert 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 das Geschäft ➤ Erwartungen an das Produkt ➤ Erwartungen an die Dienstleistungen ➤ Maßnahmen der Kundenorientierung ➤ Kundenorientierte Arbeit- 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 Kundenfeedback anpassen (je kurz- oder langfristig)
--	---

Kompetenz:

Verschiedene Maßnahmen ergreifen, um die Kunden zufrieden zu stellen und langfristig an das Geschäft binden

Kenntnisse:

- Umtausch und Reklamation
- Kundenbindung
- Kundenzufriedenheitsstudie
- Marktbeobachtung
- Trendartikel
- Interne Telefon-Organisation
- Telefonierkompetenz

Fertigkeiten:

- Reklamationswege und Umtauschmöglichkeiten erläutern
- Maßnahmen zur Kundenbindung kennen und umsetzen
- Eine Kundenzufriedenheitsstudie durchführen
- Quellen der Marktbeobachtung identifizieren und deuten
- Rückschlüsse für den eigenen Betrieb ziehen
- Gutes Telefonverhalten, Spaß am Telefonieren
- Kundenrückrufe organisieren

B.3. Verkaufskunde**Kompetenz:**

Die Kommunikations- und Verkaufstechniken zielgerichtet einsetzen

Kenntnisse:

- Grundregeln der Kommunikation und des Sozialverhaltens
- Sprache und Vokabular (verbale Kommunikation)
- Körpersprache und Erscheinung beim Gespräch mit dem Kunden (nonverbale Kommunikation)
- Verkaufstechniken
- Ablauf des Kundengesprächs
- Fragetechniken
- Argumentationstechniken
- Kundenwunsch und Kaufmotive
- Kaufsignale

Fertigkeiten:

- Vertrauen und Sympathie des/der Kunden/in gewinnen
- Sprache verkaufsfördernd einsetzen
- Fachvokabular situationsgerecht einbringen
- Eigene Körpersprache verkaufsfördernd einsetzen
- Körpersprachliche Signale richtig deuten
- Ablauf des Kundengesprächs vorzeichnen
- Zielgerichtet fragen
- Aufmerksam zuhören
- Effizient argumentieren
- Kundenwunsch und Kaufmotive erkennen
- Eigene Stärken und Schwächen kennen

Kompetenz:

Die Kunden fachlich beraten und zu einer Kaufabsicht führen

Kenntnisse:

- Waren- und Dienstleistungsangebot
- Technik, Kaufsignale in Kaufentschluss umzuwandeln

Fertigkeiten:

- Waren- und Dienstleistungsangebot an Kundenwunsch und Kaufmotiv anpassen

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zusatzangebote ➤ Arten und jeweilige Regeln des Verkaufsabschlusses ➤ Den Fahrzeugmarkt in Belgien und im benachbartem Ausland kennen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kaufsignale in Kauf umsetzen • Sinnvolle Zusatzangebote unterbreiten • Zusatzangebote in Kommunikations- und Verkaufstechniken einbeziehen
---	--

Kompetenz:
Die zur Kundenzufriedenheit Waren- und Dienstleistungswerte beherrschen

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Arten von Preisen und Nachlässen ➤ Der Preis als besonderer Kundenvorbehalt ➤ Techniken eines Preisgesprächs ➤ Preisargumentation ➤ Waren- und Dienstleistungswert 	<p>Fertigkeiten:</p> <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:
Die unterschiedliche Gesprächssituationen kennen und anwenden

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

Kompetenz:
Ein erfolgreiches Verkaufsgespräch in französischer Sprache führen (Sprachenkompetenz nach CEF: B1)

<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 ((min. nach CEF: B1) • Vollständiges Kundengespräch in französischer Sprache führen ➤ Auf die interkulturellen Aspekte eines Verkaufsgesprächs mit französischsprachigen Kunden eingehen (nach CEF: B1) •
--	--

B.4. Lagerhaltung

Kompetenz:

Die Besonderheiten der Lagerprozesse im Kfz-Handel anwenden

Kenntnisse:

- Anforderungen an ein Lager aufstellen
 - Lagerkapazität
 - Umschlagsleistung
 - Sicherheits- und Umweltschutzauflagen
 - Aufnahme von Spitzenbeständen
 - Eigen-/Fremdlagerung
 - Schaffung und Reorganisation von Lagerflächen
- Vorschriften zur Lagerhaltung
- Gefahrenstoffkennzeichnung
- Technische Hilfsmittel zur Warenbewegung
- Warenkennzeichnung
- Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung
 - fixe Lagerkosten
 - variable Lagerkosten
 - Lagerdauer
 - Warenumsatz/-absatz/-einsatz
- Saisonale Einflüsse auf den Verkauf von Ersatzteilen und Zubehör

Fertigkeiten:

- Lagerkapazitäten festlegen können
- Lagerflächen reorganisieren
- Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung beurteilen können.
- den Zusammenhang zwischen Bestell- und Fertigungssystemen sowie Bestelländerungen und Produktionssteuerung darstellen
- Waren vorschriftsmäßig und sicher lagern
- 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:

Die 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
- Reparieren

Kompetenz:

Die 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:

Die Grundprinzipien der markt- und volkswirtschaftlichen Parameter verstehen, beherrschen und in Bezug zu seiner beruflichen Tätigkeit umsetzen

Kenntnisse:

- Volkswirtschaftliche Grundlagen
- Wirtschaftskreislauf
- Brutto- und Nettosozialprodukt
- Produktionsfaktoren und volkswirtschaftliche Arbeitsteilung
- Der Markt: Angebot und Nachfrage
- Markt- und volkswirtschaftliche Rolle des Einzelhandels

Fertigkeiten:

- Eckdaten der Volkswirtschaft und Wirtschaftskreislauf erläutern
- Produktionsfaktoren berücksichtigen
- Marktlage einschätzen
- Bedarfsanalyse erstellen
- Angebot der Nachfrage anpassen
- Geschäftsverhalten der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung anpassen

Kompetenz:

Die Grundlagen der Einzelhandelwirtschaft kennen und in seiner beruflichen Tätigkeit einsetzen.

Kenntnisse:

- Grundlagen des Wirtschaftens im Einzelhandel
- Rentabilität eines Unternehmens (Gewinn/Verlust)
- Unternehmenskosten
- Produktkosten
- Preisgestaltung im Einzelhandel
- Der Geschäftsplan (Einführung)
- Betriebswirtschaftliche Risiken

Fertigkeiten:

- Wirtschaftliches Denken in allen Tätigkeiten des täglichen Arbeitsablaufs umsetzen
- Faktoren der Rentabilität berücksichtigen
- Kostenbewusst arbeiten
- Preiskalkulation erstellen und beim Verkauf berücksichtigen

Kompetenz:

Wartungs- und Reparaturaufträge aufnehmen, verwalten und bearbeiten

Kenntnisse:

- Auftragsannahme
- Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reparaturen und Kostenvoranschläge
- Auftragsarten
 - Wartungsaufträge,
 - Reparaturaufträge,
 - Gewährleistung und Kulanz,
 - Werk- und Werklieferungsverträge
- Ergänzende Serviceleistungen
 - Ersatzwagen, Miet- und Leihvertrag
 - Unfallabwicklung mit der Versicherung
- Werkstattauftrag

Fertigkeiten:

- Aufträge im Zusammenwirken mit dem Kunden formulieren und werkstattgerecht codieren
- Kostenvoranschläge erstellen
- Werkstattaufträge einplanen und überwachen
- Bei der Planung zur Auslastung der Werkstatt mitwirken
- Reparatur- und Verkaufsabrechnungen erstellen und dem Kunden erläutern
- Zusätzliche Serviceleistungen anbieten
- Zeitwertgerechte Reparaturpreise anbieten, Bezugsmöglichkeiten für

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unteraufträge ➤ Rechnungserstellung ➤ Rechnungserläuterungen ➤ Gewährleistung für Werkstattleistungen ➤ Störungen bei der Erfüllung des Werk- und Werklieferungsvertrages ➤ Mahnverfahren und Verjährung ➤ Produkthaftung 	<p>gebrauchte Teile ermitteln</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dialogannahme durchführen • Unterscheide zwischen Garantie und Gewährleistung nennen können • Garantieforderungen bearbeiten • Kulanzanträge nach Vorgaben bearbeiten • Bei der Erstellung von Kostenvoranschlägen für Karosserie- und Lackarbeiten mitwirken
---	---

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 Lieferantengebote ○ Erstellen des Kundenangebotes ➤ Bestellungen <ul style="list-style-type: none"> ○ Rechnungsstellung ○ Mahnwesen ○ Mehrwertsteuer ➤ Kalkulationen 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eine Anfrage und ein Angebot unterscheiden, gestalten und mehrere Angebote miteinander vergleichen können • Bestellungen für Ersatzteile unter Beachtung von Konditionen, Bestellkosten und –fristen durchführen • Einkaufsmöglichkeiten für Zubehör, Reifen, Betriebs- und Hilfsstoffe nutzen • Bestellsysteme für Ersatz- und Zubehörteile anwenden, insbesondere Statusabfragen und Änderungsmöglichkeiten kundenorientiert nutzen • Rechnungen gemäß den rechtlichen und betrieblichen Richtlinien erstellen • Zusatzverträge erläutern • Kalkulationen zur Auslastung der Werkstatt durchführen • Bei der Ermittlung der Stundeverrechnungssätze mitwirken • Kalkulationsschemata für den Zubehörbereich anwenden
--	--

Kompetenz:
Die gesetzlichen Vorschriften auf nationaler und internationaler Ebene kennen und in Bezug zu seiner beruflichen Tätigkeit einsetzen

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Staatliche Ordnungs-, Steuerungs- und Kontrollfunktionen im Verkehrswesen <ul style="list-style-type: none"> ○ Gruppenfreistellungsverordnung ○ Amtliche Fahrzeugregistrierung und Überwachung ○ Technische Überwachung der Fahrzeuge 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wirkungen und Zusammenhänge der Ordnungs- und Steuerungselemente erfassen • Kontrollfunktionen im Verkehrswesen erläutern • Fristen für Fahrzeugüberwachungen
---	---

<ul style="list-style-type: none"> ○ Regelung der Fahrerlaubnisse 	<p>beachten, Prüftermine koordinieren</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Verkehrs- und Betriebssicherheit von Fahrzeugen durch Sichtprüfung feststellen ● Bedingungen der Allgemeinen Betriebserlaubnis, insbesondere für Sonderzubehör, Sonderein- und -umbau, beachten
--	--

B.6. Werbung

Kompetenz:

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

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Marketing <ul style="list-style-type: none"> ● Marktübersicht <ul style="list-style-type: none"> ○ Mitbewerber ○ Zielgruppen ○ Kundenstammdaten ● Marketingstrategien <ul style="list-style-type: none"> ○ Herstellerstrategien ○ Händlerstrategien ○ Positionierung von Märkten und Modellen ○ Lebenszyklen von Modellen ● Produkt und Sortiment ● Preis und Konditionen ● Distribution ● Kommunikation und Akquisition ➤ Werbung <ul style="list-style-type: none"> ● Richtlinien und rechtliche Grenzen der Werbung ● Ziele der Werbung ● Werbeplanung ● Dekoration und Präsentation ● Mailings, Serienbriefe ● Anzeigen ● Aktionen und Events ● Werbeerfolgskontrolle ● Public Relations ● After-Sales-Maßnahmen ● Wettbewerbsrecht ● EU-Recht ● Ein Marketingkonzept an einem branchentypischen Beispiel darstellen und analysieren 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Marktstellung des Ausbildungs-betriebes 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 anhand der Werbegrundsätze ● 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
---	--

B.7. Versicherungs- und Kreditwesen

Kompetenz:

Die Grundkenntnisse der Finanzierung, der Versicherung und des Leasings kennen und anbieten

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
- Kreditfähigkeits- und Kreditwürdigkeitsprüfung
- Versicherungen
 - Haftpflichtversicherung
 - Insassenunfallversicherung
 - Kaskoversicherung
 - Rechtsschutzversicherung
 - Schadensklassen
 - Versicherungsleistungen
 - Beitragsbemessung
 - Schutzbriefe
- Zins- und Zinseszinsrechnung
- Neuwagenanschlussgarantien
- Gebrauchtfahrzeuggarantie
- Mobilitätsgarantie

Fertigkeiten:

- Betriebsspezifische Leistungen kennen
- Anträge und Verträge unter Beachtung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen kennen.
- Unterschiedliche Kreditkonzepte erklären
- Leasing als Sonderform der Fremdfinanzierung erklären
- Formen der Fremdfinanzierung kennen
- Versicherungsarten und -leistungen erklären
- Erwerbzbare Garantieleistungen anbieten

B.8. Fahrzeugtechnik

Kompetenz:

Die Grundkenntnisse für technische betriebliche Vorgänge und Abläufe aufweisen und fachlich einsetzen

Kenntnisse:

➤ Grundlagen der Kfz-Technik

- Baugruppen des Kraftfahrzeugs kennen
 - Karosserie
 - Fahrwerk
 - Motor
 - Antriebsstrang
- Eigenschaften und Verwendung von Werkstoffen kennen
 - Metalle
 - Nichtmetalle
 - Kunststoffe
 - Naturstoffe
 - Entsorgung
 - Recycling
- Eigenschaften und Verwendung von Hilfsstoffen kennen
 - Kraftstoffe
 - Öle
 - Kühflüssigkeit
 - Bremsflüssigkeit
 - Entsorgung
 - Umweltschutz
 - Arbeitsschutz

➤ Der Antriebsstrang

- Ottoviertaktverfahren beschreiben
 - Arbeitsspiel
- Bauteile und Funktion des Ottomotors beschreiben
 - Motoraufbau
 - Wirkungsweise
 - Motorschmierung
 - Motorkühlung
- Otto- und Dieselfahren unterscheiden
 - Fremdzündung
 - Selbstzündung
- Leistungssteigerung
 - Turbolader
 - Mehrventiltechnik
- Alternative Antriebe
 - Fahrzeuge mit Gasanlagen
 - Hybridfahrzeuge
 - Elektrofahrzeuge

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
- Temperaturen und Füllmengen in Systemen prüfen, Füllstände korrigieren
- Probleme an der Radaufhängung erkennen
- Verschleiß an Achsen und Gelenken erfassen
- Batteriecheck durchführen
- Bremsflüssigkeit prüfen
- Lichttest durchführen
- Stoßdämpfertest durchführen
- Spur und Sturz – Schnellprüfung
- Bremsenprüfung
- Elektronikprüfung über OBD-Stecker – Sämtliche Fehlerspeicher auslesen
- An Diagnose-, Wartungs- und Reparaturarbeiten mitwirken

- **Elektronisches Motorenmanagement**
 - Wirkungsweise von Einspritzanlagen erklären
 - Aufbau der Kraftstoffanlage
 - Intermittierend einspritzende Anlage
 - Bedeutung der Abgasentgiftung erkennen
 - Abgaszusammensetzung
 - Lambdasonde
 - Katalysator
 - Abgasrückführung
- **Elektrotechnik und Elektronik**
 - Beleuchtungsanlage beschreiben
 - Bauelemente
 - Kurvenlicht
 - Abbiegelicht
 - Tagfahrlicht
 - Spannungserzeugung und Stromspeicherung erklären
 - 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 kennen
 - Bremskraftaufteilung
 - Hauptzylinder
 - Radzylinder
 - Bremsflüssigkeit
 - Bremsenprüfung
 - ABS-ASR-ESP
 - Bauelemente
 - Funktionsweise
 - Bremsassistent
 - Bauelemente
 - Funktionsweise
- **Karosserie**
 - Aufbau der Karosserie kennen
 - Karosserieform
 - cw-Wert
 - Korrosionsschutz

<ul style="list-style-type: none"> ○ Lackierung ● Unfallschutz durch Karosseriekonstruktion beschreiben <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:

Die Grundprinzipien des Computers kennen und nutzen. Die Informationsverarbeitungstechniken mit Hilfe von entsprechenden Programmen und Datenbanksystemen verstehen und in seiner Tätigkeit einsetzen.

Kenntnisse:

- Grundfunktionen eines Textprogramms beherrschen
 - Dateien anlegen, speichern, öffnen, drucken, ...
- Erstellen von verknüpften Dokumenten
 - Texte
 - Bilder
- Handhabung der Peripherie und der Anwendungssoftware
- Arbeiten mit einer grafischen Benutzeroberfläche
- Dokumentenverwaltung
 - Speichern und Umbenennen von Dokumenten

Fertigkeiten:

- mittels Brief, Fax oder E-Mail kommunizieren
- Texte und Briefe normgerecht gestalten und überarbeiten
- Einen PC als Werkzeug zur Informationsdarstellung 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

<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 ○ Digitaler Service Nachweis 	<p>ein Tabellenkalkulationsprogramm einsetzen</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 eine eigene Homepage erstellen ● Digitaler Service Nachweis ausfüllen ● Werkstatttermine per Internet verwalten
---	---

C Bewertungs- und Stundenraster

G22 Automobil-Serviceberater/in: 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 u Pflichten in der Ausbildung	4	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4	/
1. Betrieb & Arbeitsplatz	8	5	5	10	/	/	/	/	/	/	/	/	8	10
2. Kunden- & Dienstleistungsorientierung	24	15	25	40	8	10	10	20	8	10	10	20	40	80
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	35	50	85	40	85
6. Werbung	/	/	/	/	8	10	10	20	8	10	10	20	16	40
7. Versicherungs- und Kreditwesen	16	10	10	20	16	20	20	40	/	/	/	/	32	60
8. Fahrzeugtechnik	40	25	35	60	36	30	40	70	48	35	50	85	124	215
9. Datenverarbeitung	16	10	10	20	16	20	20	40	16	20	20	40	48	100
10. Arbeitsberichte	/	30	/	30	/	30	/	30	/	30	/	30	/	90
TOTAL	<u>180</u>	150	150	300	<u>128</u>	150	150	300	<u>128</u>	150	150	300	<u>436</u>	900

Bewertungskriterien in der praktischen Gesellenprüfung (C-Prüfung)	
Kommunikation	40
Kundenbetreuung	50
Formalitäten	30
Rechnungsstellung	40
Kunden- und Dienstleistungsorientierung	40
Facharbeit+ Mündliche Verteidigung	200
TOTAL	200

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

Sperrfächer:

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

D . Fortschrittstabelle

Betriebliche Ausbildung

G22 Automobil-Serviceberater/in

Folgende Fertigkeiten werden vom Lehrling in unserem Betrieb erlernt werden:

- „X“ Zutreffendes bitte ankreuzen
(regelmäßige Tätigkeiten im Betrieb)
- „↓“ betriebliche Schwerpunkte/Stärken mit einem Pfeil markieren
(häufige Tätigkeiten im Betrieb)
- „?“ mögliche Probleme mit einem Fragezeichen versehen
(z. B. Tätigkeiten, die gar nicht oder kaum noch ausgeübt werden)

<u>FERTIGKEITEN</u>	im Betrieb	
	Datum und Unterschrift	X, ↓, ?
B. 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		
B.1. BETRIEB UND ARBEITSPLATZ		
Arbeitsschutz- und Sicherheitsbestimmungen einhalten		
Sicherheitsrisiken, Unfallquellen und Unfall verursachendes Verhalten erkennen und vermeiden		
Maßnahmen zur Ersten Hilfe ergreifen		
Körperhygiene einhalten		
Den Ausbildungsplatz erkunden		
Zielsetzungen, Geschäftsfelder und Aktivitäten des Ausbildungsbetriebes erkennen		
Rechts- und Wirtschaftsbeziehungen zwischen Herstellern und Händlern in der KfZ-Branche erläutern		
Arbeits- und Tagesabläufe planen		
Arbeitsaufträge annehmen und umsetzen		
Organisationsstrukturen und Arbeitsmittel sinnvoll nutzen		
Hilfe erfragen und annehmen		
Regeln, Hierarchien und Zuständigkeitsbereiche einhalten		
Gemeinsam arbeiten und kommunizieren		

B.2. 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)		
Reklamationswege und Umtauschmöglichkeiten erläutern		
Maßnahmen zur Kundenbindung kennen und umsetzen		
Eine Kundenzufriedenheitsstudie durchführen		
Quellen der Marktbeobachtung identifizieren und deuten		
Rückschlüsse für den eigenen Betrieb ziehen		
Gutes Telefonverhalten, Spaß am Telefonieren		
Kundenrückrufe organisieren		
B.3. VERKAUFSKUNDE		
Vertrauen und Sympathie des/der Kunden/in gewinnen		
Sprache verkaufsfördernd einsetzen		
Fachvokabular situationsgerecht einbringen		
Eigene Körpersprache verkaufsfördernd einsetzen		
Körpersprachliche Signale richtig deuten		
Ablauf des Kundengesprächs vorzeichnen		
Zielgerichtet fragen		
Aufmerksam zuhören		
Effizient argumentieren		
Kundenwunsch und Kaufmotive erkennen		
Eigene Stärken und Schwächen kennen		
Waren- und Dienstleistungsangebot an Kundenwunsch und Kaufmotiv anpassen		
Kaufsignale, Kundenwunsch und Kaufmotive erkennen		
Kaufsignale in Kauf umsetzen		
Sinnvolle Zusatzangebote unterbreiten		
Zusatzangebote in Kommunikations- und Verkaufstechniken einbeziehen		
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		
Auf Reklamationen eingehen		
Konflikte erkennen und durch geeignete Maßnahmen lösen		
Kundenvertrauen nach schwierigen Gesprächssituationen gewinnen		
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		
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.4. LAGERHALTUNG		
Lagerkapazitäten festlegen können		
Lagerflächen reorganisieren		
Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung beurteilen können		
Den Zusammenhang zwischen Bestell- und Fertigungssystemen sowie Bestelländerungen und Produktionssteuerung darstellen		
Waren vorschriftsmäßig und sicher lagern		
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		

B.5. 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		
Aufträge im Zusammenwirken mit dem Kunden formulieren und werkstattgerecht codieren		
Kostenvoranschläge erstellen		
Werkstattaufträge einplanen und überwachen		
Bei der Planung zur Auslastung der Werkstatt mitwirken		
Reparatur- und Verkaufsabrechnungen erstellen und dem Kunden erläutern		
Zusätzliche Serviceleistungen anbieten		
Zeitwertgerechte Reparaturpreise anbieten, Bezugsmöglichkeiten für gebrauchte Teile ermitteln		
Dialogannahme durchführen		
Unterscheide zwischen Garantie und Gewährleistung nennen können		
Garantieaufträge bearbeiten		
Kulanzanträge nach Vorgaben bearbeiten		
Bei der Erstellung von Kostenvoranschlägen für Karosserie- und Lackarbeiten mitwirken		
Eine Anfrage und ein Angebot unterscheiden, gestalten und mehrere Angebote miteinander vergleichen können		
Bestellungen für Ersatzteile unter Beachtung von Konditionen, Bestellkosten und -fristen durchführen		
Einkaufsmöglichkeiten für Zubehör, Reifen, Betriebs- und Hilfsstoffe nutzen		
Bestellsysteme für Ersatz- und Zubehörteile anwenden, insbesondere Statusabfragen und Änderungsmöglichkeiten kundenorientiert nutzen		
Rechnungen gemäß den rechtlichen und betrieblichen Richtlinien erstellen		
Zusatzverträge erläutern		
Kalkulationen zur Auslastung der Werkstatt durchführen		
Bei der Ermittlung der Stundeverrechnungssätze mitwirken		
Kalkulationsschemata für den Zubehörbereich anwenden		
Wirkungen und Zusammenhänge der Ordnungs- und Steuerungselemente erfassen		
Kontrollfunktionen im Verkehrswesen erläutern		

Fristen für Fahrzeugüberwachungen beachten, Prüftermine koordinieren		
Verkehrs- und Betriebssicherheit von Fahrzeugen durch Sichtprüfung feststellen		
Bedingungen der Allgemeinen Betriebserlaubnis, insbesondere für Sonderzubehör, Sonderein- und -umbau, beachten		
B.6. 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		
B.7. VERSICHERUNGS- UND KREDITWESEN		
Betriebsspezifische Leistungen kennen		
Anträge und Verträge unter Beachtung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen kennen		
Unterschiedliche Kreditkonzepte erklären		
Leasing als Sonderform der Fremdfinanzierung erklären		
Formen der Fremdfinanzierung kennen		
Versicherungsarten und -leistungen erklären		
Erwerbzbare Garantieleistungen anbieten		
B.8. 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		
Temperaturen und Füllmengen in Systemen prüfen, Füllstände korrigieren		
Probleme an der Radaufhängung erkennen		
Verschleiß an Achsen und Gelenken erfassen		
Batteriecheck durchführen		
Bremsflüssigkeit prüfen		
Lichttest durchführen		
Stoßdämpfertest durchführen		
Spur und Sturz – Schnellprüfung		
Bremsenprüfung		
Elektronikprüfung über OBD-Stecker – Sämtliche Fehlerspeicher auslesen		
An Diagnose-, Wartungs- und Reparaturarbeiten mitwirken		
B.9. DATENVERARBEITUNG		
mittels Brief, Fax oder E-Mail kommunizieren		
Texte und Briefe normgerecht gestalten und überarbeiten		
Einen PC als Werkzeug zur Informationsdarstellung 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 eine eigene Homepage erstellen		
Digitaler Service Nachweis ausfüllen		
Werkstatttermine per Internet verwalten		

UNTERSCHRIFTEN

Der gesetzl. Vertreter

der Lehrling

der Lehrmeister

oder Vormund

der Ausbilder

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